

APOYO A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Modalidad laboral para impactar el balance vida- trabajo.

**ESTUDIO DIAGNÓSTICO PARA IDENTIFICAR VIABILIDAD DE IMPLANTACIÓN MODALIDAD
TELETRABAJO EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE MEDELLÍN**
“Conectados por un propósito”

REALIZADO POR
Espiral Grupo SAS
Comfenalco Caja de Compensación

LIDER DEL PROYECTO
Mag. Ángela María Córdoba Mazo

EXPERTOS ÁREAS TÉCNICAS
Ing. Héctor García Elejalde
Abog. Sara Catalina Ramírez
Enfermera Profesional Flor Ángela Hurtado

PATROCINADOR DEL PROYECTO POR PARTE DE LA CGM
Cruz Yancely Zapata Arias

PERÍODO DE REALIZACIÓN
Octubre a Diciembre de 2017

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo puede ser sin duda, una de las tendencias mundiales que articula acciones de tipo legal, de cultura y desarrollo organizacional y aprovechamiento de las TIC's al servicio de nuevos modelos de operación en organizaciones de tipo público o privado.

Las acciones de la Contraloría General de Medellín (CGM) al demostrar su interés y valentía desde la alta dirección, por considerar la posible implantación de esta modalidad, son de reconocer en tanto que hacerlo y estabilizarlo podrá impactar de manera positiva; la vida humana, la productividad y las finanzas de la Entidad y como resultante final el desarrollo del departamento de Antioquia en lo que respecta a medio ambiente y recursos naturales renovables.

En el presente informe, los Jefes de la CGM y lectores en general encontrarán un material de gran valor para la conceptualización del teletrabajo como modalidad laboral aplicable en su entidad, no sin antes ejecutar acciones que permitan dar pasos firmes y de impacto en la integralidad de las dependencias, los procesos y las personas que allí se encuentran inmersas.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1

1. Historia del Teletrabajo
 - 1.1. Marco normativo en Colombia
 - 1.2. Principios del Teletrabajo
 - 1.3. Notas clave

CAPÍTULO 2

2. CGM, su Racional Y Emocional Frente Al Teletrabajo
 - 2.1.1. Estructura
 - 2.1.2. Cultura organizacional
 - 2.1.3. Caracterización de la población CGM

CAPÍTULO 3

3. Áreas de conocimiento claves para el Teletrabajo
 - 3.1. Tecnologías de información y Comunicación
 - 3.2. Seguridad y Salud en el Trabajo el hoy y el futuro en modalidad de TeleTrabajo

CAPÍTULO 4

4. Teletrabajo en CGM (consideración de un piloto)
 - 4.1. Dependencias y cargos Teletrabajables

CAPÍTULO 5

5. Conclusiones

CAPÍTULO 6

6. Anexos

- 6.1. Listados de Asistencia
- 6.2. Fotografías
- 6.3. Tablas de datos
- 6.4. Datos Relevantes Grupos Focales y conversatorios
- 6.5. Modelo de Resolución para implementación del Plan de Acción Piloto en la Contraloría General de Medellín como institución implementadora del Teletrabajo.
- 6.6. Modelo de Resolución para conferir a cada empleado seleccionado trabajar bajo la modalidad de teletrabajo en la Contraloría General de Medellín.
- 6.7. Guía Jurídica completa para la implementación del Teletrabajo.
- 6.8. Libro blanco, que contiene el ABC del teletrabajo en Colombia.
- 6.9. Protocolo del Pacto por el Teletrabajo.
- 6.10. Listado de las 385 instituciones públicas y privadas firmantes del Pacto por el Teletrabajo en Colombia al 30 de septiembre de 2017.
- 6.11. Resolución 1379 de 2017, del Área Metropolitana del Valle de la Aburrá.
- 6.12. Resumen Resultados Encuesta Mayo 26 (Entregada por Equipo de Investigación)
- 6.13. Guía para jefes análisis de cargos Teletrabajables
- 6.14. Análisis de cargos Teletrabajables (Matriz Excel)
- 6.15. Acuerdo Número 066 de 2012 (planta de cargos, estructura y manual de funciones CGM)
- 6.16. Resolución 1111 de 2017

CAPÍTULO 1

Historia del Teletrabajo
Marco normativo en Colombia
Principios del Teletrabajo
Notas clave

"El trabajo es algo que HACEMOS, no un lugar al que VAMOS",

"El trabajo es lo que hacemos, no donde estamos".

(Tomado de https://en.wikipedia.org/wiki/Telecommuting#cite_note-10)

1. HISTORIA DEL TELETRABAJO

Si uno quiere realizar un recuento histórico del teletrabajo, debe decir que éste, como concepto, surge con una pregunta: "¿y si en lugar de llevar el trabajador al trabajo lo hacemos al revés?", esa pregunta, formulada por el físico e ingeniero Jack Nilles, en su ansia de optimizar los recursos no renovables como la energía, durante la crisis del petróleo en Estados Unidos, en la década de 1970, da lugar a la concepción de lo que hoy conocemos como teletrabajo, pues una forma simple y clara de entender esta figura, que si bien es una figura normativa, también es una de esas maneras en que los humanos encontramos, durante las crisis, oportunidades de resignificar la vida y hacerla más amable y amigable para todos, en este caso, desde el ámbito laboral. El teletrabajo es pues, una de esas salidas que tenemos cuando logramos que la dimensión humana sea más grande que las circunstancias que la rodean; es pues, una premisa sencilla y clara, consiste en: "llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo", con todo y lo que eso implica.

Fue pues así, que nació el teletrabajo, y su implantación en el mundo, obedeció justo a otras crisis, de tipo económico y laboral, y a la implementación del internet en la vida humana, como una tecnología, capaz de revolucionar los paradigmas espaciales y las interacciones laborales a partir de ésta.

En América del Sur, fue también la crisis en Argentina y en Uruguay, durante los años de 1998 a 2002, en la que un gran número de personas se quedaron sin empleo y debieron, encontrar alternativas que permitieran ofrecer sus capacidades laborales e intelectuales al mundo, mediante el comercio electrónico, lo que ya era posible por el auge que tuvieron los

teléfono inteligentes y las computadoras personales años antes; lo que se tornó en las situaciones propicias que impulsaron la implementación del teletrabajo en nuestro continente.

Por su parte, y para continuar, en el año 2001, con la caída de las Torres Gemelas en Estados Unidos se hizo notoria la necesidad de medidas urgentes y de choque que permitieran superar la contingencia, y que, por lo tanto, incluyeran esta alternativa laboral, para que la crisis no extendiera aún más a lo económico y generara un colapso colateral más grave a la economía de ese país, y que sobre todo permitiera su continuidad económica. Debido a esto, muchas personas solicitaron la aplicación de esta modalidad laboral, por el temor de otros atentados, y también la implementaron, a sus realidades contractuales, por la carencia de infraestructura producto de dichos atentados.

Luego, en la historia de Estados Unidos, en el año 2010, se hace inminente la formalización del teletrabajo, con la Ley que se conoce como la “Telework Enhancement Act of 2010”, de la cual es destacable lo siguiente:

- “Todas las agencias del Estado deben adoptar una Política de Teletrabajo.
 - Los funcionarios deben capacitarse antes de entrar a laborar bajo esta modalidad.
- (...)
- Establece las directrices de seguridad informática que deben tener en cuenta las agencias del Estado que adopten el teletrabajo.
 - La ley establece que las agencias deben designar a un empleado como Oficial General de Teletrabajo adscrito a la Oficina de Talento Humano, el cual deberá aplicar la política de teletrabajo.” (tomado de <https://colombiadigital.net/teletrabajo/item/6941-el-teletrabajo-en-estados-unidos-sector-publico.html>)

A su vez, se establece, en el desarrollo de dicha norma, como uno de los casos de mayor éxito en el teletrabajo en el mundo, el correspondiente a la Oficina de Patentes de Estados Unidos, la cual cuenta con más de 6.300 empleados, de los cuales 3.000 teletrabajan de cuatro a cinco días a la semana.

1.1. MARCO NORMATIVO EN COLOMBIA.

Por su parte, la historia del teletrabajo en Colombia se remonta, de manera formal, al año 2008, con la creación de la **Ley 1221 de 2008**, la cual Establece el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como modalidad laboral en sus formas de aplicación, se dá inicio al desarrollo del marco normativo en Colombia, el cual ha sentado las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para la población vulnerable. Esta norma, crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país e incluye las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores.

Luego, se creó **el Decreto 884 de 2012**, que especifica las condiciones laborales que rigen el teletrabajo en relación de dependencia, las relaciones entre empleadores y Teletrabajadores, las obligaciones para entidades públicas y privadas, las ARL's y la Red de Fomento para el teletrabajo. Así mismo establece los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad que aplican para el modelo.

Después, vino la **Resolución 2886 de 2012**, que define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete a las mismas.

En nuestro país, el teletrabajo es definido en la ley como: “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.” (Ley 1221 de 2008) éste puede revestir una de las siguientes formas:

Autónomos: son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

Móviles: son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

Suplementarios: son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

Y por último, un **teletrabajador:** es la persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

La evolución en las prácticas de desarrollo humano, el equilibrio vida - trabajo, la disponibilidad de las TIC's incluso ha llevado a que en países como el nuestro ya existan servicios de oficinas virtuales en las que los empresarios, directivos o equipos de trabajo, paguen por el acceso a espacios de inmejorable diseño, atención de secretaria y gran ubicación solo las horas que realmente lo requieran. El resto del día posiblemente, sus jornadas se

desarrollan en un café de la ciudad, en la comodidad de su casa o fuera del país en donde ha decidido radicarse para continuar conociendo el mundo.

Lo anterior, da pie a expresar todas aquellas ideas, que quizá pasan por la cabeza del lector y que no son configuradas como teletrabajo:

- a. Servicios a domicilio
- b. Producción en casa
- c. Call center
- d. Profesión

Contrario a lo anterior; el teletrabajo si tiene grandes impactos en asuntos del orden de lo humano, lo corporativo que podrían categorizarse en flexibilidad y productividad porque permite incorporar un pensamiento de: Horarios flexibles alineados a los resultados y necesidades de la contribución del cargo, Trabajo desde cualquier lugar, uso de dispositivos propios, evaluación por resultados, reuniones virtuales con participantes limitados y tiempos muy inferiores de ejecución (Reuniones de 120 minutos con saludo, historias, risas VS reuniones de 30 minutos en las que sin perder la calidez y humanización de la relación se logran objetivos mucho más rápido)

Con dichos postulados normativos, se crearon en el país distintas herramientas de tipo pragmático para la implementación y formación de lo estipulado por la normatividad. Tales herramientas son, de manera fundamental: **La Guía Jurídica para la implementación del Teletrabajo, El Libro blanco del Teletrabajo, y el Pacto por el Teletrabajo, con su respectivo Protocolo de implementación.** Cada uno con los siguientes elementos más significativos a destacar:

→ La **Guía Jurídica para la implementación del Teletrabajo**, establece que el Teletrabajo debe estar mediado por unas reglas bajo las cuales esta modalidad laboral se practicará en el interior de cada organización, y que serán los puntos de mayor relevancia a acordar y a establecer en la organización, a saber, éstas son, la determinación de:

1. El objeto y ámbito de aplicación.
2. El órgano de coordinación y evaluación del programa de teletrabajo.
3. Las condiciones de acceso a la modalidad de teletrabajo.
4. La modalidad que la empresa implementará.
5. El procedimiento que debe seguir ante problemas técnicos y procedimentales.
6. La seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.
7. El cubrimiento de los gastos por parte del empleador.
8. La formación y capacitación.
9. Los deberes de las partes y los derechos y obligaciones de las mismas.
10. El sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
11. Los reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación.
12. Las condiciones del proceso de autorización.
13. Los puestos de trabajo susceptibles de acogerse al régimen de teletrabajo.
14. El trámite de las solicitudes de ingreso al programa.
15. Los criterios de selección, equipo de selección, proceso de selección, requisitos técnicos y estructurales.
16. El auxilio de transporte, horas extras dominicales y festivos, días de descanso legalmente obligatorios.

A su vez, la **Guía** establece los siguientes puntos clave a considerar para seleccionar a las personas de la organización que se seleccionarán como teletrabajadores, indicando que se le debe: asignar prioridad a aquel personal que sea parte de la población que se encuentra en condición de vulnerabilidad o en situación de discapacidad, tales como madres en estado de lactancia, madres o padres cabeza de hogar. Y que a su vez, se designe, como ya se indicó, que la entidad pública establezca un comité que se encargue de la selección de los teletrabajadores.

Por su parte, **El Libro blanco del Teletrabajo**, determina el ABC del Teletrabajo en Colombia y marca una hoja de ruta en sus componentes fundamentales para la estructuración e implementación del teletrabajo en las instituciones y organizaciones, tanto del sector público, como del privado.

Por último, se configura el **Pacto por el teletrabajo**, el cual tiene como beneficios específicos, para aquellas instituciones que lo adopten las siguientes:

1. Acompañamiento técnico por parte de la comisión asesora de teletrabajo, en temas jurídicos, tecnológicos y de recursos humanos para la implementación de programas de teletrabajo en su organización.
2. Acompañamiento a las regiones en el desarrollo de políticas públicas de teletrabajo, a través de la creación de mesas técnicas lideradas por las Gobernaciones y Alcaldías en coordinación con el Ministerio de TIC y el Ministerio del Trabajo.
3. Programa de formación y certificación a teletrabajadores que hacen parte de su organización.

4. Visibilidad, promoción y divulgación de las políticas, programas y estrategias que adelanta su organización relacionadas con el fomento al teletrabajo.
5. Talleres de sensibilización y capacitación a directivos, sindicatos y trabajadores de su organización.” (Tomado de <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8105.html>)

El Pacto por el Teletrabajo es firmado el 27 de abril de 2017, en el Área Metropolitana del Valle de la Aburrá, por 16 entidades públicas y privadas, como un compromiso con el mejoramiento del medio ambiente y la disminución viajes en el Valle. Los firmantes de estas instituciones fueron, entre otros: “el director del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, el contralor General de Antioquia, los alcaldes de Girardota, La Estrella, Sabaneta, Copacabana, Barbosa, Caldas, Bello, Envigado, Yondó y Cáceres; Ruta N, Comfama, Leonisa, ISAGEN Medellín, Invamer e Industrias Haceb.” (Tomado de <http://www.metropol.gov.co:9000/SalaPrensa/Paginas/EL-%C3%81REA-METROPOLITANA-DEL-VALLE-DE-ABURR%C3%81-SELL%C3%93-SU-COMPROMISO-CON-EL-TELETRABAJO-EN-FIRMA-DE-PACTO-CON-EL-MINISTERIO-TIC.aspx>)

El anterior acontecimiento, fue retratado por las siguientes noticias así: “Más empresas antioqueñas se comprometen a consolidar al Teletrabajo en Medellín” (en el enlace: <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-51437.html>), y en el artículo: “EL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ SELLÓ SU COMPROMISO CON EL TELETRABAJO EN

FIRMA DE PACTO CON EL MINISTERIO TIC”, (en el enlace: <http://www.metropol.gov.co:9000/SalaPrensa/Paginas/EL-%C3%81REA-METROPOLITANA-DEL-VALLE-DE-ABURR%C3%81-SELL%C3%93-SU-COMPROMISO-CON-EL-TELETRABAJO-EN-FIRMA-DE-PACTO-CON-EL-MINISTERIO-TIC.aspx>)

A septiembre de 2017, 385 instituciones públicas y privadas han firmado el Pacto por el Teletrabajo como una alianza público-privada para cooperar en la implementación del teletrabajo en Colombia, con el propósito de aumentar la productividad, generar movilidad sostenible, fomentar la innovación organizacional, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y promover el uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación. (Tomado de <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8106.html>)

El siguiente video ilustra los elementos principales del Pacto por el teletrabajo en Colombia:



<https://www.youtube.com/watch?v=dB5yQfXBVtg>

Y en este video, se encuentra un recuento histórico del teletrabajo, hasta este punto, de forma audiovisual, diseñado por el Ministerio de TIC de Colombia:

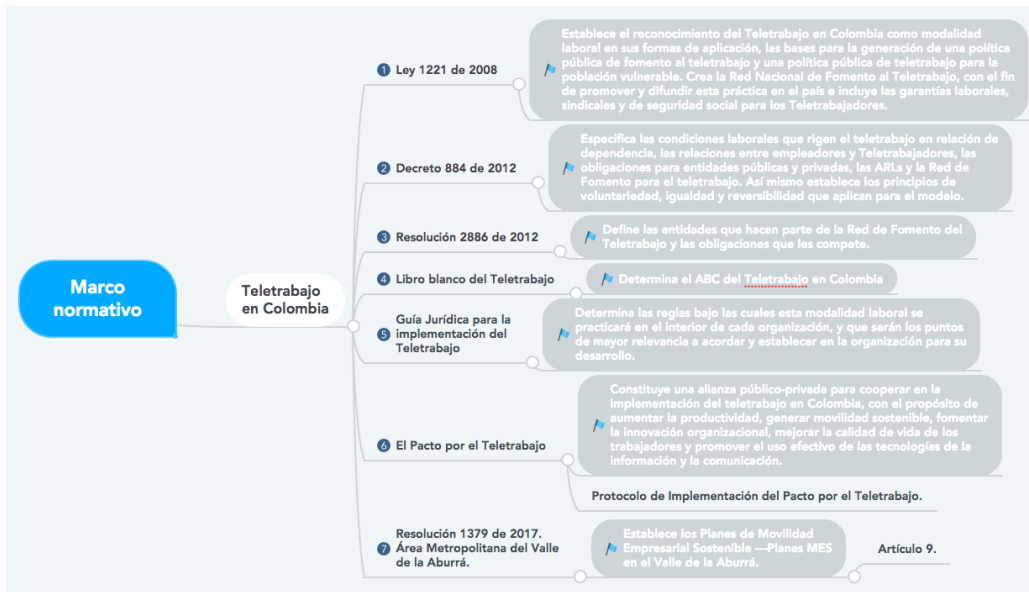


<https://www.youtube.com/watch?v=keKFJUiEQwU>

A su vez, en orden cronológico, la última norma que se ha creado del teletrabajo como un lineamiento para la mejora del impacto que realizamos con el desarrollo de las actividades laborales, en la misión de hacer de nuestro Valle una integración de ciudades sostenibles y amigas del hábitat y el entorno, sin frenar sus procesos de evolución y el crecimiento y desarrollo de sus infraestructuras, es la **Resolución 1379 de 2017 del Área Metropolitana**

del Valle de la Aburrá, la cual en su artículo 9º, establece las metas de reducción de emisiones de CO2 generadas por viajes al trabajo.

Un compendio gráfico de estas disposiciones normativas es el siguiente:



1.2. PRINCIPIOS DEL TELETRABAJO.

Ahora, para comprender lo normativo en el teletrabajo, es necesario comprender que toda la normatividad del mundo está inspirada siempre en principios. Los principios son esos criterios orientadores que definen el desarrollo de las normas porque le sirven de fundamento y de resolución de conflictos o vacíos en caso de presentarse.

En la normatividad del teletrabajo, los principios fundantes y fundamentales son tres, a saber:

1. **Principio de Voluntariedad:** porque la adopción de toda actividad del teletrabajo debe ser decidida como un ejercicio de la libre disposición de las partes.
2. **Principio de Reversibilidad:** porque en cualquier momento, siempre que el teletrabajador originariamente tuviera un vínculo de trabajo normal con el empleador antes de migrar al teletrabajo, informe al empleador que quiere reincorporarse a su anterior modalidad de trabajo, podrá hacerlo. Toda vez que la vinculación al trabajo es voluntaria. Esto no aplica cuando el trabajador es contratado desde el principio para ser teletrabajador.
3. **Principio de igualdad de trato:** porque el hecho de que el teletrabajador esté en dicha modalidad no cambia o desmejora las condiciones y vínculos laborales que puede tener y de las cuales puede beneficiarse; el teletrabajador debe ser tratado con iguales prerrogativas y beneficios que el trabajador. Esto se evidencia en aspectos tales como: i) el derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que escojan, ii) la protección en materia de seguridad social, iii) la remuneración, iv) el acceso a la formación, v) la protección de la maternidad y vi) el respeto a la intimidad y la privacidad del trabajador.

Los cuales son de absoluta relevancia porque ninguna norma de teletrabajo, ni ninguna acción del mismo, por parte de cualquiera de sus actores puede estar en contraposición o contravía de los mismos, y por el contrario lo que deben hacer es desarrollar cada uno de estos.

1.3. NOTAS CLAVES.

- Al 2 de junio de 2017, teletrabajan en Colombia: 2.624 funcionarios públicos (*Tomado de <http://www.monumental.co.cr/2017/06/02/ministerio-afina-guia-de-teletrabajo-para-que-instituciones-publicas-implementen-esta-modalidad/>*)

- El teletrabajo es un escenario propicio para incrementar la productividad y la sostenibilidad de las ciudades.

- El uso de las tecnologías de la información como medio para la realización de la vida y la ejecución de las actividades laborales, es una alternativa en tendencia y con mucha fuerza.

- Una adecuada logística y disposición de las tecnologías y herramientas, así como de los servidores, permite desarrollar a cabalidad cualquier modelo de desarrollo de la vida humana, por fuera de los esquemas tradicionales, con la misma o más eficacia y capacidad de creación; porque el teletrabajo es una posibilidad a la mejor administración de la vida familiar y laboral, y depende de las características del teletrabajador, el asumirlo de manera equilibrada. La invitación es a depositar un voto de confianza que admite la prueba y que en todo caso, podrá revertirse.

- La situación presupuestal que atraviesa la Contraloría General de Medellín - CGM, con los recortes presupuestales, permiten que el teletrabajo sea presentada como una alternativa para sortear la situación.



Dato Interesante!

01

Según los reportes de MySammy, firma consultora en soluciones para el teletrabajo, el 20% del total de la población mundial teletrabaja, y entre este porcentaje, el 84% de los teletrabajadores lo hace al menos una vez al mes y al menos un 10% del mismo total ejecuta sus tareas diariamente desde su hogar o el lugar de su elección diariamente.

02

De acuerdo con los análisis de la consultora International Data Service, la perspectiva laboral para el cierre de 2015 es que el 37,2% de la población económicamente activa del mundo, trabajará de forma remota, particularmente desde Asia. América Latina tiene un crecimiento proporcional en paralelo a la escala global.

03

Estudios de Ipsos señalan que los teletrabajadores son 65% más productivos, mientras que la Universidad de Texas demuestra que el 53% de ellos están dispuestos a trabajar más de 40 horas por semana (Colombia Digital, 2013).

Tomado de sena/plataforma Blackboard

Cifras de argumento sobre el comportamiento del teletrabajo en el mundo. Créditos SENA.

CAPÍTULO 2

CGM, su Racional Y Emocional Frente Al Teletrabajo
Estructura
Cultura organizacional
Caracterización de la Población

2.1. CGM SU RACIONAL Y EMOCIONAL FRENTE AL TELETRABAJO

El Teletrabajo es una modalidad laboral que no nació para todas las personas, en el interfieren componentes de conocimiento y habilidad en el uso de las Tecnologías de información y comunicación, así como mecanismos que den lugar a verdadera confianza entre las partes (líderes y equipos). A continuación, se describen las principales conclusiones derivadas de los grupos focales y acercamientos realizados con los grupos que representan la entidad en general.

Dicha información fue tomada usando la metodología de investigación cualitativa “Grupo Focal” en donde contamos con la participación de máximo 15 participantes en cada sesión representantes de: jefes, Sindicato, Servidores, Grupo de investigación líder del proyecto Teletrabajo. Así mismo tuvimos acercamiento a las áreas que tienen mayor influencia técnica en la vivencia del teletrabajo a través de la técnica de conversatorio con cuestionario de preguntas previamente definida.

Las principales conclusiones derivadas del Grupo Focal jefes son:

- La Contraloría General de Medellín debe considerar como viable el Teletrabajo
- El Teletrabajo, facilita para las personas condiciones óptimas, agradables y propicias.
- Luego de avanzado el Teletrabajo la CGM podría considerar otras instalaciones para su ubicación en donde se privilegie la zona, instalaciones más pequeñas y en condiciones más seguras.
- Mientras la entidad esté localizada en el Centro de la ciudad, debería verse el teletrabajo más que una opción como una necesidad.
- Servidores con condiciones médicas de mayor vulnerabilidad, deberían ser considerados para el pilotaje de Teletrabajo.

- Una vez considerado el Teletrabajo como viable deberá recurrirse al principio de voluntariedad para garantizar el acceso a esta modalidad de las personas que realmente les resulta interesante y significativo.
- En el caso de los servidores que pertenecen a dependencias misionales, claramente el Teletrabajo deberá verse como viable en las etapas de análisis y desarrollo de informes. De ninguna manera podrá ponerse en riesgo la ejecución de la visita a los entes de control para la adquisición de evidencias e interacción con funcionarios.
- La contraloría General de Medellín históricamente ha tenido servidores con menores niveles de compromiso y productividad que otros, lo cual se configura como un riesgo que deber ser analizado a la hora de elegir los Teletrabajadores.
- En la Entidad no todos los Servidores se ven atraídos por esta modalidad laboral, sin embargo; una proporción de ellos lo ha visto como viable (32 servidores manifestaron interés por ser Teletrabajadores, esto representa el 9% de la población total de la entidad y el 64% de los Servidores que respondieron la encuesta: 50 servidores) y manifestaron su interés a través de un acercamiento realizado por el Grupo de Investigación interno que lideró iniciativa de análisis de Viabilidad del Teletrabajo en la contraloría.
- Los jefes ven en el Teletrabajo la posibilidad de generar impacto positivo en variables como: Calidad de Vida, Gestión de la Política Ambiental Ciudad de Medellín, en el mediano plazo: Reducción costos y Gastos Administrativos, preservación de la Integridad y buena salud de los funcionarios

- Existe una preocupación latente entre los jefes de la Entidad que puede ser intervenida e incluso impactada positivamente a través del Teletrabajo. Se trata de la productividad y los hábitos de disciplina entre los servidores: Llegadas después de la hora de inicio de jornada, almuerzos con duraciones superiores a lo estipulado, salida antes de la hora oficial de terminación de jornada y en algunos casos realización de informes finales sobre la fecha de entrega (pese a haber tenido tiempo suficiente previo para su desarrollo)
- La Entidad ha sido sensible y ha contribuido a las alertas ambientales que en la ciudad se han generado, es por esto que la implantación de mecanismos como horarios flexibles e incentivo al uso de las bicicletas se consideran prácticas posibilitadoras de la llegada de nuevas modalidades laborales como el Teletrabajo.
- Los jefes coinciden en que el espíritu de productividad y contribución a los objetivos y responsabilidades de la CGM tienen mucho que ver con su propio estilo de liderazgo, sin embargo; pareciera que la asignación de cargas no siempre es balanceada y ésto refuerza conductas poco orientadas al resultado de parte de algunos servidores. (en el Teletrabajo debe existir una postura clara respecto a los objetivos que se asignan de modo que no sea el tiempo presente en una oficina el que determine el nivel de compromiso de una persona).

Las principales conclusiones derivadas del Grupo Focal con Sindicato (ASDECOMM) son:

Es de anotar que la ejecución de este encuentro con este grupo de Interés resulta de gran valor puesto que permite confirmar la postura que de parte de ellos existe respecto al interés por vivenciar el Teletrabajo en la Contraloría General de Medellín. Así mismo se hace necesario recalcar que existen vacíos técnicos y de comprensión respecto a lo que significa esta modalidad laboral en Colombia.

- Los asistentes refieren que: en el marco del pliego de negociación, se presentó el Teletrabajo como una opción en la entidad. Posteriormente, en marzo de 2015 se firmó el acuerdo laboral y se acordó destinar recursos. En 2016 se ratificó la opción del TeleTrabajo y dadas una serie de dificultades de la contratación no se había dado.
- Los principales motivos que destaca el sindicato para ver el teletrabajo como una opción son: Un alto porcentaje de servidores de la entidad presentan dificultades de movilidad (condiciones de salud física), distancias para llegar a la Entidad (servidores con viviendas localizadas fuera del área Metropolitana), deseo de estar más presente en el hogar.
- Dentro de los Retos evidenciados como entidad para la implementación del Teletrabajo este grupo reconoce que no existen dinámicas uniformes y de exigencia de uso respecto a los recursos de información y comunicación destinados por la entidad. Así mismo hay equipos de cómputo en condiciones de obsolescencia y aproximadamente tan solo el 10% de la dotación es con equipos portátiles. (se aclara que los equipos portátiles se compraron para el 2012 con una vigencia de 5 años se vence en 2017 y llegarán 100 nuevos equipos).
- Los Servidores suelen limitarse en el uso integral de los recursos TIC'S (Y manifiestan resistencia al cambio ante la llegada de nuevas tecnologías). Y para finalizar; es necesario hacer un buen trabajo de sensibilización en seguridad de la información.

Las principales conclusiones derivadas del Grupo Focal con Servidores son:

Dado el número total de servidores con que cuenta la entidad se define hacer dos grupos focales, a continuación, se describen las principales conclusiones derivadas de este ejercicio:

- Existe reconocimiento positivo frente a la Entidad y la forma como ha orientado sus esfuerzos a dar posibilidades para trabajar en condiciones muy buenas. Considerar el teletrabajo se debe a que algunas personas son mayores, otras tienen personas pequeñas en la casa y en muchos otros casos, el deseo de contar con la posibilidad de estar pendiente de sus “viejos”. Todo esto resumido en el significado que tiene ahorrar tiempo y recursos (tanto para el teletrabajador como para la empresa) dado que hay más eficiencia trabajando en la empresa que en la oficina.
- Otros de los motivos para decirle sí al teletrabajo mencionados por estos servidores son: reducción de costos de infraestructura física (consumos de café, aire acondicionado, energía, papelería), impacto en la felicidad de los servidores, reducción de niveles de estrés, incremento de niveles de productividad y concentración (suelen usar audífonos porque hay muchas interrupciones), disminución de exposición diaria a riesgo público (suelen buscar salir de día de la entidad para evitar los riesgos de la zona), reducción de ausentismo)
- En la Entidad hay personas que tienen más capacidad de estar solos trabajando (autoregularse) y concentrarse mientras disfrutan del trabajo en solitario.
- En el ejercicio de grupo focal participaron servidores que se postularon para ser teletrabajadores, algunos de los motivos se describen en las siguientes líneas:
 - Participante 1: Madre de 90 años y trata en lo posible de compartir con ella a la hora del almuerzo. (suele ir diariamente)
 - Participante 2: hay actividades del orden de lo personal que no desarrolla diariamente porque necesita tiempo para su desplazamiento hacia la entidad (una hora y media diaria)

- Hay compañeros que son docentes, requieren tiempo disponible para distribuir mejor el tiempo. (ej docentes, negocios propios)
- Es claro para estos participantes que las funciones y objetivos de contribución de los servidores están muy claras documentalmente, sin embargo; existe carga operativa en algunos servidores dado que otros no responden por su trabajo.
- El concepto de corresponsabilidad parece estar claro en caso de ejecutarse un piloto de teletrabajo: estos servidores consideran importante contribuir en el desarrollo de pilotaje:
 - Aportando en la definición de reglas y cumplimiento de ellas
 - Otorgando tiempo personal para la ejecución de pruebas y pilotaje (“como no darle a la CGM cuando ella también nos dá tanto a nosotros”)
 - Socializar todos los beneficios y aprendizajes que trae el teletrabajo, resaltar lo positivo
 - Contribuyendo con la experiencia en la nueva forma de Trabajo que impacta la cultura organizacional.

Las principales conclusiones derivadas del Grupo Focal con Equipo Iniciativa Investigación sobre Teletrabajo son:

Stella, Martha y Juan Guillermo participaron del grupo focal al que fueron citados con el ánimo de articular sus hallazgos con los del proyecto Diagnóstico de Teletrabajo y unificar la voz. Así mismo esclarecer conceptos técnicos que abracen la rigurosidad y objetividad de este proceso al interior de la CGM. A continuación, se describen conclusiones derivadas de la conversación generada con ellos:

- Como equipo participaron en una sesión de referenciación con líder de la iniciativa de Teletrabajo en EPM

→ Realizaron una encuesta diagnóstica que generó los siguientes resultados:

Encuesta Realizada el 24 de mayo de 2017 al 62% del total de los directivos de la Contraloría General de Medellín que asistieron a la socialización realizada por Empresas Públicas de Medellín E.S.P. sobre en la Aplicación de la Modalidad de Teletrabajo.				
PREGUNTAS	SI	NO	% SI	% NO
<u>¿Considera viable el TELETRABAJO en la Contraloría General de Medellín?</u>	15	3	83.33%	16.67%
<u>¿Las funciones que desempeña el área que Usted lidera podrían ser ejercidas bajo la modalidad del TELETRABAJO?</u>	13	4	76.47%	23.53%
<u>¿Estaría dispuesto a evaluar el desempeño de un TELETRABAJADOR a su cargo?</u>	17	1	94.44%	5.56%
Las respuestas tabuladas permiten concluir preliminarmente que se cuenta con el apoyo de los directivos de la entidad para implementar el TELETRABAJO y que las funciones que se desempeñan en la Contraloría son teletrabajables.				

Resultados Encuesta Enviada a todos los Funcionarios A Través del Correo Electrónico

Encuestas Respondidas	50	
Encuestas Enviadas	339	
Porcentaje de Respuestas Recibidas	14.75%	
Tabulación Respuestas Recibidas		
Funcionarios que consideran que pueden ser TELETRABAJADORES	34	65.38%
Funcionarios que no están interesados en el TELETRABAJO	16	30.77%
Funcionarios que no respondieron	2	3.85%
Total Respuestas Recibidas	52	
Funcionarios que hacen parte del nivel misional	45	90.00%
Funcionarios que hacen parte del nivel de apoyo	5	10.00%
Total Funcionarios participantes	50	15%

A través de este ejercicio lograron la identificación de los 34 servidores que manifestaron su interés en ser Teletrabajadores:

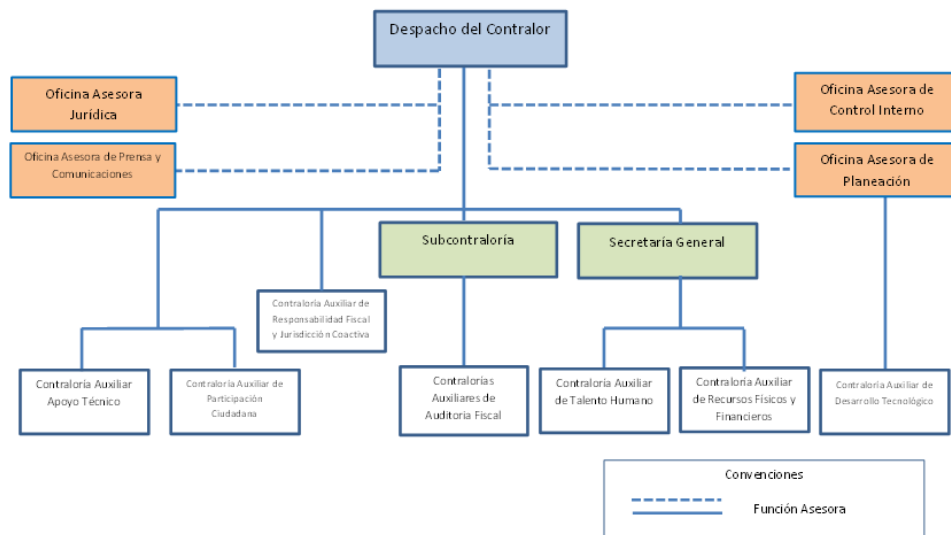
JUAN DIEGO CASTRILLON TOBON	PIEDAD VICTORIA VARGAS RESTREPO
MARCELA HERNANDEZ JARAMILLO	GERARDO ANIBAL SERNA GÓMEZ
CARLOS ALBERTO VALENCIA MIRA	ROSA HELENA ESOCBAR ESCOBAR
ORFA LÍA POSADA ARIAS	ANDRÉS FELIPE ÁLVAREZ PÉREZ
JUAN CARLOS QUIROS MORA	CLAUDIA PATRICIA HURTADO JARAMILLO
LUZ VERÓNICA ARBOLEDA GÓMEZ	PAULA ANDREA VARGAS MORALES
ALBA LUCIA LÓPEZ GIRALDO	CARLOS NORBEY BOLIVAR MUÑOZ
JUAN GUILLERMO PALACIO ROLDAN	YENNY MARCELA POSADA CORTES
OLGA NELLY CARO VÉLEZ	JORGE ALEXANDER GÓNZALEZ MARÍN
CARLOS MARIO RUÍZ VÉLEZ	JULIO HUMBERTO ARBOLEDA MEJÍA
ANA LUCÍA OSEJO CORAL	ADRIANA GÓMEZ MURILLO
CARLOS ANDRÉS ARBELÁEZ VELÁSQUEZ	SANDRA PATRICIA ÁNGEL ESCOBAR
MARTHA PATRICIA ROJAS ORTÍZ	MARISOL MONTES ZEA
LILIANA MARÍA OSORIO URIBE	LUZ STELLA LÓPEZ RENDON
JAIRO HERNÁN MARÍN AGUDELO	JUAN CARLOS BUITRAGO GRAJALES
LUIS FERNANDO URIBE GÓMEZ	DARY CECILIA ÁLVAREZ PANIAGUA
DIANA MARÍA RESTREPO RESTREPO	RUT CRISTINA CUESTA GARCES

La voluntad demostrada por parte de la Entidad, el reconocimiento de las diferencias generacionales presente en la CGM y la identificación de condiciones en el análisis de los cargos y de los hogares, son factores reconocidos por el grupo de investigación como parte del proceso previo a la ejecución de un piloto.

Pareciera existir la idea de que las áreas misionales no pueden ejercer la modalidad de Teletrabajo, sin embargo; este equipo defiende la idea de que es viable siempre y cuando se considere la estacionalidad de los cronogramas.

2.1.1. ESTRUCTURA

La ley 42 de 1993 en el artículo No. 8 define: “La vigilancia de la gestión fiscal del Estado se fundamenta en la eficiencia, la economía, la eficacia, la equidad y la valoración de los costos ambientales, de tal manera que permita determinar en la administración, en un período determinado, que la asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo; que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas”.



La Contraloría General de Medellín, está conformada por dependencias con Enfoque Misional (20) que tienen como objetivo fundamental el control fiscal: “una función pública, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes del Estado en todos sus órdenes y niveles” (tomado del artículo No. 4 de la ley 42 de 1993) Éstas cuentan con la gestión de las dependencias con enfoque de apoyo (9) que estando en el Back de la operación aseguran condiciones administrativas y de Entidad óptimas.

DEPENDENCIAS DE APOYO EN CGM:

Nombres	Apellidos	Titular y Encargo	Nombre Centro Costo
CARLOS FERNANDO	BORJA JÍMENEZ	SECRETARIO GENERAL	037500 SECRETARIA GENERAL
JULIO HUMBERTO	ARBOLEDA MEJIA	CONTRALOR AUXILIAR	017002 CONTRALORIA AUX. DE APOYO TECNICO
LETICIA	ORREGO PEREZ	CONTRALOR AUXILIAR	037502 C.A. DE TALENTO HUMANO
DIANA MILENA	ESCOBAR GARCIA	CONTRALOR AUXILIAR	027301 C.A. DE DLLO. ORGA. Y TECNOLOGICO
ELKIN DE JESUS	ARTEAGA GONZALEZ	CONTRALOR AUXILIAR	037501 C.A. DE REC. FISICOS Y FINANCIEROS
EFIGENIA	SUESCÚN VEGA	JEFE OFICINA ASESORA	017100 OFI. ASES. DE CONTROL INTERNO
LUIS ALFONSO	BARRERA SOSSA	JEFE OFICINA ASESORA	037200 OFI. ASES. JURIDICA
SEBASTIAN	LOPEZ VALENCIA	JEFE OFICINA ASESORA	027300 OFICINA ASESORA DE PLANEACION
ADELITA JOHANNA	MARTINEZ LONDOÑO	JEFE OFICINA ASESORA	037400 OFI. ASES. DE PRENSA Y COMUNICACI

DEPENDENCIAS MISIONALES EN CGM:

Nombres	Apellidos	Titular y Encargo	Nombre Centro Costo
PATRICIA	BONILLA SANDOVAL	CONTRALOR GENERAL	017000 DESPACHO DEL CONTRALOR
DARIO ALBERTO	BONILLA GIRALDO	SUBCONTRALOR	047700 SUBCONTRALORIA
PABLO ANDRES	GARCÉS VASQUEZ	CONTRALOR AUXILIAR	047600 C.A. DE RESPON. FIS. Y JURIS. COA
CARLOS ALBERTO	TRUJILLO VERGARA	CONTRALOR AUXILIAR	047721 CAAF TELECOMUNICACIONES.
CARLOS ALBERTO	CORREA ZAPATA	CONTRALOR AUXILIAR	047725 CAAF EPM3 AGUAS Y SANEAMIENTO BÁS
JUAN FERNANDO	CASTRILLON BENJUMEA	CONTRALOR AUXILIAR	047717 CAAF MUNICIPIO 3
ROSSY LILIANA	LOZANO GARCIA	CONTRALOR AUXILIAR	047729 CAAF EDUCACION.
GLORIA ESTELLA	ZULUAGA RAMIREZ	CONTRALOR AUXILIAR	047719 CAAF EPM 2 - ENERGÍA
PAULA ANDREA	ZAPATA URIBE	CONTRALOR AUXILIAR	047716 CAAF MUNICIPIO 2
ERIKA CELENY	ZULETA ZABALA	CONTRALOR AUXILIAR	047727 CAAF GOBERNABILIDAD Y ORG. CONT
GLORIA ELENA	RODRIGUEZ ESCOBAR	CONTRALOR AUXILIAR	047720 CAAF EPM FILIALES AGUAS.
LUIS EDUARDO	ALVAREZ VERA	CONTRALOR AUXILIAR	047723 CAAF SERVICIOS DE SALUD Y EMP.SOC
JUAN DIEGO	CASTRILLON TOBON	CONTRALOR AUXILIAR	047718 CAAF EPM FILIALES ENERGÍA
CARLOS MARIO	ESCOBAR FRANCO	CONTRALOR AUXILIAR	047722 CAAF EPM 1 ASUNTOS ADMINISTRATIVO
CARLOS ENRIQUE	HENAO QUINTERO	CONTRALOR AUXILIAR	047730 CAAF AMBIENTAL
RUBEN DARIO	PULGARIN ORTIZ	CONTRALOR AUXILIAR	047726 CAAF MOVILIDAD Y SERV. TTE.PUBL.
OSCAR DARIO	CASTANEDA RENDON	CONTRALOR AUXILIAR	047715 CAAF MUNICIPIO 1
ALBERTO	VARGAS CARDENAS	CONTRALOR AUXILIAR	047714 C.A. DE PARTICIPACION CIUDADANA
FRANCISCO FELIPE	PULGARIN HERNANDEZ	CONTRALOR AUXILIAR	047724 CAAF CULTURA Y RECREACION.
CARLOS IGNACIO	URIBE TIRADO	CONTRALOR AUXILIAR	047728 CAAF OBRAS CIVILES

Lo anterior se resume en que, aproximadamente el 70% de la población que integra la CGM tiene enfoque misional y el 30% restante en apoyo.

2.1.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

La Contraloría General de Medellín, a sus 67 años de Edad (creada el 9 de junio de 1950, mediante decreto 359) es un organismo de control encargado de ejercer la vigilancia de la gestión fiscal del Municipio de Medellín y sus Entidades Descentralizadas y de los particulares que administren recursos públicos, de carácter técnico, dotada de autonomía administrativa, contractual y presupuestal.

La Autonomía de la que goza la entidad, le da la facultad de formular sus propias políticas y determinar sus planes y programas orientados al cumplimiento de su misión, auto-organizarse administrativa y financieramente, así como determinar la utilización de los recursos humanos, físicos y económicos asignados de acuerdo con las normas legales vigentes.

Son declarados como principios corporativos para los Servidores de la entidad:

- Los bienes públicos son sagrados.
- La comunidad es nuestra razón de ser.
- Actuamos en concordancia con lo que exigimos.
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Rendimos cuentas a la ciudadanía sobre los resultados de nuestra gestión.
- Nuestra labor fiscalizadora se fundamenta en hechos.
- El control social es un complemento del control fiscal.
- Somos corresponsales en la sostenibilidad ambiental.

Cada uno de ellos determina las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como deben relacionarse con los otros y con el mundo, y desde allí se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Lo descrito anteriormente determina una organización dotada de historias y aprendizajes que a través de las generaciones se ha impregnado y fortalecido, lo anterior reta a cada uno de los integrantes para disponerse a situaciones de cambio.

Luego de los acercamientos con los diferentes grupos de interés se confirma que esta cultura organizacional está matizada por aspectos que a continuación se describen y que pese a la llegada de un número alto de nuevos funcionarios en el período 2016 - 2017 se han transferido entre generaciones:

Dominancia generacional: La Contraloría General de Medellín está integrada en su mayoría por personas en edades entre los 40 y 50 años, lo cual indica salvo algunas excepciones menor facilidad para familiarizarse con las nuevas tecnologías de información y comunicación. Lo anterior reta a la Entidad a la definición acertada, intencionada y de manera constante legitimada de mecanismos de fortalecimiento de habilidades ofimáticas que doten a sus servidores interesados en el Teletrabajo de más capacidades que los hagan cada vez más autosuficientes en el uso de este tipo de herramientas.

A continuación, caracterización general para poner en contexto el concepto de inteligencia generacional:

La inteligencia generacional se configura como uno de los grandes desafíos para la gestión del talento humano en las organizaciones. Sin duda la CGM, cuenta con por los menos tres generaciones en su interior (siendo dominante la Generación de los Baby Boomers quienes poco a poco han tenido que evolucionar en la forma como desarrollan su trabajo y el uso de los recursos que a su disposición son puestos para lograr mayor efectividad).

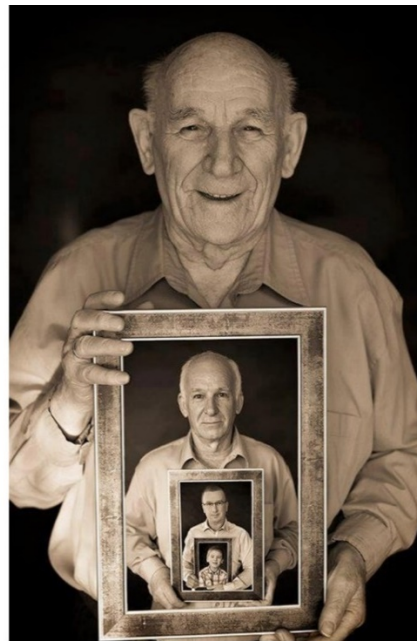
GENERACIONES

Baby Boomers (1945-1964)
Trabajo es lo más importante

Generación X (1965-1981)
Vivieron la llegada de internet. Acepta las reglas de la tecnología y conectividad

Generación Y (1982-1994)
Calidad de vida tiene prioridad

Generación Z (1995-actualidad)
Poseen acceso y manejo a toda su tecnología: Internet, mensajes instantáneos, SMS, celulares, iPod, iPad, Notebook, etc



Distribución generacional. Créditos Córdoba Mazo Ángela María

Mientras los Baby Boomers comenzaron trabajando con un foco en ganar estabilidad, criar una familia, y “establecerse”, los trabajadores jóvenes de hoy no dan nada de eso por sentado. En su lugar, como lo demuestra la encuesta **Net Impact**, están más preocupados que sus antecesores por encontrar la felicidad y la plenitud en sus vidas laborales.

De hecho, desde que los humanos han probado ser terribles en predecir lo que nos hará felices (tal como lo señala el gurú de la felicidad de Harvard, Daniel Gilbert), es crucial encontrarlo mediante prueba y error.”

Uso poco eficiente de los recursos ofimáticos: En los diferentes acercamientos a los servidores parece existir una única voz respecto a la falta de uso que hay entre los servidores de los recursos ofimáticos y nuevos sistemas de información. Parece ser, son unos cuantos los que se han asegurado de transformar la forma de hacer los procesos y permitirse la vivencia cotidiana de recursos como Mercurio. (parece ser que en algunas dependencias es la secretaria quien conoce las claves de todos y adelanta en nombre de ellos los procesos que son vitales para avanzar con el desarrollo de las actividades o necesidades profesionales. Ejemplo: Solicitud de vacaciones). Esto demuestra que la llegada del Teletrabajo puede configurarse como un aliado para la Exigencia de uso de este tipo de recursos dado que los Teletrabajadores tendrán que adherirse al uso eficiente de estos recursos que a través de la virtualidad los mantendrán presente en la Contraloría General de Medellín.

Condiciones de capacitación que no aseguran el desarrollo de la habilidad (Entrenamiento): Capacitar es diferente a entrenar, en la primera se accede a información general respecto a un tema, la segunda por su parte amerita aseguramiento del desarrollo de la habilidad. Vale la pena considerar el impacto que han tenido las experiencias de aprendizaje impartidas en la Entidad para el acercamiento, conocimiento y sobretodo aprehensión del uso de las nuevas plataformas o sistemas de información adquiridos por la Contraloría. Es de anotar que especialmente los adultos aprenden a través de la conquista y antes de preocuparse por el desarrollo de habilidades meramente transaccionales es necesario lograr que los usuarios se entusiasmen y encuentren valor en la llegada de nuevas herramientas. Sea ésta una invitación categórica y fundamental para la Entidad y equipo líder de procesos de formación en donde el impacto debe ser mucho más visible en el cotidiano

de los procesos y las personas. (considerar sinergias: oficina asesora de comunicaciones, talento humano y Desarrollo organizacional y TIC'S sin duda generarán consecuencias mucho más poderosas para la cultura ofimática de la Entidad)

Oportunidades de aprendizaje respecto al concepto de Cocreación y colaboración: Jose Luis Peñarredonda en enter.co menciona: “Hay formas más eficientes de organizar el trabajo que la clásica y tediosa reunión de comienzos de semana. Aunque puede seguir siendo necesaria en muchos negocios, y permite una interacción cara a cara que ninguna herramienta informática puede reemplazar; el seguimiento a las tareas y a las labores de un equipo de trabajo sí puede hacerse mucho más eficiente gracias a la tecnología.

Cuando se cuenta con equipos grandes, dispersos geográficamente o con tendencia a trabajar desordenadamente, contar con una manera de que todos los miembros sepan qué tienen que hacer, cuándo deben terminarlo, y de que participen en la discusión sobre cómo hacerlo, permite que la productividad se dispare”. Sea éste el preludeo para introducir el concepto de verdadero trabajo en Equipo (concepto muy utilizado sobretodo en el conversatorio con el equipo de Subcontraloría quienes consideran que la existencia de mesas de trabajo y versionamiento de informes (enviados vía e-mail) solo es posible si están físicamente y al mismo tiempo en el mismo lugar).

Las herramientas de comunicación han llegado para otorgar a las empresas un mejor rendimiento, productividad y administración del tiempo. Esto indica que las limitantes han disminuido en los últimos años. Los espacios geográficos, la zona horaria y la disponibilidad de los espacios ya no son una barrera. La llegada de nuevos recursos genera renuncias en el uso de otros, por ejemplo, el uso de los mensajes de voz se ha reducido en un 60% gracias a la aparición de los mensajes de texto y whats app. La CGM tiene grandes posibilidades respecto al abordaje de escenarios en donde el uso de recursos de colaboración en la nube resultan mucho más eficientes que una misma mesa o sala de juntas.



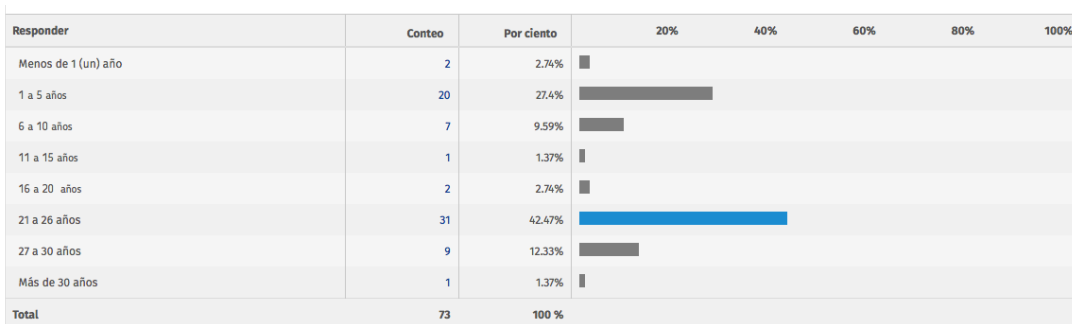
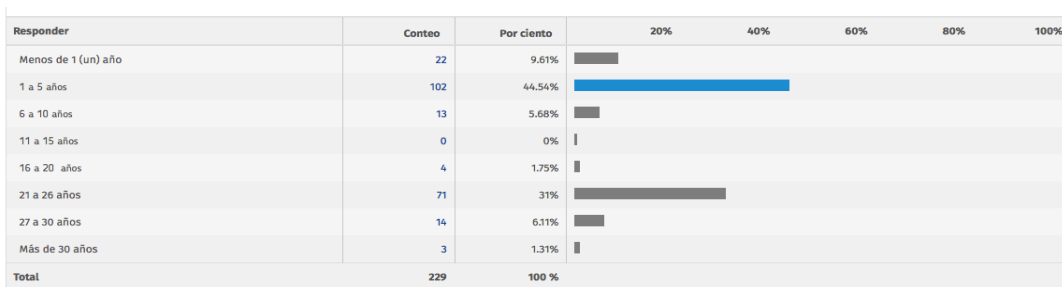
<http://www.ikusiredes.com/es/blog/la-evolucion-del-ecosistema-de-colaboracion-en-la-nube>

¿Qué hay en el fondo de la cultura de la Entidad?

En el marco del análisis y comprensión de las condiciones de la Entidad realizamos aplicación de instrumento para caracterizar dominancias poblacionales. Contamos con datos de 246 servidores, que se muestran gráficamente a continuación:

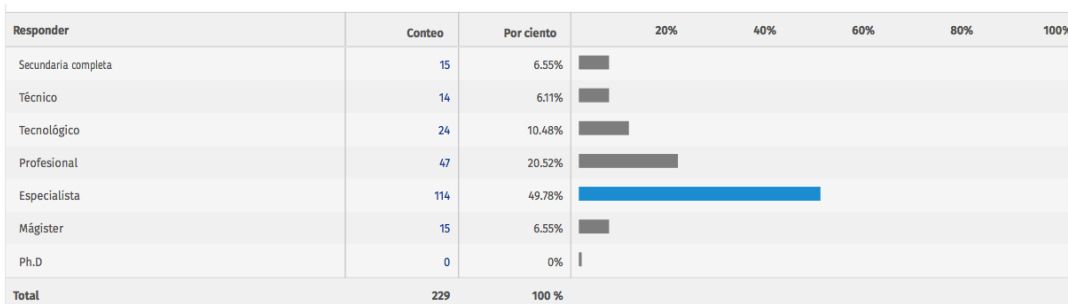
ANTIGÜEDAD EN LA ENTIDAD:




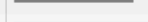
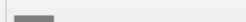


129 personas que representan el 52% de la población encuestada tienen una antigüedad en la Entidad superior a los 21 años lo cual indica trascendencia y perdurabilidad de un estilo de comportamiento y cultura organizacional arraigados y fortalecidos.



NIVEL DE FORMACIÓN:

El 69% de esta población cuenta con formación Especialista, Mágister y una de ellos como PhD, lo cual indica en su historia mayor acceso e inmersión en el uso de recursos de información, ofimáticos y de autodisciplina. Debería ser esta una condición mejor aprovechada por la Entidad para el fomento del uso de las tic's.



Responder	Conteo	Por ciento	20%	40%	60%	80%	100%
Secundaria completa	5	6.85%					
Técnico	2	2.74%					
Tecnológico	7	9.59%					
Profesional	18	24.66%					
Especialista	34	46.58%					
Máster	6	8.22%					
Ph.D	1	1.37%					
Total	73	100 %					

RESPECTO AL USO DE TIEMPO ADICIONAL: 139 de las personas encuestadas manifiestan dedicar de su agenda personal tiempo para finalizar actividades laborales, 86 de ellas por lo menos una hora diaria. 91 de ellos suele hacer dicho trabajo desde su hogar mientras que 86 de ellos prefieren finalizarlo en la oficina.

Aunque el Teletrabajo no es un asunto que respecta exclusivamente al género femenino definitivamente si hay condiciones de familia que exigen mayor dedicación de la mujer en lo que respecta a las actividades cotidianas del hogar. En la población encuestada encontramos que el 65% de ellas son mujeres lo cual indica la dominancia de este género en la CGM.

CONSIDEREMOS AHORA EL MEDIO DE TRANSPORTE USADO Y LOS TIEMPOS DESTINADOS PARA LLEGAR A LA OFICINA Y AL HOGAR DIARIAMENTE:

46% de la población encuestada usa bus o colectivo, esta misma cantidad (46%) usa sistema integrado de transporte METRO. Son estos dos los medios dominantes.

EL 66% de la población encuesta requiere entre 16 y 45 minutos para llegar en la mañana a su oficina. En la tarde para regresar a su hogar, el 48% de la población requiere entre 45 y 60 minutos.

Lo anterior podrá resumirse en 105 minutos diarios de desplazamiento (1,75 horas diarias) que en un año laboral como 2017 (con 243 días laborales) al año significan 18 días perdidos en un medio transporte.

PENSEMOS EN EL ENTORNO FAMILIAR Y NECESIDADES BÁSICAS DE ÉSTA:

El 13% de las personas encuestadas tiene en su hogar por lo menos una persona con un tipo de discapacidad o necesidades de atención especial. Así mismo 0,05% de los encuestados refiere tener algún tipo de discapacidad como artrosis de cadera y problemas de rodilla.

RESPECTO AL INTERÉS DE TRABAJAR EN MODALIDAD TELETRABAJO: El 52% (128 servidores) de los encuestados respondió sí, lo anterior suma 94 personas más a los 34 postulados en la encuesta dirigida por el equipo investigador en mayo de 2017.

Luego de analizados los datos anteriores, vemos como los Servidores de la Entidad vienen desarrollado un conocimiento superior y mayor sensibilidad respecto a lo que significa el Teletrabajo en Colombia. Claramente muchos de ellos desean continuar trasladándose a la oficina diariamente y no se ven en esta modalidad. Otros, sin importar la edad o contenido de la tarea ven en el teletrabajo la posibilidad para balancear profesión y vida y volver al hogar.



CAPÍTULO 3

Componente TICS para el teletrabajo
Seguridad y Salud en el Trabajo el hoy y el futuro en modalidad de TeleTrabajo



COMPONENTES TIC'S PARA EL TELETRABAJO

PERSONAS ENTREVISTADAS

1. Juan Guillermo Palacio
2. Diana Milena Escobar García
3. Juan David Duque Botero
4. Lenitt Eliana López Carmona

HALLAZGOS GENERALES

- Los entrevistados de la CGM piensan que se debería pensar en el teletrabajo porque hace parte de los proyectos de ciudad, porque podría ayudar a mejorar la productividad, ayudaría en la mejora de la calidad de vida del servidor, la movilidad sobre todo para personas en edades avanzadas, así mismo en la seguridad física.
- Como aspectos negativos y/o conflictivos de la modalidad estarían aspectos generacionales, costumbre al modelo tradicional, el aislamiento, pérdida de interrelación.
- Los servidores de TI manifiestan no tener mayor información desde la institución sobre la modalidad del teletrabajo, solo por encuesta vía correo electrónico enviada por iniciativa de un equipo interno, así mismo manifestaron algunas piezas informativas en carteleras internas.
- Desde el uso de la tecnología expresan que es un requisito fundamental y abordan tópicos como la seguridad, la capacidad de los equipos y en general de la plataforma tecnológica, el acceso remoto y la tecnología de la comunicación; en general consideran a excepción de la líder, que con el estado actual de su infraestructura es poco probable la posibilidad de implementar el modelo en la CGM, entre otros argumentos la obsolescencia tecnológica, riesgos de seguridad de la información, falta de herramientas de comunicación que no permitirían la implementación en un nivel básico.

- Por otro lado, consideran que la institución podría beneficiarse de la modalidad de teletrabajo en aspectos como el trabajo en equipo, la inclusión social, el aumento de la productividad y la reducción de costos.
- El equipo de TI considera que, para una adecuada implantación del teletrabajo, deben emprenderse acciones como capacitación sobre el adecuado uso de los equipos, pausas activas, promover la seguridad de la información, usos de los equipos en diversos ámbitos, identificación de herramientas para el teletrabajo, así mismo la identificación de cargos o roles apropiados para la modalidad.

CONSTITUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TICS (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES):

Esta dependencia es denominada CONTRALORÍA AUXILIAR DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y TECNOLÓGICO, el equipo de trabajo es liderado por el contralor auxiliar de desarrollo tecnológico, quien cuenta con el apoyo de cinco (5) profesionales universitarios, un supervisor de los sistemas de información, una secretaria, un auxiliar administrativo y el soporte de los proveedores de los diferentes softwares de gestión, la institución cuenta con su propio centro de datos en cada una de las dos sedes que poseen, los cuales cuentan con mecanismos de alta disponibilidad y redundancia en servicio, siete (7) servidores físicos, y alrededor de 45 servidores virtualizados con VMWARE y HYPER-V, con un clúster de tres (3) nodos, con servidores de directorio activo y controlador de dominio, correo electrónico, SharePoint, bases de datos, aplicaciones, voz sobre IP, copias de seguridad (Backup), así mismo cuentan con almacenamiento centralizado STORAGE SCSI, cuentan con redes cableadas en UTP categoría 6-A que permite velocidades hasta de 1 Gbps, dos segmentos de red WIFI una corporativa y otra para invitados con acceso a internet a través de un canal dedicado de 20 MB con aumento a corto plazo a 30 MB, cuyo proveedor es UNE telecomunicaciones (único proveedor), el enlace entre las sedes es realizado a través de la tecnología LAN to LAN.

Los servicios que ofrece TI son: Internet, correo electrónico, seguridad perimetral, soporte a los sistemas de información, mesa de ayuda, tele-presencia, VOZ sobre IP, Sistemas biométricos, video-vigilancia, cuya disponibilidad es medida con un indicador que está en el 98%, así mismo se mide la satisfacción del usuario de soporte a través de encuestas de satisfacción, la usabilidad de la red presenta un 92%, no se realizan conexiones remotas, ya que las aplicaciones son web, solo se usan conexiones remotas por VPN (Virtual Private Network) para los proveedores, cuyo acceso es previo a solicitud y horarios establecidos por la CGM, estas son monitoreadas y evaluadas a través de reportes del firewall.

La CGM cuenta con un procedimiento de generación de copias de seguridad diarias incrementales, para las bases de datos cada 60 minutos, los sistemas de información cada 6 horas, semanal se genera una copia de seguridad total en disco y cinta, las cuales se almacenan en las dos sedes de la CGM.

La institución no ha realizado ninguna encuesta o investigación sobre el tipo de conexión que tienen los funcionarios en sus viviendas, en cuanto a comunicaciones solo se tienen algunos planes de telefonía celular para algunos directivos. En el acercamiento realizado en el marco de este diagnóstico encontramos que, de las 246 personas encuestadas, 201 cuentan con servicio pagado de internet en su casa y el proveedor más usado para esta contratación es UNE en 174 de ellas. El ancho de banda dominante es 5 MEGAS.

La CGM cuenta con 450 equipos entre portátiles, escritorio y tabletas, algunos funcionarios de nivel directivo tienen asignados dos equipos; se cuenta con un plan de renovación tecnológica por obsolescencia cada cinco (5) años, sujeto a presupuesto; no se realiza mantenimiento preventivo, en caso de fallas los equipos se gestionan por garantía; se tiene el servicio de mesa de ayuda, quien atiende las solicitudes de soporte técnico con funcionarios propios para el soporte nivel uno y con personal externo en sitio para nivel dos; se tienen

acuerdos de nivel de servicio por niveles de priorización así: prioridad alta solución en cuatro (4) horas, prioridad media (8) horas, prioridad baja 1 día; no hay referencia de indicadores de cumplimiento, argumentan que están en construcción.

La CGM no usa servicios en la nube como infraestructura, software, plataforma, aunque sus aplicaciones están publicadas y son accesibles desde la web a través de su portal www.cgm.gov.co en la sección sistemas de información (ver imagen 1, 2 ,3).

En cuanto a comunicaciones, la CGM cuenta con una troncal SIP con 60 canales, de los cuales se desea retirar 10 canales por subutilización, los canales actuales permiten contar con 376 extensiones telefónicas activas, no existe un sistema de comunicaciones unificadas; se tiene un sistema de video presencia para las audiencias, el cual es gestionado a través de la herramienta VIDYO.

Se cuenta con una política de seguridad de la información, la cual ha sido desplegada a través de los diferentes medios de comunicación como carteleras, campañas, boletín interno llamado contranotas, aunque no se ha medido el nivel de adhesión a la misma; los perfiles de usuario son evaluados cada 45 días, estos son creados de acuerdo a cada cargo y es el jefe del servidor quien designa el nivel de acceso; los equipos personales son permitidos sin ninguna política específica diferente a la política general de seguridad; en cuanto a estrategias de seguridad perimetral se tiene la implementación una solución de seguridad con la herramienta SONYCWALL (con alta disponibilidad), entre otras estrategias como el control en la gestión de contenidos, reglas de entrada y salida, y algunos certificados digitales; así mismo los equipos asignados a los funcionarios cuentan con la aplicación SYMANTEC antivirus, la cual es actualizada diariamente; el correo electrónico de la Sra. contralora y algunos niveles directivos está cifrado a través de certificado digital; se tiene como política que las conexiones remotas a proveedores son inactivadas después de 6 horas; no tiene conocimiento de si existe o no

cláusula de confidencialidad de la información por parte de los funcionarios; no existe pólizas de seguros para ciberseguridad.

No se tiene evidencia del uso de herramientas en ambientes colaborativos diferente a la intranet, la cual ofrece servicios de acceso a los aplicativos misionales, medio de comunicación y plataforma de solicitud de soporte. Los funcionarios adolecen de capacitación en los sistemas de información, el uso y apropiación de los mismos es de más o menos el 78%.

No se tienen interfaces entre aplicaciones que puedan afectar el desempeño de los sistemas de información, solo hay un proyecto de interface entre el aplicativo de nómina y la contabilidad; en cuanto a control de ubicación y de tiempo se tiene registros biométricos y tiempo de uso de la plataforma por medio de reportes del directorio activo del servidor.

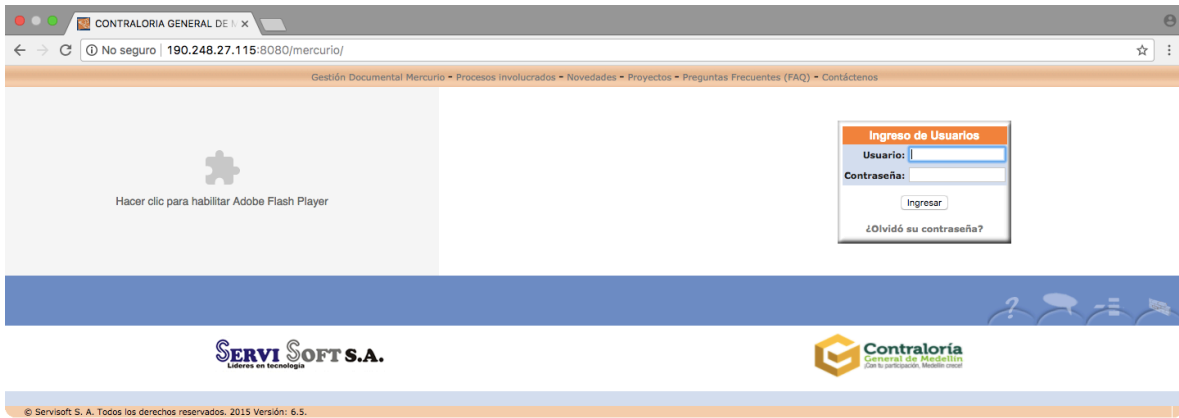
Se tiene seguimiento a tareas y actividades a través de cronogramas de auditoría, flujos de trabajo y el sistema de gestión documental.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Mercurio - Gestor Documental

Sistema integral de gestión de la CGM - ISOLUCION

Correo institucional



(Imagen 1)



(Imagen 2)



(Imagen 3)

TENDENCIA MUNDIAL DE LAS TICS

El gran paso de las empresas y las organizaciones hacia la transformación digital con la integración de las nuevas tecnologías disruptivas como Big Data, computación en la nube, ciberseguridad, unidas al concepto de ciudades inteligentes en temas como energía, tecnologías de la información, medio urbano sostenible, movilidad, seguridad son aspectos que las empresas deben adoptar, actualmente casi todas las empresas y organizaciones están digitalizadas en mayor o menor medida; utilizan correo electrónico, poseen sitios web, redes sociales, pero esto no es suficiente, ya que para considerarse una empresa digital debe asegurarse que se sustenta en el uso consciente y sistemático de las tecnologías de la información, es más ágil, conoce y tiene una mejor relación con sus clientes, reduce sus

costos, incorpora tecnología a sus productos o servicios o facilita la colaboración de sus empleados; la transformación digital requiere de un proceso que puede ser más o menos complejo en función de su tamaño, su sector de influencia, sus líneas de negocio, etcétera.

LA COMPUTACIÓN EN LA NUBE

Es el modelo que han adoptado gran número de empresas y que se refiere a las aplicaciones entregadas como servicio a través de internet, así mismo al hardware y el software de los centros de datos que proporcionan estos servicios; desde un punto de vista simple la computación en la nube consiste en el almacenamiento, procesamiento y la distribución de datos, aplicaciones y servicios para usuarios y organizaciones. Hoy en día empresas como Microsoft, Google, Amazon entre otras, ofrecen este tipo de servicios los cuales ofrecen asistencia técnica al cliente y al departamento de TI, garantizando entre otros aspectos como el almacenamiento y control de los datos, así como la seguridad de los mismos.

Existen riesgos y amenazas en la utilización de la nube, aunque la mayoría pueden ser planeadas y mitigadas, las más comunes son: ataques a la seguridad, cortes de servicio, mal uso por parte de los empleados, falta de información de donde está alojada la información, pérdida y fuga de datos, responsabilidades legales entre otras.

BIG DATA Y OPEN DATA

Se refiere a los conjuntos de datos cuyo tamaño está más allá de las capacidades de las herramientas comunes de software de bases de datos para capturar, almacenar, gestionar y analizar, estos datos se pueden tener de diferentes fuentes como la web, los medios sociales (redes sociales, blogs, wikis), datos de interconexión entre máquinas, datos de redes de telecomunicación y muchas más fuentes con datos de diferentes tipos, los cuales a través de técnicas de analítica permite extraer conocimiento para la toma de decisiones en la empresas y organizaciones.

Cada día creamos 2.5 quintillones de bytes de datos, de manera que el 95% de los datos del mundo han sido creados en los dos últimos años, las empresas amasan grandes volúmenes de datos, lo que hoy nos parece enorme, en los próximos años serán normales, estamos pasando de la era del petabyte a la era del exabyte, para el 2020 se espera se alcancen los 40 zettabyte, solo twitter genera 9 terabytes diariamente, Facebook 10 terabytes; las empresas se enfrentan a volúmenes masivos de datos, el reto es saber explotarlos con el objetivo de conseguir una mejor comprensión de sus negocios, sus clientes y el mercado.

Open data es una iniciativa que consiste en poner a disposición de las personas y las organizaciones de un país, una serie de datos de carácter público; en nuestro país se puede tener acceso a través de <https://www.datos.gov.co>.

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

Vivimos en un mundo conectado, cada día son más los dispositivos conectados a internet, es una tendencia donde tanto personas como objetos pueden conectarse a internet en cualquier momento y lugar, y de esa forma ganar inteligencia y conversación entre los objetos, esto abre un mundo de posibilidades para actividades y servicios como salud inteligente, transporte inteligente, servicios públicos inteligentes, agricultura inteligente, edificios inteligentes, etcétera; para posibilitar esto existen unas tecnologías habilitadoras entre otras el despliegue del protocolo IPv6, redes de comunicación 4G y sobre todo la esperada 5G, las tarjetas e-SIM, los sensores cuyo costo hoy en día es muy bajo, lo que posibilita que estén en casi todos los dispositivos electrónicos actuales, se estima que para el 2020 cincuenta mil millones de dispositivos conectados al mundo.

Además de estas tecnologías existen otras tendencias que hacen que estemos en un proceso de transición a la cuarta revolución industrial, entre otros está la ciberseguridad un reto grande pero que no impide el avance, la inteligencia artificial con desarrollos específicos en campos como la robótica colaborativa, la analítica de datos que da paso a la ciencia de datos, y muchas más tecnologías emergentes y disruptivas que buscan mejorar y satisfacer las necesidades y expectativas de los mercados actuales; así mismo apoyan y posibilitan tendencias mundiales como el teletrabajo, facilitando su implementación y adopción, si tenemos en cuenta que la digitalización de las organizaciones supondrá la desaparición de 7.1 millones de empleos y la creación de 2.1 millones de nuevos empleos en nuevos roles profesionales entre 2015 y 2020, debido a la automatización de tareas y la desaparición de intermediarios; en resumen , una pérdida de 5 millones de empleos para 2020, de los cuales dos tercios (4.76) se concentrarán en tareas de tipo administrativo y 1.61 millones en actividades productivas y manufactureras.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EL HOY Y EL FUTURO EN MODALIDAD DE TELETRABAJO

Los días 24 y 27 de octubre, se realizó visita de revisión documental de algunos componentes del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y recorrido por las instalaciones de las 3 sedes principales: Edificio Miguel de Aguinaga con 339 personas, Edificio Libertad con 25 personas , Edificio del Municipio de Medellín piso 11, cuenta con 21 personas.(Dado que los servidores utilizan otros espacios de entidades donde deben realizar verificación de los temas encomendados en su gestión como empleados de la CGM).

EL objetivo de la revisión se centra en encontrar elementos que favorezcan o dificulten la implementación del teletrabajo en la CGM.

La actividad fue realizada coordinadamente con la señora María Mercedes Graciano Gómez encargada de seguridad y salud en el trabajo con quien se realiza la revisión del proceso. María Mercedes cuenta con Título de Tecnóloga en seguridad y salud en el Trabajo, con amplia experiencia en el tema de seguridad y salud, adicionalmente está cursando la especialización

en SST, lo cual la acreditará para la el diseño, implementación y ejecución del sistema según la normativa vigente para empresas de más de 10 empleados.

Cuentan con Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, en algunas ocasiones se les dificulta la realización de las reuniones por disponibilidad de los integrantes.



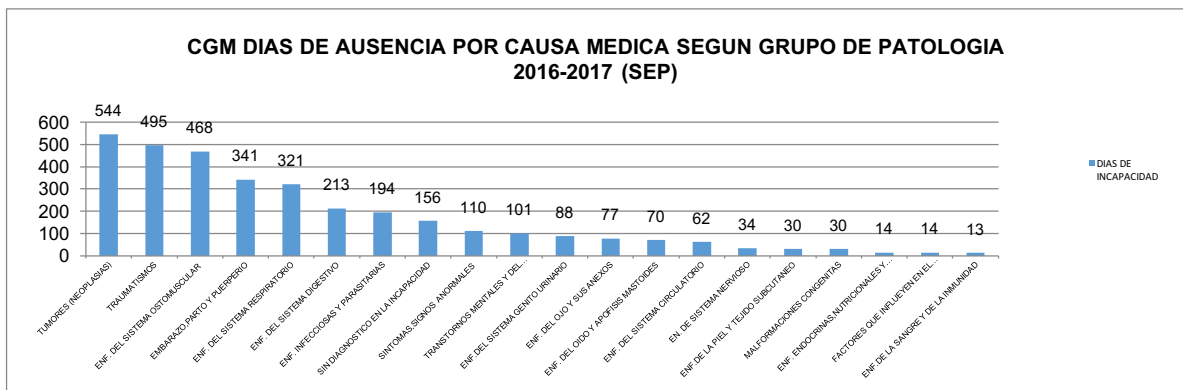
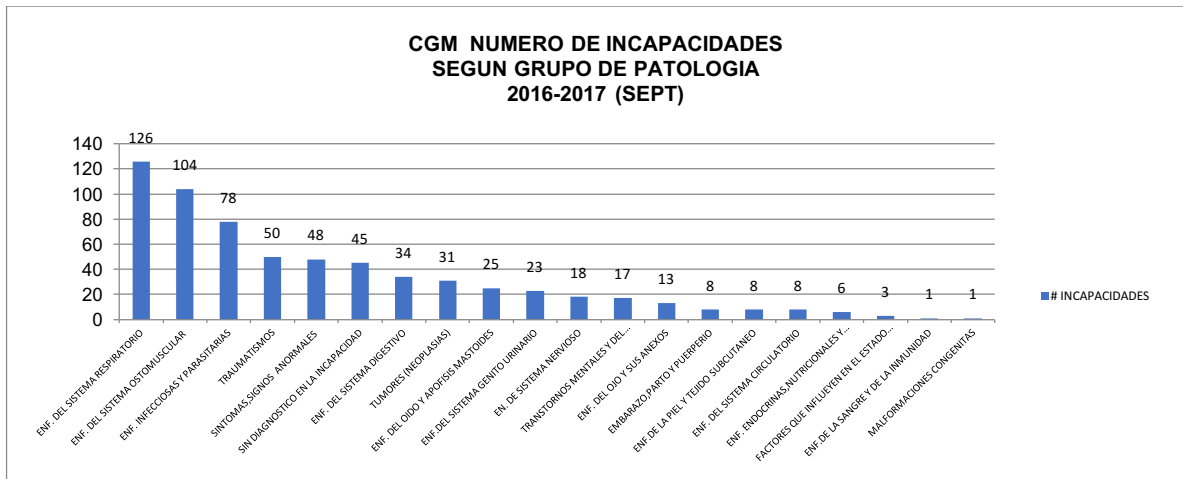
1. Revisión inicial del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: el objetivo no era realizar una evaluación integral del sistema, por lo que se revisaron solamente algunos componentes críticos del mismo.

La CGM se encuentra afiliada a la ARL Positiva y en período de transición para traslado a la ARL SURA, Están clasificados en clase de riesgo I de acuerdo con su actividad económica, tienen 2 tipos de centros de trabajo, uno administrativo y 1 de conductores en clase 4.

La CGM según calificación realizada en junio de 2017 con la asesoría de ARL Positiva tiene 100% de cumplimiento del sistema de gestión. Se recomienda hacer revisión de la herramienta con la cual se realizó la calificación, e igualmente validar en algunos de los requisitos de la resolución 1111 de 2017 frente al cumplimiento de la CGM, aclarando que la mencionada norma define cada criterio como: cumple totalmente o no cumple, adicionalmente la misma tiene unos plazos específicos para realizar los planes de mejoramiento respectivos y define la implementación por etapas.

El Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo: se encuentra conformado por 3 representantes de los empleados y 4 del empleador, hay algunas reuniones que no han podido ser realizadas por falta de disponibilidad de algunos de sus miembros y del presidente del mismo por encontrarse resolviendo otros temas inherentes a su cargo.

AUSENTISMO POR TODAS LAS CAUSAS: Se realiza análisis del ausentismo por causa médica encontrando como datos generales los siguientes:



El grupo de enfermedades del sistema respiratorio ocupa el primer lugar en número de incapacidades representando los 19% del total, seguidas por las enfermedades del sistema osteomuscular que representan el 16%. En relación con el número de días de incapacidad, los tumores representaron la primera causa, seguidos de traumatismos y enfermedades del sistema osteomuscular. Las enfermedades del sistema respiratorio ocupan el quinto lugar generando 321 días de ausencia.

En la ciudad de Medellín las patologías respiratorias ocupan un porcentaje importante entre las causas de morbilidad, lo cual se ha correlacionado con la contaminación ambiental que se presenta en la ciudad y las largas temporadas de lluvia que se han presentado.

Los reportes de las mediciones de calidad del aire en el área metropolitana han reportado valores por encima de las concentraciones establecidas como permisibles según los criterios de la OMS en el punto de medición ubicado en la plaza de botero.

ACCIDENTALIDAD LABORAL

Durante el año 2016 la CGM tuvo una tasa de accidentalidad del 4.42%, representando los accidentes deportivos en 60% del total de los eventos, seguidos por eventos de tipo mecánico ocasionados por golpes o caídas en escalas o zonas de circulación externas. Desde SST y Bienestar Laboral se desarrollan actividades preventivas de las lesiones deportivas, sin que con ello se pueda impactar directamente la accidentalidad debido a los deportes de choque y a que hay personas con patologías musculoesqueléticas que no debieran desarrollar la actividad deportiva por la posibilidad tan alta de otra lesión muy posiblemente con daños más severos.

CONDICIONES DE SALUD

Se realizan los exámenes de preempleo, control periódico y retiro, no se cuenta en la actualidad con un informe del proveedor que permita realizar una intervención integral de las condiciones de salud.

La institución actualmente realiza gestión a 10 casos por patologías musculoesqueléticas. Existe un caso con calificación de pérdida de capacidad laboral del 51% que no ha realizado trámite ante el fondo de pensiones, e igualmente un caso calificado como Enfermedad Laboral del que aún no se tiene respuesta de la ARL Positiva si fue impugnada o no la calificación de origen de la patología.

PRESUPUESTO

SST no cuenta con un presupuesto específico para la implementación de los diferentes programas, el área de bienestar cuenta con un presupuesto de 88 millones de pesos, de los cuales se cubren los gastos relacionados con mantenimiento y recarga de extintores, área protegida de EMI, capacitaciones, mantenimiento de radios de comunicación, exámenes de ingreso, control periódico y retiro.

MEDICIONES AMBIENTALES

La institución ha realizado evaluación ambiental de ruido, encontrando niveles por debajo del límite permisible para labor intelectual, lo cual se da a pesar de la ubicación en una zona de alto flujo vehicular del edificio Miguel de Aguinaga. Igualmente, en el mes de marzo de 2017 se realizó medición de confort calórico, encontrando valores dentro de parámetros adecuados. Se identificaron algunas oportunidades de mejora en ventanales para evitar efecto de los rayos solares en algunos puestos de trabajo. Para controlar esta condición ya tienen planificada la colocación de película en las ventanas para disminuir reflejo y radiación calórica.



FACTORES PROTECTORES INTRALABORALES

La institución cuenta con varios beneficios para sus servidores, lo cual contribuye de manera importante con su bienestar, igualmente se identificaron durante el recorrido diferentes mecanismos que la institución utiliza para realizar sensibilización, implementar campañas o reconocer por fechas especiales. Como actividad para promover hábitos de estilos de vida saludable cuentan con el derecho a asistir al gimnasio de la copropiedad en horas del mediodía y al finalizar la tarde, la institución registra la asistencia de cada empleado.

Cuenta la institución con restaurante y cafetín en el que el empleado puede comprar su almuerzo o mediante el uso de microondas calentar sus alimentos, en dicho espacio cuentan con televisor el cual puede utilizarse a la hora del almuerzo.

RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Edificio Miguel de Aguinaga: Se identifican una serie de factores protectores desde el punto de vista de instalaciones, infraestructura, preparación y respuesta ante emergencias y factores sicosociales, e igualmente se identifican algunas oportunidades de mejora, los cuales se describen a continuación:

ASPECTOS POSITIVOS IDENTIFICADOS

Las áreas se encuentran debidamente señalizadas con la señalización informativa y de emergencias.

Los puestos de trabajo cuentan con espacio suficiente para la colocación de equipos de cómputo y demás elementos que el servidor requiere posibilitando el confort y adopción de posturas ergonómicas, lo cual se complementa con reposapiés en la mayoría de los puestos y sillas ergonómicas que permiten variar la altura y profundidad de silla y espaldar de acuerdo con las dimensiones antropométricas de las personas que allí laboran.

Durante los dos recorridos con día soleado en horas de la mañana se observó subjetivamente adecuadas condiciones de iluminación, luminarias en buen estado. En los ventanales se cuenta con blackout que evitan el reflejo directo del sol en los puestos ubicados cerca a los ventanales.

Los espacios de circulación conservados lo que facilita la evacuación del personal en caso de una emergencia.

Cada piso cuenta con escaleras principales, con pasamanos y cinta antideslizantes, de amplitud, huella y contrahuella adecuadas lo que facilita la circulación del personal por las mismas.

Existen escaleras de emergencias ubicadas en la parte posterior del edificio con acceso desde el interior a través de una salida de emergencia la cual está debidamente señalizada.

RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Cuenta la institución y la copropiedad con dotación de extintores, gabinetes contra incendio, sistema de alarma, camillas de emergencias ubicados en los diferentes pisos. La CGM es responsable de la recarga de sus extintores y la copropiedad de los suyos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Revisar nuevamente la evaluación inicial del sistema según los criterios de la resolución 1111 y ajustar los planes de acción.

Consolidar diagnóstico de condiciones de salud con informe de exámenes de preempleo, control, retiro, análisis de ausentismo, casos con recomendaciones médicas y enfermedad laboral entre otros, lo cual será insumo importante para la definición de planes de acción y sistemas de vigilancia epidemiológica.

Se sugiere revisar el sistema de alarmas, dado que existen pulsadores de emergencias que por su ubicación y diseño son accionados accidentalmente haciendo que el mismo vaya perdiendo credibilidad, igualmente cuando se acciona la alarma no se cuenta con un tablero central que alerte sobre el sitio de ocurrencia, haciendo que el personal de seguridad deba desplazarse por todos los pisos en búsqueda de la emergencia.

Deben establecerse mecanismos para garantizar que todos los extintores se encuentren con fecha de recarga vigente, de no hacerlo se corre riesgo en el momento de un evento y no poderlo controlar oportunamente, adicional al tema de cobertura de entidades que aseguran las instalaciones.

Todos los elementos para prevención y respuesta ante emergencias deben encontrarse desbloqueados. (se identificó camilla de emergencias en dos pisos obstruida por otros elementos).

Debe revisarse la posibilidad de asignar un presupuesto específico de acuerdo con los planes de mejoramiento.

El comité paritario de seguridad y salud en el trabajo debe reunirse mínimo una vez al mes, participar en la investigación de los accidentes de trabajo, realizar inspecciones de seguridad y elaborar un plan de trabajo específico. Debe realizarse esfuerzos para garantizar la asistencia de sus participantes. El empleador puede mediante acta modificar a sus representantes.

Revisar el tema de contratistas, terceros u otros que presten algún tipo de servicio a la CGM o en sus instalaciones.

CAPÍTULO 4

Teletrabajo en CGM (consideración de un piloto)
Dependencias y cargos Teletrabajables

Un cargo teletrabajable es aquel que puede desarrollarse desde cualquier locación diferente a la oficina siempre y cuando cuente con servicio de Internet y acceso a los aplicativos que requiere usar para estar en contacto con los procesos y la organización. En la Contraloría general de Medellín realizamos el ejercicio de análisis de cargos de dependencias Misionales y de apoyo y nos encontramos lo siguiente:

La mayoría de los aplicativos y sistemas de Información pueden ser accedidos a través de Internet

Cactus y Seven son sistemas de información de los cuales a la fecha al interior del Equipo recursos físicos y financieros no se conoce forma de acceso desde un lugar diferente a la CGM. (Es necesario validar conexión vía VPN)

Aquellos cargos que tienen relacionamiento con Entidades foco de vigilancia suelen acceder a la documentación via e-mail, impresa o accediendo sistemas de información propios (de la entidad auditada) lo cual dá movilidad al ejercicio del rol de auditor.

Las actividades que son desarrolladas en razón de los cargos tanto misionales como administrativos en su mayoría pueden ejercerse desde un lugar diferente a la sede de la Entidad siempre y cuando existan mecanismos de relacionamiento de mayor empoderamiento, autogestión y planeación adecuada de espacios de reuniones comunitaria y de equipo.

El rol de secretarías puede ejecutarse también de manera remota, pero amerita madurez corporativa, mayor capacidad de autogestión de jefes y equipos de trabajo y uso total de los sistemas de control documental, digitalización y tecnologías de información y comunicación para asegurar que se sienta presente la persona sin tener que estar físicamente cerca. (La CGM se caracteriza por ser una entidad que aun depende mucho del rol de la secretaria, ella gestiona las agendas, autoriza accesos a los espacios físicos, gestiona procesos administrativos de jefes y equipos y esto ha generado exceso de dependencia del rol. Una vez se trascienda y se desarrollen estas actividades soportados en las tic's será un rol teletrabajable. (Se recomienda para tercera o cuarta ola de Teletrabajadores una vez la entidad haya vivenciado esta modalidad laboral a otros niveles)

Pese a que existe un sistema de digitalización documental y campañas de reducción de papel al interior de la CGM, algunos servidores continúan dependiendo de documentos impresos lo cual puede limitar la migración a modalidad laboral Teletrabajo en este tipo de personas.

Actividades de planeación, generación de informes, análisis de información e incluso digitación son muy comunes en los cargos misionales y de apoyo de la entidad. Son éstas las que se hacen interesantes para llevar a la oficina en casa durante el pilotaje. Lo anterior derrumba la postura de que por encontrarse en roles misionales (que ameritan visita a entidades) no podrán hacer Teletrabajo. Es de anotar que lo anterior no indica que se eliminen las visitas presenciales a las Entidades en cumplimiento de los acuerdos y los cronogramas.

En razón de las condiciones actuales de la Entidad (enunciadas en los capítulos anteriores) se recomienda la ejecución de un piloto que considere las siguientes características:

- 6 meses de duración (contados desde el primer día en que sale el primer Teletrabajador a desarrollar su jornada laboral en oficina en casa)
- Vinculación en el piloto de dependencias Misionales y de Apoyo (sin exclusión de ninguna de las dos)
- Máximo 21 Teletrabajadores en el piloto
- Modalidad de Teletrabajo Suplementario 2 días a la semana (una vez finalizado el piloto podrán migrar a máximo 3 días (si la entidad así lo define) siempre y cuando el contenido de la tarea y los cronogramas así lo permitan)
- Las dependencias sugeridas para la participación en el piloto dadas las condiciones de contenido de la tarea, estilo de liderazgo y posible apropiación objetiva del proceso son:

Dependencia	No. De Teletrabajadores en el piloto	Jefe
Ambiental	2	Carlos Enrique Henao Q.
Movilidad y Servicios de Transporte Público	1	Rubén Darío Pulgarín O.
Talento Humano	2	Leticia Orrego P.
Despacho del Contralor	2	Patricia Bonilla Sandoval
Secretaría General	2	Carlos Fernando Borja J
Subcontraloría	2	Darío Alberto Bonilla
EPM 2-Energía	2	Gloria Estella Zuluaga R.
Gobernabilidad y Organismos de Control	2	Erika Celeny Zuleta Z.
Telecomunicaciones	1	Carlos Alberto Trujillo Vergara
Desarrollo Organizacional y Tecnológico	1	Diana Milena Escobar García
Municipio 1	2	Oscar Darío Castañeda Rendón
Control Interno	1	Efigenia Suescún Vega
Planeación	1	Sebastián López Valencia

- Aseguramiento de los principios del Teletrabajo: voluntariedad, reversibilidad e igualdad en el trato (dados los diversos estilos de liderazgo se promueve durante la etapa de piloto la vinculación de líderes con mayor capacidad de acompañamiento, objetividad y generación de confianza).
- Las dependencias elegidas deberán convocar la postulación de los servidores interesados en participar del piloto previo análisis de condiciones requeridas para la dotación de oficina en casa (lista de chequeo sugerida)
- La Entidad está en la autonomía de autorizar la modalidad de Teletrabajo de los postulados posterior a la valoración de sus perfiles y condiciones del hogar y la familia.
- Si se tratare de cumplir agendas de trabajo que no puede hacerse de manera virtual, el Teletrabajador deberá estar presente y la falta de ejecución de ese día en modalidad de Teletrabajo no se acumula pero si podrá reemplazarse durante la misma semana previo acuerdo con su jefe.
- Cada Teletrabajador deberá fijar los dos días de Teletrabajo a la semana garantizando que sea fijos y no se crucen con agendas previamente pactadas de manera cíclica como Grupos Primarios.

RUTA SUGERIDA

→ **VALENTÍA GERENCIAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL**

La implantación de éste y muchos proyectos en donde el componente humano es quizá el motivador y principal beneficiario, implica de principio a fin el aval, soporte, legitimación y exigencia de uso de la dirección general, su equipo de primera línea y del resto de servidores. Dicha legitimación deberá operacionalizarse a través de los canales comunicacionales, el discurso cotidiano, la gestión de acciones para medir y garantizar la

exigencia de uso y en todas ellas talento humano se configura como el principal aliado dado sus conocimientos en desarrollo y cultura organizacional.

Sin duda las palabras de la Sra. Contralora en el conversatorio de directivos respecto a su positiva experiencia con el Teletrabajo es un gran dinamizador de este pilotaje.

→ **DEFINICIÓN DE EQUIPO PATROCINADOR PARA EL PILOTAJE Y EXPERTOS ALIADOS PARA LA VALORACIÓN DE PERFILES PARA EL TELETRABAJO**

La ejecución de proyectos que impactan el desarrollo organizacional deberá estar siempre mediada por un equipo conocedor de este componente, así como de su incidencia en el mapa de cultura organizacional.

En lo que respecta a la definición del equipo patrocinador del pilotaje, vale la pena describir lo siguiente:

- a. Deberá ser un equipo con alcance en el movimiento de cargas operativas, capacidad de decidir o contactar oportunamente a quienes lo hacen.
- b. Deberá ser un interlocutor con altos niveles de orientación al logro, coherencia en su comportamiento y en el equilibrio entre los resultados y los asuntos de lo humano.
- c. Deberá ser un equipo con capacidad para cumplir acuerdos y desempeñarse de manera respetuosa hacia adentro y fuera de la organización.
- d. Deberá ser un equipo con conocimiento en los asuntos de lo humano y con importante trayectoria en lo que a la historia y realidad de la entidad respecta.
- e. Deberá ser un equipo que a su vez esté dirigido por un líder con postura, criterio y carácter para dar viabilidad o no a las acciones definidas.
- f. El equipo deberá contar con representantes de las siguientes áreas de conocimiento:
 - a. Salud y seguridad en el trabajo
 - b. Talento Humano
 - c. Comunicaciones y cultura organizacional

d. Tecnologías de información y Comunicación

→ **DEFINICIÓN DE PLAN DE TRABAJO**

Una vez se encuentre instalado el equipo de trabajo, será necesario definir el cronograma que considere las acciones de antes, durante y después del pilotaje.

→ **DECLARACIÓN DE INICIO DE PILOTO Y FIRMA DE RESOLUCIONES GENERALES Y PARTICULARES**

Se recomienda al equipo del proyecto, visibilizar el inicio del piloto al 100% de la población, esto no solo lo dota de compromiso, sino también de conocimiento y disposición de parte de los funcionarios para ser actores activos en cada uno de los hitos propuestos. Conocer el proyecto los dota de carácter y postura para cooperar y actuar toda vez que sea necesario. En asuntos de lo humano “nadie ama lo que no conoce” y cuando los humanos no tienen suficiente información, presentan tendencia a llenar los vacíos de manera ligera y poco deliberada. Algunas de las propuestas son:

Evento masivo para desarrollo de rito corporativo de instalación del piloto con publicación de características para postularse a participar del piloto (si su dependencia fue elegida)

Construcción de resoluciones generales y particulares (para ser firmadas en el momento correspondiente)

Desarrollo de piezas comunicacionales de alto impacto que hagan referencia a una apuesta de la entidad.

→ **SESIÓN DE INSTALACIÓN CON JEFES DE LA ENTIDAD PARA EXPLICAR LAS FASES DEL PILOTAJE Y PRÓXIMOS PASOS**

En esta sesión se entrega a los jefes las definiciones a considerar en el pilotaje para la elección de los 21 teletrabajadores. Serán ellos los responsables de realizar el ejercicio de postulación de sus integrantes del equipo a teletrabajar considerando viables de impacto en la vida humana y la productividad como:

- Funcionarios que usan más de 1,5 horas diarias de desplazamiento
- Funcionarios que tienen en sus hogares personas adultas o menores que requieren cuidado especial (el Teletrabajo no los exime de la importancia de tener contratadas personas dedicadas al cuidado 100% del tiempo)
- Funcionarios que tienen restricciones médicas que dificultan su movilidad o desplazamientos hacia la oficina.
- Funcionarios con cuadros médicos previos que pudieran favorecerse estando trabajando desde casa.
- Otras condiciones que quiera la Entidad privilegiar en el pilotaje.

Son los líderes los principales legitimadores de esta nueva modalidad por eso se hace necesario que accedan a formación relacionada con teletrabajo, habilidades del liderazgo y mayor comprensión normativa.

→ **POSTULACIÓN Y VALORACIÓN DE PERFILES DE TELETRABAJADORES**

Serán los equipos de trabajo quienes definan quien se postulará para el pilotaje, dichos candidatos serán evaluados de manera integral considerando: perfil psicológico, antecedentes de desempeño y orientación a resultados, condiciones del hogar, ergonomía del puesto de trabajo y la casa que habitan, Familia. (Se recomienda el desarrollo de esta fase de la mano de terceros ajenos a la entidad que sean imparciales y objetivos en la emisión de conceptos).

Antes de la postulación la persona deberá ratificar su compromiso y corresponsabilidad respecto a la asignación de recursos para la dotación de su oficina en casa:

- Servicio contratado de internet de 10 MEGAS
- Espacio físico dedicado a la oficina (sin interrupciones, perfectamente iluminado)
- Escritorio para computador
- Silla ergonómica
- Iluminación suficiente para el espacio

La norma define: “Los costos asociados a la energía, internet y gastos de desplazamiento ordenados por el empleador: lo suministra el Empleador (Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008)” No obstante; deberá ser la Entidad quien defina si pagará un valor mensual por el costo del Internet y la iluminación. (Cifras de epm demuestran que una habitación con computador encendido todo el día e iluminación en estrato 5 podrá costar mensualmente entre \$6.000 y \$10.000). Es de anotar que bajo el modelo de corresponsabilidad y gana - gana muchas empresas han decidido no pagar por estos servicios en casa y esto invita a que solo se postulen personas dispuestas a proporcionar estos recursos.

En lo que respecta a la categoría humana para el piloto es necesario que se documente el perfil psicológico de los candidatos a teletrabajar, en éste se pretende identificar desde su estructura de personalidad, estilo de comportamiento e incluso dominancia cerebral el nivel de aptitud, actitud para configurarse como un teletrabajador. Esta fase impregna gran carácter al proyecto en tanto que vela porque no solo la expectativa o deseo humano estén satisfechos sino que pone en equilibrio las demandas de lo que significa ser un teletrabajador con lo que la persona es y la empresa requiere. Vale la pena aclarar que de la valoración psicológica se emanarán conceptos de aun no apto, lo cual dará lugar a la posible apertura de otra convocatoria (en caso de que no haya suficientes postulados)

Dentro del proceso de elección de teletrabajadores debe tener clara la Entidad que para los funcionarios que ya cuentan con un contrato, la modalidad es voluntaria y reversible, es decir que participar del proyecto, debe ser la resultante de un acuerdo entre funcionario y líder que deberá quedar documentado en la historia laboral.

Luego de la elección, los funcionarios elegidos deberán iniciar su proceso de formación y certificación no solo en el uso de las tic's, modelo de trabajo sino también en las competencias comportamentales requeridas. En dicha formación participarán expertos en salud y seguridad en el trabajo, procesos psicológicos básicos, buenas prácticas en manejo del tiempo, tic's, entre otros.

→ **TEST DE HABILIDADES OFIMÁTICAS Y ALISTAMIENTO DE EQUIPOS**

Este componente se desarrolla en sinergia con el Equipo de Desarrollo organizacional y comunicaciones y consiste en que una vez validados los perfiles y aprobado el desarrollo del piloto en esas personas se ejecuten actividades de preparación de equipos ofimáticos (conexiones VPN, asignación de permisos y accesos, realización de pruebas de acceso y entrenamiento en primeros auxilios básicos.)

Se recomienda a la mesa de ayuda definir un perfil exclusivo de atención para teletrabajadores de modo que se reduzcan tiempos de espera que puedan poner en riesgo la continuidad de los procesos.

Es necesario validar el nivel de habilidad ofimática que tiene el usuario y entregar procedimientos que le permitan de manera autogestionada poner en uso sus herramientas.

El equipo tecnológico lo debe entregar el empleador, SALVO que por ESCRITO se pacte que lo asignará el Empleado, caso en el cual el Empleador debe compensar el costo que le generó esa herramienta al trabajador, o entregar una prima extra en compensación por la utilización de las herramientas tecnológicas para fines laborales. (en este último caso se debe validar seguridad de la información y la firma de un documento con estas políticas).

Para alcanzar un adecuado uso del teletrabajo desde la perspectiva tic's es necesario considerar las siguientes recomendaciones:

- El ambiente de aplicaciones que se requieren para cada cargo se encuentren preferiblemente en un ambiente Web, o en su defecto que se puedan emular en la herramienta de escritorio remoto, garantizando que los paquetes de datos que viajan por la red sean lo más liviano posible para que el rendimiento a percepción del usuario sean fluidas.
- Que se haga un adecuado dimensionamiento de la capacidad de los servidores. Se deben hacer pruebas de estrés en la etapa de piloto para poder determinar adecuadamente para la etapa de producción.
- El personal que participe en el teletrabajo debe contar con un computador portátil configurado y estandarizado para que las aplicaciones funcionen adecuadamente.
- Contar con un esquema de VPN (Red Privada Virtual) para garantizar la confidencialidad de la información que viaja desde los servidores de la corporación hacia el teletrabajador y viceversa.
- Revisar el tema del licenciamiento en herramientas y aplicaciones a utilizar por los teletrabajadores en las estaciones y servidores.
- Revisar y calcular el ancho de banda requerido (Canal de Internet) por cada teletrabajador y en el acceso principal.
- Garantizar la comunicación de voz y/o video hacia y desde los teletrabajadores.

- Definir un esquema de soporte técnico adecuado para este modelo de trabajo (Definir un puesto de ayuda) y llevar registro de los incidentes presentados y así poder tomar medidas preventivas y no solo correctivas permitiendo el ajuste del modelo de operación.
- Definir políticas, documentar y difundir las políticas de TI a la organización y cómo aplican a los teletrabajadores.

→ **INICIO DEL PILOTO Y GESTIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS**

Ejecutar visitas domiciliarias, reunirse con las familias de los teletrabajadores, convocar a los equipos de trabajo y validar los niveles de desempeño y resultados para configurar el reporte de lecciones aprendidas, hallazgos y aspectos para la mejora inmediata, de modo que no existan retrasos innecesarios o bloqueos de la operación a causa de un teletrabajador. De este ejercicio se derivará un reporte que permitirá a la CGM decidir si implanta el teletrabajo como una modalidad laboral que permanecerá en el tiempo y de lo cual se expedirán los documentos, resoluciones e incluso se desarrollarán campañas no solo dentro sino también con las comunidades que se impactarán con este cambio.

→ **IMPLANTACIÓN DE TELETRABAJO Y FORMALIZACIÓN:** El teletrabajo como modalidad laboral siempre será foco de seguimiento, acompañamiento y control, es por esto que, al configurarse como una modalidad de la CGM, deberá designarse una dependencia responsable de garantizar su ejecución, medición y mantenimiento.

→ **MÍNIMOS REQUERIDOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO**

Gestión del talento humano y la cultura organizacional

- Invitar a las actividades realizadas por el área de TH a los TELETRABAJADORES.
- Realizar planes de motivación para los pioneros en la modalidad TELETRABAJADORES
- Comunicar efectivamente los beneficios - exigencias - cambios - antes de iniciar con esta modalidad
- Crear en el área de Bienestar planes de enamoramiento para todos los empleados (Correos electrónicos - mensajes en su puesto o un dulce al inicio de la jornada presencial, celebrar fechas especiales) logrando que el empleado se sienta importante con su presencia. "detalles que enamoren al empleado de la Entidad"
- Promover espacios para compartir en equipo desde el SER: Almuerzos, desayunos o algo en los que compartan como personas y no como empleados. "disfrutar momentos juntos"
- Promover programa y espacios de innovación y mejoramiento con la dirección general con premiación (propuesta continua, encuentro semestral) esto logra que el equipo de personas se sienta incluido en la toma de decisiones
- Realizar Reuniones Macro por dependencia (diferentes a los grupos primarios que son de seguimiento) en las que se expongan resultados => permite visualizar y disminuir imprevistos/urgentes, adicional a ello permite la inclusión de cada colaborador en el resultado.
- Promover un liderazgo motivador - cercano e inspirador
- Promover planes de formación para los líderes.

→ **ASUNTOS LEGALES EN ENTIDAD PÚBLICA:**

Voluntariedad: firma y soporte de acta de voluntariedad de ambas partes

Resolución general: La resolución general que expida la entidad debe incluir las condiciones especiales de como operará el Teletrabajo al interior de la organización, incluyendo proceso de selección, requisitos, modalidad, gestión de los riesgos laborales, seguridad de la información, los costos, procedimiento de entrega de información, y de equipos informáticos. Expedición de resoluciones de carácter particular para cada teletrabajador:

Estará especificada la duración de la modalidad laboral para el funcionario, es decir, que no se podrá teletrabajar de manera indefinida. Cumplido el plazo definido, podrá renovarse de nuevo, mediante otro acto administrativo

Manual de funciones: La entidad pública que implemente el teletrabajo debe adoptar en el manual de funciones y competencias laborales los requisitos que debe cumplir el funcionario para acogerse a esta modalidad

Afiliación al sistema de seguridad social: Garantizar la afiliación a salud, pensión, riesgos laborales del teletrabajador.

Reportar ante la administradora de riesgos laborales a través del formulario de novedades que el trabajador pasa a tener la condición de teletrabajador.

Acordar con la ARL el acompañamiento que debe brindar esta última en materia de prevención y actuación en la modalidad de Teletrabajo.

Verificar que el sitio establecido de teletrabajo cumpla con las condiciones de seguridad para ejecutar las tareas.

Consultar con su Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la prevención de riesgos del teletrabajo para el cargo.

Los empleados nuevos: deben ser afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), tal como lo establece el Artículo 7° del Decreto 884 de 2012

Los empleados que estando previamente vinculados asumen el teletrabajo: Realizar el reporte de la novedad en modalidad de teletrabajo

Vinculación: el contrato o vinculación que se genere a través del teletrabajo deberá indicar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada laboral.

La jornada siempre debe ser la máxima legal, evitando la sobrecarga de trabajo y la reducción de los beneficios de esta modalidad

Reversibilidad: Las partes en cualquier momento pueden dar por terminado la modalidad del teletrabajo

Es importante que las partes establezcan el término y/o los casos en que se realizará la notificación de volver a su puesto habitual de trabajo.

Esta reversibilidad no opera cuando se ha contratado por primera vez a un teletrabajador

Evaluación del teletrabajo: evaluar a los teletrabajadores de conformidad con los lineamientos que emita la Comisión Nacional del Servicio Civil para esta modalidad de trabajo

Sindicato: pactos - convenciones colectivas => inclusión del teletrabajador

Sin pretender ser taxativos, se recomiendan algunos contenidos a consensuar e incluir en los convenios colectivos de trabajo:

- Voluntariedad y reversibilidad
- Remuneración
- Compensación adicional
- Jornada de trabajo
- Formación y capacitación
- Evaluación y desarrollo profesional
- Derecho de información
- Comunicación

- Instalaciones y equipamiento
- Confidencialidad y protección de los datos de la empresa
- Protección de la salud, seguridad e higiene
- Sistema de control, protección del derecho a la intimidad del teletrabajador
- Visitas al domicilio del teletrabajador; notificación y consentimiento previo.

CAPÍTULO 5

Conclusiones

- Luego de realizar un análisis de que en últimas el teletrabajo consiste en llevar el trabajo al trabajador, debe destacarse que los teletrabajadores, en el caso puntual de la Contraloría General de Medellín - CGM, no se desprenden de su investidura de servidores públicos por adoptar una modalidad laboral como ésta, y por ende, les asiste el deber de acatamiento de la Constitución Política, la ley y las disposiciones internas, así como el de conservar incólumes sus deberes y obligaciones para con la entidad, independiente de que desarrollen su contrato de trabajo mediante la modalidad del teletrabajo o no.
- A su vez, como la Contraloría General de Medellín - CGM, es ente descentralizado del control fiscal, que como tal, tiene por misión el ejercicio de la *“función pública que ejerce[n] las Contralorías del País, de vigilar la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejen los dineros de la nación. Es decir, ese conjunto de actividades económicas, jurídicas y tecnológicas, que realizan los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, tendientes a la adecuada y correcta adquisición, planeación, conservación, administración y su custodia.”* y por lo tanto, desde la órbita normativa, la Contraloría General de Medellín, no sólo se encuentra plenamente habilitada para la implementación del teletrabajo, sino que hace parte de una de las instituciones del Estado que deberían marcar la tendencia, con su ejemplo, en la implementación, entre otras por el mejoramiento del impacto de la huella de carbono que esto traería, y que, en últimas, no haría sino reforzar y dar aún más sentido a sus funciones misionales y a su historia de institución que siempre ha procurado por el bienestar de sus colaboradores y de la ciudad.

→ La CGM posee una tecnología acorde con las necesidades actuales del negocio, aunque con oportunidades de mejora, en general según la información recibida por parte del equipo de la CAAF DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y TECNOLÓGICO, se deberían revisar aspectos como acuerdos de confidencialidad de la información con los funcionarios, redundancia en el canal de internet, implementación de modelos de buenas prácticas para la mesa de ayuda como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), capacitación y reentrenamiento a los usuarios en el uso de los sistemas de información corporativos y ofimática como parte del plan de capacitaciones institucional, aumentar el aprovechamiento de herramientas como SharePoint para el desarrollo de trabajo colaborativo, cultura de la seguridad de la información, análisis de riesgos y vulnerabilidades de la información, uso de certificados digitales por empresas reconocidas para los servicios expuestos en la web (https), explorar servicios en la nube como las herramientas ofimáticas que suponen mejoras en la accesibilidad, seguridad y productividad en el manejo de información; de cara a la implementación de un piloto de teletrabajo en general se considera que se podría realizar desde el punto de vista de las herramientas tecnológicas, pues hoy se tiene acceso desde cualquier lugar con acceso a internet a los sistemas de información a través del portal www.cgm.gov.co, la CGM posee un infraestructura de comunicaciones subutilizada en algunos casos, lo que indica que no deberían presentarse situaciones que dificulten la implantación de un piloto, si bien es cierto que las tecnologías actuales en algunos casos están en fase de renovación, se puede concluir que para el piloto no habría inconvenientes mayores; existen algunos aspectos que si deben revisarse para poder concluir la viabilidad del piloto, estos están relacionados con la cultura de los funcionarios y la apropiación de la tecnología, la infraestructura TICS en sus residencias, la evaluación del rol que asegure que es tele trabajable desde el cubrimiento de las necesidades tecnológicas con las herramientas actuales.

- Es de resaltar que instituciones pares a la Contraloría General de Medellín, como la Contraloría General de Antioquia es una de las instituciones públicas firmantes del Pacto por el teletrabajo que, como se indicó, es esa gran alianza de instituciones públicas y privadas colombianas para aumentar la productividad, generar movilidad sostenible, fomentar la innovación organizacional, mejorar la calidad de vida de los trabajadores y promover el uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La vivencia del Teletrabajo en el marco del piloto en la entidad deberá considerar la voluntariedad de los jefes (más que la imposición en donde cada CAAF asigna una cuota de servidores)
- Aunque la esencia del control fiscal es el Trabajo en Equipo, las tecnologías de información y Comunicación traen recursos de alto impacto para favorecer la verdadera colaboración y co-creación en donde más que generar intercambio de archivos vía email se construyen redes de construcción en tiempo real sin importar la localización física de los usuarios.
- Se recomienda realización de piloto considerando dependencias con jefes que cuenten con un estilo de liderazgo que favorezca la confianza, el empoderamiento, objetividad y adecuados niveles de corresponsabilidad. (Algunos de los recomendados: Auditoría Fiscal Ambiental, Movilidad y Transporte Público, Talento Humano, Despacho del Contralor, Secretaría General, subcontraloría, EPM 2-Energía, Gobernabilidad y Organismos de Control, Telecomunicaciones Desarrollo Organizacional y Tecnológico, Municipio 1, Control Interno, Planeación.

- En la CGM a pesar de que sus instalaciones están ubicadas en algunos sitios de alta contaminación tanto por ruido como por emisiones atmosféricas, se encontraron adecuadas condiciones al interior de las instalaciones que favorecen la salud y el bienestar de los empleados.
- Desde el punto de vista de salud y seguridad en el trabajo es viable la implementación del teletrabajo para algunos cargos, específicamente los relacionados con factores psicosociales en personas con hijos menores, con alguna discapacidad o empleados con padres ancianos que requieren apoyo en su cuidado.
- Es importante analizar para la implementación del teletrabajo algunos casos específicos de empleados con patologías que puedan limitar su desplazamiento.
- La implementación del teletrabajo perfectamente puede integrarse con los diferentes procesos establecidos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que actualmente tiene implementada la CGM.
- Apostarle al teletrabajo significará para la Entidad: coherencia, liderazgo y contribución a las metas del país (120.000 teletrabajadores para 2018), modernización, aprovechamiento de los recursos de información y comunicación en que ha invertido en los últimos años la Contraloría General de Medellín.
- Una vez aprobado el desarrollo del piloto solo deberá ejercerse el teletrabajo en el hogar del Teletrabajador (lugar certificado por la Entidad en compañía de la ARL para el ejercicio de esta modalidad laboral).
- Vivenciar el teletrabajo en la contraloría General de Medellín, exigirá el desarrollo de mejores hábitos de planeación y distribución de los tiempos para agendar reuniones de equipo, definir acuerdos de niveles de servicio, discernir lo que es urgente vs lo que es importante, aprender a aplazar actividades que podrán hacerse el día que están todos los servidores en la oficina.

→ Es de destacar que el desarrollo del teletrabajo ha traído la conceptualización de las siguientes ventajas tanto para el teletrabajador, como para la organización:

“Ventajas para el trabajador

- Mayor autonomía y movilidad
- Aumento de la productividad
- Más oportunidades laborales
- Mayor especialización
- Más equilibrio entre la vida personal y profesional

Ventajas para le empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- Menor coste por producción
- Menor infraestructura necesaria
- Más acceso a profesionales de alto nivel
- Eliminación de control horario, entre otros.”

(Tomado de <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>)

→ Por último, como una forma del bienestar psicosocial de la organización, como lo ha demostrado la implementación de este tipo de modalidades de trabajo en el mundo, así como una invitación a unir las capacidades y establecer una conexión desde el propósito, porque el teletrabajo es un hijo más del internet y de la era de la digitalización, el avance del mundo en las tecnologías de las comunicaciones y, en especial, es una tendencia, de esas las que los humanos nos embarcamos para generar lo que hemos denominado desarrollo y que incluyen, por supuesto, la forma en que trabajamos y ejercemos las actividades de nuestras vidas cotidianas, así como una manera de disminuir los niveles de estrés, modernizar su estructura organizacional e impactar la disminución de la huella de carbono.