

**ORD. CONTROL N°232/**

**ANT.:** Solicitud de Acceso a la Información Pública MU212T0003393

**MAT.:** Responde a Solicitud de Acceso a Información Pública.

**PEÑALOLEN, 13.10.2020**

**DE: DIRECTORA DE CONTROL Y GOBIERNO ABIERTO**

**A: SEÑOR/A**

**DANIELA RAMIREZ FASANANDO**  
[REDACTED]

Mediante solicitud sobre acceso a la Información Pública, Ley 20.285, requerimiento MU212T0003393, de fecha 11 de septiembre de 2020, requiere a la Municipalidad de Peñalolén lo siguiente:

**“Hola buenas tardes, me llamo Daniela Ramírez, soy estudiante de Administración Pública de la Universidad de Chile, en estos momentos me encuentro realizando un trabajo con respecto al teletrabajo que se implementó en los organismos públicos. En esta línea, quisiera por favor si pudiesen responder estas preguntas, o en otro caso, pudiese agendar una entrevista con una persona del organismo, para poder contestar estas interrogantes, ya que estas preguntas son muy importantes para mi trabajo de investigación. (...)”**

Junto con saludar, según la información provista por la Dirección de Administración Municipal, procedemos dar respuesta a sus consultas, a continuación:

**Preguntas:**

- 1. Antes de la pandemia, ¿Existía teletrabajo en la institución? Sí es así, ¿Cuántos trabajadores se acogían al teletrabajo?**

**R:** Si existía el teletrabajo en nuestra institución antes de la pandemia, en específico en las Direcciones de Comunicaciones e Informática, con aproximadamente 1% del total de trabajadores.

- 2. En la actual pandemia, ¿Cuántos trabajadores del organismo se encuentran realizando teletrabajo?**

**R:** La cantidad de trabajadores en teletrabajo no es exacta, pues varía en la medida que se cuenta con las condiciones sanitarias y de seguridad de los lugares de trabajo, pues los funcionarios están retornando a labores presenciales.

Sin embargo lo anterior, del total de colaboradores municipales que alcanzan a 1.100 aproximadamente, se encuentran prestando servicios de la siguiente forma:

<b>Modalidad</b>	<b>Colaboradores</b>
Teletrabajo	40%
Presencial	32%
Mixto	28%

**3. ¿Existe alguna normativa legal que rija el teletrabajo de su organismo?**

**R:** De momento observamos lo dispuesto por la Contraloría General de la República, a través del dictamen N° 3610N20 de fecha 17 de marzo de 2020, que en resumen establece lo siguiente:

1. Faculta a los Jefes de Servicios para disponer que los servidores, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, estableciendo el control jerárquico por parte de las jefaturas directas.
2. Respecto de los servidores que ejercen tareas que no resultan compatibles con el trabajo a distancia y su presencia no resulta indispensable en las dependencias del servicio, el Jefe del Servicio puede establecer la no asistencia para evitar la propagación del virus, con derecho a percibir en forma íntegra sus remuneraciones.
3. El Jefe Superior del servicio puede determinar que unidades o grupos de servidores deberán permanecer realizando las labores mínimas en forma presencial, para garantizar la continuidad del cumplimiento de las funciones indispensables, estableciéndose horarios de ingreso y salida diferidos.

La normativa interna al respecto está en proceso de formalización.

**4. ¿Cuál es el horario laboral que tienen? ¿Cuál es su régimen total?**

**R:** El horario laboral normal es de 44 horas semanales, distribuidas de lunes a jueves de 08:30 a 17:30 y los viernes de 08:30 a 16:30 horas.

Durante la pandemia se han establecido turnos, los cuales son variables según la demanda de servicios presenciales y la dotación de personal, estableciéndose en forma tal que evite el horario de colación y las horas pick del transporte público.

**5. ¿Cómo controlan el cumplimiento del horario laboral?**

**R:** De momento observamos lo dispuesto por la Contraloría General de la República a través del dictamen N° 3610N20 de fecha 17 de marzo de 2020. La normativa interna está en proceso de formalización.

**6. ¿Cómo enfrentaron el soporte informático del teletrabajo? ¿Les dieron herramientas computacionales?**

**R:** La plataforma que usamos (G-Suite de Google) nos ha permitido conectarnos a través de correo electrónico (Gmail), videoconferencias (Meet), reuniones masivas (Zoom), además del uso de otras herramientas de trabajo digitales como documentos, planillas, entre otros.

En la generalidad se han entregado a los colaboradores que los requieran para el correcto desempeño de sus funciones, equipos móviles, notebooks y bandas anchas móviles (BAMs).

**7. ¿Qué desafíos se han propuesto con el teletrabajo?**

**R:** Los desafíos han sido en primer lugar poner en el centro el cuidado de las personas, conciliando la familia y el trabajo, cuidando y protegiendo a los segmentos de riesgo y claramente cumplir con los compromisos laborales tales como la prestación de servicios esenciales a la comunidad, cumplimiento de metas institucionales y objetivos estratégicos anuales.

**8. ¿Cómo hicieron para la protección de datos que manejan los funcionarios?**

**R:** Se han capacitado anteriormente a las unidades vinculadas directamente con esta materia sobre ley de protección de datos personales y materias de gobierno abierto.

**9. ¿El teletrabajo llegó para quedarse en la institución? ¿O volverán al trabajo presencial?**

**R:** Se están realizando protocolos al respecto, es muy anticipado generar una respuesta definitiva. Las principales preocupaciones de la Municipalidad están enfocadas en la continuidad del servicio, la protección y atención a vecinos y colaboradores.

**10. ¿Han existido evaluaciones con respecto al impacto del teletrabajo en su organismo?**

**R:** Se están realizando evaluaciones preliminares, pero todavía no se cuenta con información decisiva para una evaluación de impacto definitiva.

**11. ¿Cuáles fueron las cosas positivas y negativas del teletrabajo?**

**R:** A través de un convenio vigente con la Universidad Católica, se encomendó a un grupo de alumnos del Magister de Diseño Avanzado de Servicios, una evaluación de cómo impacta el teletrabajo en los trabajadores de las unidades de soporte de la Municipalidad, con el objetivo de garantizar el bienestar del personal.

Los principales hallazgos de la investigación fueron los siguientes:

En el ámbito de Bienestar:

1. Los funcionarios extrañan el contexto de trabajo en oficina y las actividades complementarias del trabajo presencial pre-pandemia.
2. A nivel de género, la mayor carga laboral se la llevan las mujeres, asumiendo gran parte del trabajo doméstico, la adaptación al teletrabajo y la sobrecarga de requerimientos por la contingencia.
3. El espacio de trabajo de los funcionarios para realizar teletrabajo es improvisado y no siempre es un lugar fijo, lo que produce desgaste físico y anímico.
4. Los horarios de trabajo y los de descanso no están definidos, los funcionarios sienten el deber de estar disponible a toda hora, el hecho de tener la capacidad de estar conectado el equipo de trabajo genera esta situación.

Viene del Ord. Control N°232 de fecha 13.10.2020

5. Existen diferencias de percepción sobre la gestión municipal para escuchar a los trabajadores, pues los Directores declaran ser responsables del proceso, pero los funcionarios perciben a su jefatura como vínculo directo y no representantes de la Municipalidad.

En el ámbito de Procesos:

1. Las herramientas tecnológicas facilitan el trabajo a distancia y la comunicación acelerando procesos y resultados, pero como aún la digitalización es parcial en los procesos, se generan embudos en los flujos de trabajo.

2. Se optimizan procesos con la digitalización, lo que permite optimizar el tiempo para estar más en casa. Si bien la situación Covid altera el estado de ánimo, los funcionarios valoran poder estar más tiempo en casa con sus familias y ahorrar tiempo en transporte.

3. Ha sido una experiencia de alta carga laboral y desafiante para la organización de cada unidad y si bien las herramientas tecnológicas facilitan el trabajo a distancia y la comunicación, ha sido un desafío nivelar su uso entre todos los funcionarios.

En el ámbito de la Metodología:

1. Las unidades son independientes y el trabajo se organiza de diferentes formas dependiendo de la unidad.

2. La comunicación on-line elimina las barreras físicas y facilita las relaciones funcionales. Durante estos meses de pandemia la tecnología permitió agilizar procesos y conectar personas de diferentes áreas.

## **12. Para concluir, a su criterio, ¿Se debería implementar el teletrabajo en la normativa actual?**

**R:** En los servicios y trabajos que lo permitan, sin impactar negativamente al resto de la organización y en la entrega de servicios a la comunidad, sí.

Esperamos haber resuelto la consulta formulada. De no encontrarse conforme con la respuesta precedente, en contra de esta resolución Usted podrá interponer amparo a su derecho de acceso a la información ante el Consejo para la Transparencia dentro el plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la misma.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

**MARIA CECILIA JIMÉNEZ OYARZÚN**  
**Directora de Control y Gobierno Abierto**

Por orden de la Alcaldesa de Peñalolén  
Decreto 1400/1803 de fecha 20.04.2020

DJ/CJO/nrv

**Distribución:**

- Destinatario
- Unidad de Transparencia
- Dirección de Control