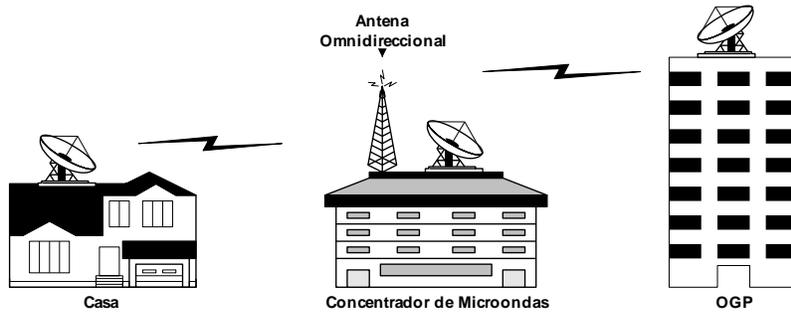
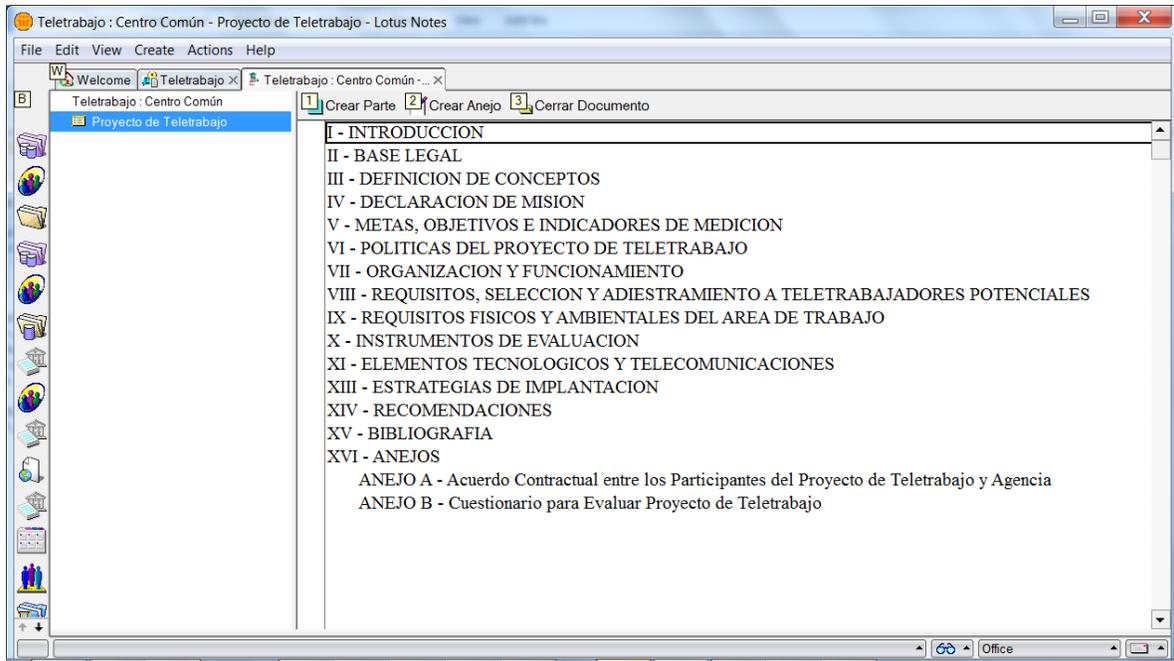


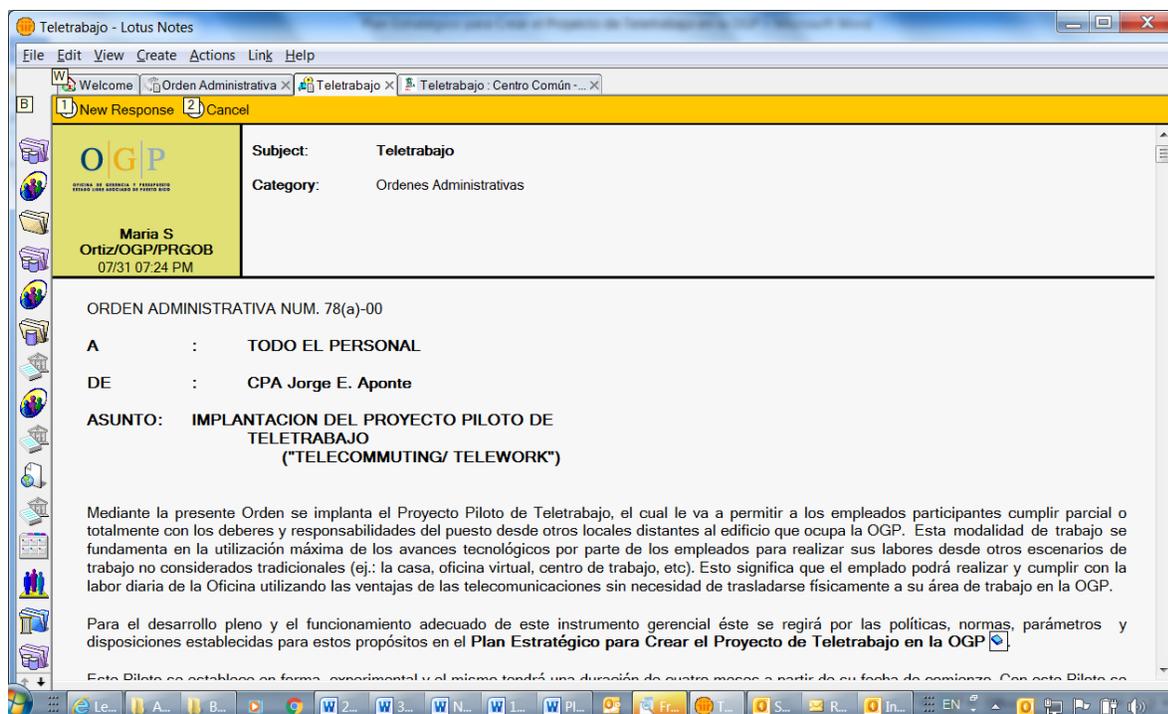
Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo en la OGP



Casa-Concentrador de Microondas-OGP



Año 2000



ORDEN ADMINISTRATIVA NUM. 78(a)-00

A : **TODO EL PERSONAL**

DE : **CPA Jorge E. Aponte**

ASUNTO : **IMPLANTACION DEL PROYECTO PILOTO DE TELETRABAJO (\"TELECOMMUTING/ TELEWORK\")**

Mediante la presente Orden se implanta el Proyecto Piloto de Teletrabajo, el cual le va a permitir a los empleados participantes cumplir parcial o totalmente con los deberes y responsabilidades del puesto desde otros locales distantes al edificio que ocupa la OGP. Esta modalidad de trabajo se fundamenta en la utilización máxima de los avances tecnológicos por parte de los empleados para realizar sus labores desde otros escenarios de trabajo no considerados tradicionales (ej.: la casa, oficina virtual, centro de trabajo, etc). Esto significa que el emplado podrá realizar y cumplir con la labor diaria de la Oficina utilizando las ventajas de las telecomunicaciones sin necesidad de trasladarse físicamente a su área de trabajo en la OGP.

Para el desarrollo pleno y el funcionamiento adecuado de este instrumento gerencial éste se regirá por las políticas, normas, parámetros y disposiciones establecidas para estos propósitos en el **Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo en la OGP** .

Este Piloto se establece en forma experimental y el mismo tendrá una duración de cuatro meses a partir de su fecha de comienzo. Con este Piloto se va a adquirir experiencia real durante el período de tiempo que dure el mismo para determinar, a base de los resultados, las distintas acciones a considerar.

PARTE I. - INTRODUCCIÓN

En el umbral del **Siglo XXI**, más evidente se va haciendo el impacto de la "Era de la Informática en todos los aspectos de la sociedad. Nos enfrentamos a una era de avances tecnológicos y adelantos en el campo de las telecomunicaciones sin precedentes en la evolución de la humanidad. En forma rápida y acelerada nos ha llevado a ser una sociedad que depende cada día más de la tecnología. De acuerdo a los tratadistas y expertos, el uso rutinario de la tecnología y las telecomunicaciones será cada vez más un requisito indispensable en el mundo del trabajo y eventualmente en el ámbito personal.

La incorporación de esta tecnología en las organizaciones del sector gubernamental y privado ha sido inevitable y necesario para éstas poder responder, en forma ágil y efectiva, a las demandas, necesidades y problemas de la clientela. Esta revolución tecnológica que están experimentando todas las organizaciones a nivel mundial ha llevado a la gerencia a reevaluar el rol de éstas en el contexto de la Era de Informática. La contribución más significativa de esta Era se fundamenta en la premisa de que la "función y las ejecutorias que se realizan para la organización es lo importante y no la localización ni el lugar donde ocurren los procesos, por lo tanto, la distancia no será un obstáculo para el mercado de empleo en el futuro. Esto a su vez, ha llevado a las instituciones a cuestionarse las bases teóricas tradicionales y los paradigmas sobre las cuales éstas han funcionado por tantos años.

Los efectos de la tecnología y de las telecomunicaciones en el ámbito del trabajo presentan nuevas alternativas, antes no imaginables. Alternativas al alcance de todo gerente para que las organizaciones respondan a la altura de las oportunidades tecnológicas. Entre las nuevas alternativas a considerar por la gerencia se encuentran:

- la adopción de nuevas modalidades o estilos en la gerencia y en el funcionamiento de la entidad u organización.
- la implantación de nuevas políticas de trabajo a tono con las ventajas y realidades de la tecnología.
- el generar economías como resultado del uso de la tecnología.
- el considerar la tecnología y las telecomunicaciones en función y mejoramiento de los servicios a la clientela.
- el uso máximo de la tecnología y de las telecomunicaciones para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, la institución de la familia y el medio ambiente.

Los gobiernos y sus instituciones no están exentos ni ajenos a las influencias y al impacto de la tecnología y de las telecomunicaciones. Al igual que las entidades del sector privado, en la medida que los gobiernos van incorporando a sus gestiones públicas los adelantos y avances de la tecnología/telecomunicaciones, se ven precisados a buscar estrategias para adaptarse y responder a las nuevas realidades tecnológicas. La incorporación de dichos adelantos no será simplemente un esfuerzo dirigido a una "modernización académica", sino más bien, a una transformación total que contribuya a una reingeniería de los procesos burocráticos y a las estructuras organizacionales tradicionales. Asimismo, como una opción para generar nuevas e innovadoras modalidades de trabajo que rompan con esquemas y paradigmas que

por años han imperado en la administración de los recursos humanos del sector gubernamental.

La Oficina de Gerencia y Presupuesto, al igual que otras agencias del Gobierno de Puerto Rico, ha experimentado en los últimos 7 años una transformación tecnológica sin precedente en la historia de ésta. Con una visión futurista y enmarcándose en las ventajas de los avances tecnológicos, se ha dado a la tarea de desarrollar e implantar proyectos innovadores que redunden en beneficio de la gerencia pública, y por ende, a los servidores públicos.

A tono con este desarrollo tecnológico e innovador, hace varios años la OGP adoptó la modalidad de teletrabajo, específicamente la opción conocida como **"oficina virtual"** (véase definiciones en la página 6). La opción de la oficina virtual se implantó en el Area de Auditoría Operacional y en la Unidad de Monitoría de la OGP, ya que por la naturaleza de las funciones de dichas unidades de trabajo, están más cónsonas con el enfoque de la opción. La OGP ha evaluado el funcionamiento de la referida opción en cada una de las unidades antes mencionadas con el fin de determinar su viabilidad y ventajas, así como obtener la percepción, la experiencia y el sentir de los empleados al respecto. En las encuestas entre el personal de ambas unidades, las mismas han reflejado, en términos generales, que la experiencia de los empleados es muy positiva. Además, han indicado resultados muy alagadores y estimulantes en cuanto a los beneficios de esta modalidad de teletrabajo para los empleados y la organización.

Además de la opción de teletrabajo antes mencionada, la OGP desarrolló recientemente un proyecto piloto con el fin de poner a prueba, durante 4 meses, la opción de teletrabajo conocida como **"trabajo en casa"** (véase definición en la página 6). Para este Proyecto Piloto de Trabajo se escogió un Grupo Experimental y un Grupo Control. El Grupo Experimental consiste de 8 empleados del nivel técnico que realizan sus deberes y responsabilidades desde sus residencias tres días (consecutivos) de la semana y dos días en la OGP, durante los cuatro meses de duración. Estos empleados son denominados teletrabajadores. Con respecto al Grupo Control, éste está compuesto por ocho empleados en la oficina tradicional. Estos empleados constituyen la contraparte de los teletrabajadores en la Oficina (OGP). La función de los empleados en la oficina tradicional es servir de apoyo y enlace a los teletrabajadores, de ser necesario, por ejemplo, en aquellos casos en que por alguna razón tengan problemas tecnológicos y haya necesidad de comunicarse con las agencias, éstos procederían a comunicarse. Además, los empleados en la oficina tradicional sirven de marco de referencia para evaluar el Proyecto de Piloto de Teletrabajo. Ya que durante los cuatro meses del Proyecto Ploto, tanto los teletrabajadores como los empleados en la oficina tradicional llenaron unos cuestionarios para evaluar el desarrollo del proyecto y tomar aquellas acciones necesarias para mejorar el mismo. Recientemente finalizó dicho proyecto y los resultados obtenidos sobrepasaron las expectativas. Este proyecto alcanzó todos los 14 indicadores establecidos para medir el progreso y las ventajas del mismo.

Tomando en consideración los resultados extraordinarios obtenidos y el respaldo de los empleados a las opciones "oficina virtual" y "trabajo en casa" de teletrabajo, la OGP desea desarrollar, en coordinación con algunos organismos, otro proyecto piloto para poner a prueba otra de las opciones de esta nueva modalidad de trabajo a distancia. A tales efectos, la

OGP ha elaborado un plan de trabajo dirigido a desarrollar el proyecto de teletrabajo para implantar con carácter experimental la opción "**centro común de teletrabajo**" (véase definición en la página 7).

El acogerse un empleado a la nueva modalidad de trabajo, conocida como teletrabajo, redundará en el mejoramiento de su calidad de vida en general. Esta modalidad dispone que un empleado podrá rendir sus labores desde distintos escenarios considerados áreas de trabajo no tradicionales como por ejemplo, **el centro común de teletrabajo**, entre otros. Esto, a su vez, tendrá muchísimos efectos positivos para el empleado, tanto desde el punto de vista laboral como personal. Algunos de éstos son:

- mayor grado de discreción para establecer y controlar su agenda de trabajo
- aumentar la eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos
- aumentar la cantidad y calidad de las ejecutorias y en el desempeño de las labores realizadas
- reducir al máximo las interrupciones durante las horas de trabajo
- establecer un mejor balance entre las responsabilidades del trabajo y las de la familia
- reducir tiempo y gastos diarios asociados al traslado de un empleado desde su casa al trabajo y viceversa.
- aumentar la presencia de los empleados en la comunidad
- mejorar la calidad de vida del empleado al reducir la exposición de éstos a las tensiones y el estrés como efecto de las congestiones de tráfico, etc.
- contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, así como a la calidad de vida de la sociedad en general.

El recurso humano es el elemento básico sobre el cual se fundamenta y va dirigida la nueva modalidad de trabajo. A tono con lo antes expuesto, la OGP se ha encargado de establecer el andamiaje administrativo y operacional adecuado para asegurar y lograr el ambiente propicio para que dicho proyecto se desarrolle efectivamente. Este es un proyecto que requiere aunar los objetivos, la cooperación, el entusiasmo y el respaldo absoluto de la gerencia de los componentes de las agencias participantes con los intereses personales y profesionales de los empleados.

PARTE II. – BASE LEGAL

La Ley Núm. 147 del 18 de julio de 1980, según enmendada, Ley Orgánica de la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP), dispone en el Artículo 3, Sección A, que este organismo:

"Se mantendrá atento a las nuevas corrientes y tendencias en el ámbito presupuestario y gerencial de la administración pública para evaluar y adaptar aquellas técnicas, métodos y enfoques que apliquen al campo administrativo local..."

El objetivo fundamental que persigue esta disposición legal, es garantizar que la Oficina de Gerencia y Presupuesto, en su función de asesoramiento, propicie la transformación, la renovación y el cambio necesario en la gerencia pública. Transformación en materia

presupuestaria y financiera, política programática y asuntos gerenciales, así como en el campo de la informática y las telecomunicaciones. Esto con el fin de renovar y dotar a la gerencia gubernamental con las herramientas más modernas que permita, en forma más efectiva, responder a la prestación de servicios directos a la ciudadanía.

A tono con esta facultad, la OGP, en coordinación con otras agencias, ha desarrollado este **Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo**. Se contempla implantar este proyecto con carácter experimental y posteriormente, conforme a los resultados obtenidos, fomentar su implantación a nivel de todo el Gobierno. Con esta acción, la Oficina de Gerencia y Presupuesto se convierte en la precursora de esta nueva modalidad de trabajo en el Gobierno de Puerto Rico.

PARTE III. – DEFINICION DE CONCEPTOS

A. Teletrabajo ("telecommuting")

El concepto de teletrabajo ("telecommuting/telework") se refiere a la nueva modalidad de trabajo que le permite a un servidor público cumplir parcial o totalmente con los deberes y responsabilidades del puesto desde otros lugares que no son el edificio físico que alberga la oficina del empleado. Esta nueva modalidad de trabajo se fundamenta en la utilización máxima de los avances tecnológicos y las telecomunicaciones por parte de los empleados para realizar sus labores desde otros escenarios de trabajo considerados no tradicionales. En otras palabras, el empleado puede realizar y cumplir con la labor diaria de la agencia utilizando las ventajas de la telecomunicaciones sin necesidad de trasladarse físicamente a su área de trabajo (oficina tradicional).

B. Tipos de escenarios para el teletrabajo:

Son las distintas alternativas bajo las cuales las agencias del Gobierno de Puerto Rico pueden implantar parcial o totalmente la modalidad de teletrabajo. Estas alternativas son:

1. Trabajo en casa, es el escenario en el cual un empleado de una agencia cumple y realiza las labores del trabajo desde su hogar o residencia durante ciertos días de la semana y otros en la Oficina.

2. Oficina virtual, se refiere al escenario en el cual un empleado de una agencia podría realizar siempre su labor desde cualquier lugar y sitio, sin necesidad de presentarse a la oficina algún día de la semana.

3. Oficina satélite, consiste en una(s) instalación(es) designada(s) por una agencia como el área de trabajo (oficina) para el empleado. Esta facilidad está ubicada en un local distante al lugar donde está localizado el edificio que alberga la oficina tradicional. Los criterios para la creación de la oficina satélite son variados y podrían responder a distintas necesidades que tenga la agencia, por ejemplo, geográficos, económicos, deberes y responsabilidades del empleado, productividad, etc. El local designado como oficina satélite puede estar ubicado

en las instalaciones de otra agencia o alquilado exclusivamente por la agencia para estos propósitos. En ambos casos, el empleado se traslada a dicha oficina satélite a trabajar en vez de a la instalación permanente que ubica la oficina tradicional.

4. Centro Común de Teletrabajo, es una instalación designada como área de trabajo (oficina) para empleados de distintas agencias. Este escenario de trabajo al igual que la oficina satélite está ubicado en un lugar geográfico (ejemplo. Area de Caguas) distante a la localización de las agencias que componen dicho Centro Común de Teletrabajo. Los empleados de las distintas agencias que residen en dicha área o en las cercanías se traslada a dicho centro a trabajar en vez de a la instalación permanente que ubica la oficina tradicional.

C. Teletrabajador:

Significa un empleado (personal gerencial, administrativo o técnico) que voluntariamente y con la aprobación de la OGP se acoja parcial o totalmente a la modalidad de teletrabajo. Esto abarca cualquiera de los escenarios señalados para estos propósitos.

D. Empleado en oficina tradicional:

Es todo empleado (gerencial, administrativo o técnico) de la agencia que no se acoja a la modalidad de teletrabajo. Estos son los empleados que todos los días se trasladan a las instalaciones de la agencia para realizar sus labores.

PARTE IV – DECLARACIÓN DE MISIÓN

Fomentar el uso de los avances tecnológicos de las telecomunicaciones para transformar el escenario tradicional de trabajo en el sector gubernamental en beneficio de la gerencia pública, la organización, los empleados y la comunidad en general.

PARTE V – METAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE MEDICIÓN

A. META 1: Utilizar la modalidad de teletrabajo para aumentar la productividad con los recursos disponibles en la organización. A estos fines se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo 1: Reducir el ausentismo en el área de trabajo.

.. **Indicador: 2% de reducción/ausentismo**

Objetivo 2: Aumentar la cantidad y la calidad del desempeño de las labores realizadas.

.. **Indicador: 50% de aumento en la calidad y cantidad de trabajo realizado**

Objetivo 3: Motivar a los empleados para lograr una mayor satisfacción en el desempeño de sus responsabilidades.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores están motivados y sienten mayor satisfacción**

Objetivo 4: Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales entre subalterno y supervisor como resultado de la modalidad de teletrabajo.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores mejoran la comunicación y relación supervisor - subalterno**

Objetivo 5: Reducir al máximo las interrupciones durante las horas de trabajo como resultado de llamadas telefónicas, distracciones en área de trabajo, atender asuntos no prioritarios, etc.

.. **Indicador: 80% de los teletrabajadores perciben que las interrupciones han disminuido**

Objetivo 6: Aumentar la retención del personal técnico y profesional.

.. **Indicador: 20% de aumento en la retención**

B. META 2: Proveer a los empleados mayor flexibilidad y libertad para desarrollar estrategias innovadoras que redunden en beneficio de sus ejecutorias.

Objetivo 1: Permitir cierto grado de discreción al empleado para establecer y controlar su agenda diaria de trabajo.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores perciben que el grado de discreción es alto o regular**

Objetivo 2: Promover cambios e iniciativas por parte de los empleados para atemperar los procedimientos tradicionales establecidos de trabajo en la oficina a las realidades de la nueva modalidad de teletrabajo.

.. **Indicador: 10% de los teletrabajadores contestan que su nivel de creatividad e iniciativa es muy satisfactorio**

Objetivo 3: Ofrecer mayor grado de discreción a los empleados para comunicarse y contactar a los clientes.

.. **Indicador: 20% de los teletrabajadores tienen un alto grado de discreción para contactar clientela**

Objetivo 4: Aumentar la eficiencia mediante el uso de recursos tecnológicos.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores entiende ha aumentado su eficiencia en uso de la tecnología**

C. META 3: Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y la familia en general.

Objetivo 1: Lograr que los empleados puedan establecer un mejor balance entre las responsabilidades del trabajo y las de la familia.

.. **Indicador: 40% de los teletrabajadores perciben que ha establecido un mejor balance**

Objetivo 2: Aumentar la autoestima y la confianza de los empleados.

.. **Indicador: 20% de los teletrabajadores considera que su autoestima y confianza ha aumentado o es igual.**

Objetivo 3: Evaluar si las ventajas del proyecto aumenta el grado de satisfacción de los empleados.

.. **Indicador: 30% de los teletrabajadores experimentan un grado muy satisfactorio**

Objetivo 4: Reducir el tiempo y gastos diarios asociados al traslado de un empleado desde su casa al lugar de trabajo y viceversa.

.. **Indicador: 60% de los teletrabajadores experimentan una reducción en los gastos y en el tiempo**

D. META 4: Contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, así como a la calidad de vida de la sociedad.

Objetivo 1: Reducir el tráfico y la congestión vehicular en horas críticas durante los días laborables.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores no tienen ninguna necesidad de transitar en las vías públicas durante las horas críticas de congestión vehicular.**

Objetivo 2: Reducir el consumo de combustible y el uso del vehículo de motor semanalmente.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores experimentan una reducción en el gasto combustible y el uso de vehículo**

Objetivo 3: Aumentar la presencia y contribución de los empleados en la comunidad.

.. **Indicador: 70% de los teletrabajadores se sienten satisfechos por pasar más tiempo en la comunidad donde residen.**

Objetivo 4: Mejorar la calidad de vida de los empleados al reducir la exposición de éstos a las tensiones y el estrés como efecto de las congestiones de tráfico, etc.

.. **Indicador: 50% de los teletrabajadores experimentan una reducción en la tensión o estrés diario**

E. METAS 5. Lograr economías por reducirse la necesidad de espacio adicional en la oficina y otros gastos operacionales.

Objetivo 1: Maximizar el uso del espacio disponible y liberado como resultado de la implantación de la modalidad de teletrabajo.

.. **Indicador: 3% de espacio liberado**

Objetivo 2: Lograr economías por reducción de otros gastos operacionales, tales como: materiales de oficina y sanitarios, electricidad, teléfono, etc.

.. **Indicador: 2% de reducción en gastos operacionales**

PARTE VI – POLITICAS DEL PROYECTO DE TELETRABAJO

El establecimiento y funcionamiento del Proyecto de Teletrabajo en las agencias participantes se fundamenta en las siguientes políticas y parámetros:

A. El Proyecto de Teletrabajo es una alternativa de trabajo que le conceden las agencias a los empleados, por lo que se considera un privilegio y no un derecho o beneficio adicional a los empleados. Tampoco va dirigido a cambiar la base de las Areas Esenciales del Principio de Mérito establecidas en la Ley Núm. 5 del 14 de octubre de 1975, según enmendada, conocida como "Ley de Personal del Servicio Público de Puerto Rico", de aplicar a la agencia gubernamental. Asimismo, lo establecido en el Reglamento de Personal que aplica a la agencia.

B. La participación de los empleados de las agencias en la modalidad de teletrabajo se da sobre unas bases voluntarias y sujetas a la aprobación y visto bueno de la autoridad nominadora o su representante.

C. El empleado designado para incorporarse a la modalidad de teletrabajo deberá firmar un acuerdo contractual ("agreement") con la agencia.

D. La agencia se reserva la facultad de discontinuar en cualquier momento la participación de un empleado en la modalidad de teletrabajo, tras previo aviso por las siguientes razones, entre otras: 1) no cumplir con las políticas, normas y criterios establecidos de teletrabajo; 2) no seguir directrices; 3) baja productividad en el desempeño de sus deberes y responsabilidades; y 4) necesidades del servicio, etc.

E. La agencia establecerá las normas y condiciones bajo las cuáles un empleado pondrá en práctica la modalidad de teletrabajo, tales como: el número de días para teletrabajar (si aplica, los días para asistir a la Oficina (si aplica), horario de trabajo para los teletrabajadores, entre otras.

F. La modalidad de teletrabajo no tiene la finalidad de alterar o afectar el desempeño de las ejecutorias de los teletrabajadores ni de los compañeros empleados que cumplen con sus obligaciones en la oficina tradicional.

G. La agencia le asegurará a los teletrabajadores potenciales, con necesidad de un acomodo especial, el cumplimiento de la Ley Federal conocida como, "Employment Opportunities For Disabled American Act" (Ley ADA) del 1986.

H. La modalidad de teletrabajo no tiene el objetivo de sustituir el centro de cuidado infantil o economizar el gasto que esto representa a los teletrabajadores. A tales efectos, aquellos teletrabajadores con hijos en centros de cuidado diurno deberán continuar llevándolos a cuidar a éstos.

I. La agencia autorizará la utilización de computadoras y equipo de telecomunicaciones propiedad del Gobierno en las áreas designadas para teletrabajo (**centro común de teletrabajo**). No obstante, el Gobierno continúa siendo el dueño de dicha propiedad y retiene el control de todo el equipo, aplicaciones, datos, etc. Dicho equipo se deberá utilizar únicamente para asuntos oficiales. **Véase disposiciones de la Parte XI, Sección E.**

J. Los empleados (teletrabajadores) interesados en utilizar equipo tecnológico de su propiedad deberán contar con la autorización de la agencia. **Véase disposiciones de la Parte XI, Sección E.**

K. La modalidad de teletrabajo no se utilizará como pretexto o acción disciplinaria (penalizar) para mantener fuera de la oficina central de la agencia a un empleado. Esta modalidad se ofrecerá a los empleados potenciales como una alternativa de trabajo que redunde en el beneficio de su calidad de vida y productividad.

L. Los empleados interesados en acogerse a la modalidad de teletrabajo deberán ser servidores públicos de carrera con status regular o de confianza.

M. La comunicación y la correspondencia de documentos bajo la modalidad de teletrabajo será en forma electrónica.

PARTE VII – ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

El Proyecto de Teletrabajo Multiagencial "Centro Común de Teletrabajo" no constituye un programa en la estructura programática ni tampoco un organismo en la estructura organizacional del Gobierno de Puerto Rico. A tales efectos, este Proyecto se considera más bien un instrumento u opción gerencial del Gobierno de Puerto Rico para que las agencias puedan viabilizar la implantación de la modalidad de teletrabajo. Con el fin de asegurar el desarrollo pleno de este instrumento gerencial se dispone lo siguiente:

A. Creación de Comité Operacional y Responsabilidades

Se crea un Comité Operacional en la OGP dirigido a velar por la buena dirección y funcionamiento del Proyecto de Teletrabajo Multiagencial. La duración de este Comité dependerá del desarrollo y progreso del Proyecto de Teletrabajo. El Comité será un cuerpo a tiempo parcial compuesto por funcionarios de la OGP, designados por la autoridad nominadora, de distintas unidades de la OGP. Este estará constituido por empleados representantes de las siguientes unidades: Área de Desarrollo Profesional, Oficina de Recursos Humanos, Área de Servicios Generales e Instituto de Cibernética, entre otros. Este Comité tendrá entre sus responsabilidades:

1. Planificar, desarrollar y evaluar el Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo.
2. Hacer la selección preliminar de las agencias participantes en el referido proyecto.
3. Coordinar todo lo relacionado con la ubicación, selección, equipar y administrar el Centro Común de Teletrabajo.
4. Velar y asegurar porque el desarrollo, la implantación y funcionamiento del Proyecto de Teletrabajo se lleve a cabo conforme a la política establecida en este Plan.
5. Atender y resolver cualquier "issue" o planteamiento de las agencias o teletrabajadores participantes asociados propiamente a la implantación de desarrollo del Proyecto (inclusive durante el piloto).
6. Atender, evaluar y resolver las situaciones, problemas o dificultades, relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Telecomunicaciones de Agencias en Redes (PRstar.Net), asuntos asociados a la administración de facilidades y mantenimiento

del Centro, funcionamiento general del proyecto, etc., que puedan surgir y afectar a los empleados participantes de la modalidad de teletrabajo o al desarrollo del Proyecto.

7. Presentar alternativas, recomendaciones, soluciones o tomar decisiones dirigidas al mejoramiento de la modalidad de teletrabajo.

8. Coordinar los esfuerzos de la OGP con las agencias participantes del Proyecto de Teletrabajo para el logro de los propósitos del mismo.

9. Velar y dar seguimiento al Proyecto de Teletrabajo durante el desarrollo del mismo.

10. Rendir los informes parciales y finales de los resultados obtenidos de las evaluaciones al Proyecto, así como presentar recomendaciones al respecto, si alguna.

11. Presentar los informes de las evaluaciones del proyecto al Director la OGP. Compartir resultados con los Jefes de las agencias participantes.

B. Creación Comité de Seguimiento y Responsabilidades

Este Comité estará compuesto por dos o más personas del nivel gerencial y operacional de las distintas agencias participantes. Este estaría compuesto, por ejemplo, de un representante de la Oficina del Director de la Agencia (funcionario de enlace con la OGP), representación de la unidad de Recursos Humanos y la de Sistemas de Información, etc. La existencia de este grupo será exclusivamente durante la fase experimental del proyecto. El Comité de Seguimiento será responsable de:

1. Servir de colaboradores en la coordinación e implantación del Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo (Piloto).

2. Dar seguimiento al desarrollo, progreso y la participación del personal de su agencia en el Proyecto de Teletrabajo durante su fase experimental o demostrativa (piloto), conforme a las políticas establecidas por la OGP.

3. Impartir las políticas, reglas y directrices de asistencia a los teletrabajadores de su agencia, así como todo lo relacionado con asuntos tecnológicos (conexión al LAN, aplicaciones, reparación de equipo, etc.).

4. Asegurar que los teletrabajadores cumplan a cabalidad con las normas y compromisos del Proyecto de Teletrabajo.

5. Asegurar que los supervisores de los teletrabajadores de la agencia, así como éstos, contesten los formularios-cuestionarios (para las fechas establecidas) de manera que se pueda recopilar la información necesaria para evaluar si el referido Proyecto está logrando las metas y objetivos.

6. Atender los "issues" y las situaciones (ejemplo: tecnológicos, asuntos personales y profesionales) que surjan, pertinentes a los teletrabajadores de su agencia.

7. Rendir los informes de progreso pertinentes al Comité Operacional de la OGP.

C. Supervisores y responsabilidades

El supervisor inmediato del empleado teletrabajador será responsable de continuar supervisando a éste. Es importante señalar que las mismas destrezas de supervisión requeridas para dirigir al empleado trabajando en la oficina tradicional son las mismas necesarias para supervisar a un teletrabajador. Básicamente, estas destrezas son:

Ayudar al empleado/teletrabajador a organizar su trabajo
Asignar tareas al empleado-teletrabajador
Evaluar el desempeño del teletrabajador

La modalidad de teletrabajo no implica una reducción en la responsabilidad relacionada a la supervisión. (Es importante señalar, que el supervisor, podrá acogerse a la modalidad de teletrabajo. En estos casos, éstos deberán cumplir con su rol de supervisor y con las normas establecidas para los teletrabajadores, según les aplique.) Para llevar a cabo una supervisión adecuada de los empleados teletrabajadores, los supervisores deberán cumplir con las siguientes normas:

1. Comunicar a los teletrabajadores, en forma clara y precisa, qué, cuándo, y quién va hacer la tarea o encomienda. Esta comunicación puede llevarse a cabo vía telefónica, en reunión o por escrito a través del correo electrónico. Sería recomendable que el supervisor aplique el enfoque de "Gerencia por objetivos", ya que esta técnica gerencial le permite establecer los objetivos, dar seguimiento y determinar los logros a esperar de cada uno de los teletrabajadores.
2. Establecer, conjuntamente con el teletrabajador, las fechas límites para determinar cuándo deberá entregar o se espera que finalice el trabajo asignado.
3. Llevar a cabo reuniones con el teletrabajador para ofrecer retroalimentación respecto a su desempeño y ejecutorias. La frecuencia de estas reuniones será a discreción del supervisor, según las necesidades y particularidad individual de cada teletrabajador. Sin embargo, se deberá celebrar una reunión, por lo menos, cada 15 días laborables con el teletrabajador.
4. Dar énfasis y reforzar siempre la conducta y el comportamiento adecuado a los teletrabajadores. Es por tal razón importante que el supervisor le comunique inmediatamente al teletrabajador cualquier conducta inadecuada o inaceptable de parte de éste, de manera que el teletrabajador tenga la oportunidad de corregir la misma.

5. Evaluar el desempeño y ejecutorias de los teletrabajadores, tomando como base los mismos factores o elementos que establece el Sistema de Evaluación de la agencia, excepto en los casos que indique lo contrario.
6. Velar porque los teletrabajadores, cumplan con llenar los formularios/cuestionarios dirigidos a evaluar el Proyecto de Teletrabajo. Este deberá cumplir con esta disposición y complear el referido formulario/cuestionario diseñado para los supervisores.
7. Inspeccionar y certificar que el área de trabajo del teletrabajador potencial cumple con los requisitos establecidos por la agencia para estos propósitos.

D. Teletrabajadores y responsabilidades

Los empleados autorizados a acogerse a la modalidad de teletrabajo serán responsables de:

1. Cumplir a cabalidad con las políticas y normas establecidas para el Proyecto de Teletrabajo.
2. Cumplir con el horario de trabajo establecido, según corresponda, por agencia.
3. Mantener una comunicación frecuente con su supervisor inmediato.
4. Cumplir con sus deberes y reponsabilidades del puesto.
5. Proteger y asegurar el equipo tecnológico bajo su custodia.
6. Salvaguardar y asegurar la confidencialidad de todo trabajo, documento, información y las bases de datos electrónicos relacionadas con sus funciones oficiales que obre en su poder o tenga acceso electrónicamente.
7. Llenar y enviar al Comité de Seguimiento de su agencia las evaluaciones, informes o cuestionarios requeridos relacionados con la modalidad de teletrabajo para las fechas establecidas. Utilizar la base de datos diseñada para estos propósitos.
8. Canalizar cualquier situación que requiera la intervención de la OGP a través del empleado designado para estos propósitos por dicha Oficina. En aquellos casos en que el "issue" o situación esté relacionado con algún aspecto propio de la agencia del teletrabajador, éste hará las gestiones pertinentes con el funcionario designado por la institución como agente de enlace o a cargo de darle seguimiento al desarrollo y progreso del Proyecto.

E. Clases de Puesto potenciales para teletrabajo

1. De acuerdo a las Clases de Puestos en el Plan de Clasificación de las agencias, las siguientes son clases potenciales para teletrabajo:

- a. Analistas/Especialistas en Administración, Gerencia, Economía, Planificación, Presupuesto, etc.
- b. Abogados
- c. Asesor de Comunicación y Programación
- d. Asesor en Procesamiento Electrónico de Información
- e. Asistente Administrativo
- f. Auditores
- g. Auxiliar Fiscal
- h. Auxiliar en Análisis Presupuestario
- i. Ayudantes Especiales (sujeto a naturaleza responsabilidades)
- j. Coordinadores (sujeto a naturaleza de responsabilidades)
- k. Especialista de Servicios y Apoyo a Sistemas de Información
- l. Ejecutivo de Programas
- m. Especialista en Tecnología de Información
- n. Gerentes (**personal supervisor o gerenciales**)
- o. Ingenieros (sujeto a naturaleza responsabilidades)
- p. Oficinista (sujeto a naturaleza responsabilidades)
- q. Otros

2. Hay clases de puestos que por la naturaleza de los deberes y responsabilidades no cualifican para la modalidad de teletrabajo. Estas clases de puestos, por lo general, les requiere al incumbente del mismo, estar físicamente en la facilidades de la agencia para cumplir con sus responsabilidades o el uso de algún equipo o información especial.

F. Evaluación del proyecto y teletrabajadores

1. Proyecto de teletrabajo

a. La evaluación del proyecto se llevará a cabo durante el período experimental (proyecto piloto) o durante los primeros cuatro meses de implantarse el mismo oficialmente. Esta debe ser mensual y tendrá como propósitos:

- 1) Medir el progreso del proyecto
- 2) Medir los logros, metas y objetivos
- 3) Identificar situaciones/obstáculos
- 4) Tomar medidas correctivas

b. La evaluación de las metas y objetivos trazados será de naturaleza cualitativa y cuantitativa, con el fin de comparar datos e información antes y después de la implatación del proyecto .

c. El instrumento de evaluación a utilizarse es el cuestionario que deberá completar un grupo de supervisores y teletrabajadores, según se establezca en este Plan.

2. Evaluación de las ejecutorias de los teletrabajadores

Para evaluar el trabajo de los teletrabajadores se aplicará lo establecido en el Sistema de Evaluación vigente en la agencia.

a. El teletrabajador será evaluado mensualmente tomando en consideración los mismos elementos de ejecución y de orden/disciplina establecidos en dicho Sistema, como si estuviera trabajando en las instalaciones de la agencia.

b. Los teletrabajadores que, por asunto personal, enfermedad u otra razón, no puedan total o parcialmente, cumplir con el número de horas de trabajo establecidas, deberán notificarlo al supervisor por lo menos con 24 horas de anticipación (en circunstancias normales) Por otra parte, toda ausencia que no esté fundamentada en la aprobación de una licencia se considerará como tal, independientemente de que la ausencia haya sido planificada o coordinada con el supervisor.

PARTE VIII – REQUISITOS, SELECCIÓN Y ADIESTRAMIENTO A TELETRABAJADORES ESENCIALES

A continuación se presentan las disposiciones que establecen los criterios que deberán cumplir los teletrabajadores potenciales en términos profesionales, así como el proceso de selección y otros asuntos relacionados a la orientación de los candidatos a teletrabajo:

A. Requisitos profesionales:

Todos los empleados de las agencias interesados en ser considerados para acogerse a la modalidad de teletrabajo deberán contar con los siguientes requisitos profesionales:

1. Conocer la estructura organizacional de la agencia, su misión y funciones, procesos generales, así como tener experiencia en la realización de las distintas actividades y tareas que se llevan a cabo en la unidad a la cual pertenece.

2. Haber demostrado un nivel de excecencia en sus ejecutorias, según lo han demostrado sus evaluaciones.

3. Haber demostrado ser un empleado con un alto grado de motivación, creatividad e innovación.

4. Contar con una trayectoria de confiabilidad en el desempeño de sus responsabilidades.
5. Poder trabajar con un alto grado de independencia, sin supervisión directa y constante.
6. Ser responsable, organizado y disciplinado, así como tener buenos hábitos y destrezas de trabajo.
7. Poder lidiar con el aislamiento y adaptarse a otras modalidades de trabajo distintas a la oficina tradicional.
8. Dominar las destrezas básicas de comunicación, tanto de redacción como verbal, así como buenas relaciones interpersonales con la clientela interna y externa de la agencia.
9. Ver en la modalidad de teletrabajo, opción Centro Común de Teletrabajo, una alternativa práctica y adecuada al ambiente tradicional de trabajo.

A. Criterios de selección:

La OGP (Comité Operacional) seleccionará preliminarmente (a base de información suministrada por la agencia) a los empleados potenciales para participar en el Proyecto de Teletrabajo. Este a su vez, será responsable de seleccionar los empleados a participar como teletrabajadores en dicho Proyecto tomando en consideración, entre otros, lo siguiente:

1. Cumpla a cabalidad con los requisitos profesionales.
2. Dispuesto a firmar el acuerdo contractual con la agencia (Véase documento "Acuerdo Contractual entre los Participantes de Teletrabajo y la Agencia" en [Anexo A](#)).
3. Tenga el visto bueno y aprobación de su supervisor inmediato.
4. Libre de problemas de ausentismo crónico.
5. Estar acogido al servicio de depósito directo.
6. Aceptar no solicitar vacaciones regulares durante el desarrollo del Proyecto Piloto de Teletrabajo, de aspirar a participar en el mismo.

B. Selección de los teletrabajadores

La selección final de los teletrabajadores potenciales recaerá en las agencias y supervisores inmediatos de éstos. **No obstante, la selección no deberá ser**

impositiva, sino contar con el visto bueno y aceptación voluntaria de los teletrabajadores potenciales.

C. Procedimiento para solicitar acogerse a la modalidad de teletrabajo

El procedimiento para que un empleado (gerencial o técnico) pueda participar en la modalidad de teletrabajo será el siguiente:

1. El empleado le comunicará al supervisor (a quien le responde administrativamente) su interés en participar voluntariamente como teletrabajador, de entender que cumple con los requisitos establecidos para estos propósitos.
2. El supervisor, de inmediato, evaluará preliminarmente dicha petición tomando en consideración si el empleado cumple con los requisitos profesionales para ser un teletrabajador e incluirá sus recomendaciones al respecto. Una vez concluya con la evaluación, informará al funcionario pertinente en la agencia del candidato potencial.
3. El supervisor le notificará al empleado si fue seleccionado para participar. En aquellos casos en que el empleado fue seleccionado, en forma preliminar, el supervisor seleccionará, de existir más de un candidato potencial y dará el visto bueno final.

D. Acuerdo contractual del teletrabajador y la agencia

Todo empleado seleccionado para beneficiarse de la modalidad de teletrabajo tendrá que firmar un acuerdo con la agencia, en el cual se compromete a cumplir, entre otras, con las políticas y las disposiciones del Proyecto de Teletrabajo. Este acuerdo no implica que la agencia adjudica su facultad de retirar o suspender a cualquier teletrabajador de continuar beneficiándose de la modalidad de teletrabajo por las razones dispuestas en la Parte VI, Sección D, de este documento.

E. Derechos y beneficios otorgados por leyes y reglamentos

En cuanto a las consideraciones de ciertas leyes o reglamentos se dispone lo siguiente:

1. Leyes y reglamento de personal :

Los empleados de las agencias participantes de la modalidad de teletrabajo retienen todos los derechos y beneficios adquiridos por Ley y/o el Reglamento de Personal vigente o cualquier otro estatuto.

F. Adiestramiento general a teletrabajadores seleccionados

El éxito del desarrollo e implantación del Proyecto de Teletrabajo depende, en gran medida, del conocimiento que tengan los empleados de la agencia sobre el mismo. Por tal razón, es importante orientar a todo el personal sobre esta nueva e innovadora modalidad de trabajo, partiendo de la premisa de que en ellos recae la responsabilidad primaria y final del rol que pueda tomar la modalidad de teletrabajo en el futuro de la cultura organizacional de la agencia. A tales efectos, se deben preparar adiestramientos dirigidos a educar y orientar, en primera instancia. Además, desarrollar otros adiestramientos dirigidos específicamente a los teletrabajadores potenciales, con el fin de prepararles y facilitarles su incursión en esta nueva modalidad de trabajo. A continuación se presenta, en términos generales, lo relacionado a cada uno de los adiestramientos propuestos.

1. Personal general de Agencia:

a. El adiestramiento a todo el personal de la Agencia debe tener como objetivo principal orientar y capacitar a éste sobre:

- 1) Proyecto de teletrabajo, misión, metas y objetivos.
- 2) Políticas del proyecto
- 3) Organización y funcionamiento
- 4) Participación de empleados en la modalidad de teletrabajo, requisitos, selección y asuntos relacionados
- 5) Requisitos para área de teletrabajo
- 6) Elementos tecnológicos y de telecomunicaciones
- 7) Impacto fiscal
- 8) Implantación del proyecto

b. La responsabilidad de adiestrar al personal de las Agencias debe recaer en personal de la OGP, con la participación del personal pertinente de las agencias participantes del piloto. Sin embargo, se sugiere que sean los miembros del Comité Técnico de la OGP, bajo la supervisión del Área de Desarrollo Profesional, los que inicialmente ofrezcan estas orientaciones al personal gerencial, administrativo y técnico de las Agencias, por entenderse, que en este Comité recayó la responsabilidad de conceptualizar el desarrollo del Proyecto de Teletrabajo. A tales efectos, conoce todo lo relacionado al mismo y su finalidad desde la perspectiva de la OGP.

c. Los adiestramientos sobre la modalidad de teletrabajo deben ir dirigidos primero a orientar al nivel gerencial, y posteriormente al técnico y administrativo. Para los efectos del Piloto, se orientará al personal gerencial de las unidades envueltas (incluyendo la de Recursos Humanos y Sistemas de Información) y a los teletrabajadores.

2. Adiestramiento a los teletrabajadores seleccionados

a. Los adiestramientos a los empleados seleccionados para acogerse a la modalidad de teletrabajo debe dar énfasis a orientar y preparar al teletrabajador para adaptarse al proceso de transición de trabajar en la oficina tradicional a la de teletrabajo. Los asuntos a cubrir en dichos adiestramientos, entre otros, son:

- 1) Compromiso, obligaciones e implicaciones
- 2) Instrucciones específicas en cuanto a funcionamiento y procesos
- 3) Disciplina, hábitos, organización y ambiente de trabajo
- 4) Cuestionarios o formularios (informes) a rendir
- 5) Comunicación mediante conexión y acceso remoto con las agencias/otros
- 6) Supervisión y evaluación
- 7) Otros

b. Estos adiestramientos deben ofrecerse a los empleados gerenciales, y teletrabajadores conjuntamente.

PARTE IX– REQUISITOS FISICOS Y AMBIENTALES DEL AREA DE TRABAJO

El área seleccionada para llevar a cabo el Proyecto de Teletrabajo (Centro Común de Teletrabajo) deberá cumplir con los siguientes requisitos:

A. Aspectos físicos, espacio, equipo y otros.

1. El espacio designado como el "Centro Común de Teletrabajo" deberá ser un lugar cómodo, libre de distracciones innecesarias que propicie un ambiente adecuado de trabajo. Además, le debe proveer y asegurar un área al teletrabajador que esté libre de riesgos, peligrosidad y condiciones que puedan causar accidentes (ej.: muchos cables por el piso, cables deteriorados, receptáculos defectuosos o cargados de enchufes, etc).

2. El área de trabajo seleccionado debe contar con receptáculos eléctricos y teléfono cercanos.

3. El lugar debe estar amueblado, por lo menos, con aquel equipo mínimo necesario, por ejemplo, escritorio (o mesa funcional), silla confortable, lámpara, etc.

4. El área de trabajo debe tener buena iluminación, temperatura y ventilación.

5. El área debe garantizar la seguridad necesaria para proteger el equipo tecnológico contra robo o vandalismo.

6. La entrada de personas (personal no autorizado, familiares, amistades, etc.) ajenas al Centro Común de Teletrabajo, está prohibida, con excepción de supervisores o personal relacionado al desarrollo del proyecto. Asimismo, por seguridad, se prohíbe a los

teletrabajadores traer niños al Centro Común de Teletrabajo con el fin de que éstos pasen el día con ellos en dicha área de trabajo.

B. Aspectos de políticas de trabajo

1. El teletrabajador deberá educar a sus familiares, amistades, vecinos u otro personal, en cuanto a:

a) que a pesar que se encuentra en el Centro Común de Teletrabajo, éste está trabajando para la agencia, y no de vacaciones, ausente por el día de la oficina tradicional, etc. .

b) en qué situaciones, necesidades o razones se le puede interrumpir.

c) que el equipo de la agencia bajo su custodia es para uso oficial exclusivamente, y no permitir su uso o acceso al mismo por personal ajeno al Centro Común de Teletrabajo.

2. Establecer, en coordinación con el supervisor, un patrón de horario, así como desarrollar una buena rutina y hábitos de trabajo diario.

PARTE X – INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A. La evaluación del Proyecto de Teletrabajo

El Proyecto de Teletrabajo se implantará en calidad de "piloto" durante cuatro meses. Esta fase, de carácter demostrativo, tiene como objetivo evaluar el desarrollo e implantación de la modalidad de teletrabajo: opción de **Centro Común de Teletrabajo**. La evaluación se fundamenta en el método comparativo, el cual consiste en recopilar una información inicial que sirva de marco de referencia para comparar los resultados de las evaluaciones posteriores para determinar el progreso y logros obtenidos.

La evaluación va dirigida a medir los logros alcanzados bajo cada una de las metas y objetivos que se persiguen con la implantación del mismo. A tono con estas metas y objetivos, se procedió a establecer unos indicadores de medición.

Estos indicadores tienen la finalidad de "medir" los logros obtenidos bajo cada uno de los objetivos trazados. Para ésto, se diseñaron formularios/cuestionarios para recopilar los datos necesarios para comparar el progreso del proyecto bajo cada una de las referidas metas y objetivos. Estos formularios/cuestionarios serán completados al inicio de la fase piloto por los supervisores y empleados participantes de la modalidad de teletrabajo (grupo experimental). Posteriormente, se hará una evaluación mensual (4 en total). Cada mes, los empleados que componen el grupo experimental, contestarán los formularios-cuestionarios antes mencionados. (Véase los cuestionarios en el [Anejo B](#))

Las metas y objetivos son de naturaleza cuantitativa y cualitativa. Estas metas y objetivos medirán mediante datos estadísticos, entre otros, el progreso del proyecto, el impacto económico, la percepción, el grado de satisfacción y el efecto en el desempeño de las labores del empleado, el efecto en la calidad de vida del empleado, la familia y el medio ambiente. La responsabilidad de recopilar, tabular, analizar y preparar el informe de progreso con los resultados de las evaluaciones periódicas recae en el Grupo de Seguimiento de la OGP. Por lo tanto, cada agencia será responsable de que cada uno de sus teletrabajadores complete el cuestionario y de enviar los mismos a la OGP.

B. El desempeño y ejecutorias del teletrabajador

Los empleados participantes del Proyecto de Teletrabajo se evaluarán periódicamente, según establecen las normas del Sistema de Evaluación de la Agencia y tomando en consideración lo dispuesto en la Parte VII, Sección F, Inciso 2 de este documento.

Para la evaluación de las ejecutorias de los empleados en la modalidad de teletrabajador, se utilizarán los formularios existentes para estos propósitos, según dispone el Sistema de Evaluación de cada Agencia.

C. Informes de progreso

El Grupo de Seguimiento preparará mensualmente un informe de progreso, el cual recogerá los resultados de las evaluaciones realizadas al Proyecto durante su fase piloto. Este incluirá datos estadísticos del progreso de proyecto, situaciones detectadas (si alguna), logros por metas y objetivos e interpretaciones, así como recomendaciones o sugerencias para modificar, corregir o mejorar algún aspecto del proyecto. El informe de progreso se presentará a la consideración del Comité de Coordinación de la OGP con el fin de que éste evalúe y haga las recomendaciones.

PARTE XI – ELEMENTOS TECNOLOGICOS Y TELECOMUNICACIONES

Se presenta a continuación los sistemas y aspectos relacionados con tecnología y telecomunicaciones a considerarse en la implantación del Proyecto de Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo . Para más información detallada sobre estos sistemas y otros elementos véase el [Anejo C](#).

A. Infraestructura de Telecomunicaciones

1. Agencias

Las agencias deben contar con un servicio de acceso remoto o RAS que se maneje desde el cuarto de servidores del área de operaciones de informática de la agencia. Este sistema se compone de extensiones telefónicas conectadas a "modems" que a su vez,

éstos están conectados a un servidor de RAS, el cual se conecta a la red interna de las Agencias.

En las inmediaciones de este servidor de acceso se deben encontrar los servidores de seguridad, correo electrónico, base de datos y de archivo. A esta red, además debe estar conectado un equipo de telecomunicaciones que brinde acceso a PRStar.Net, así como las demás agencias de gobierno y el Internet.

2. Empleados/teletrabajadores

Los empleados de las agencias deben contar con una computadora portátil o de escritorio con "modem", la cual será utilizada para la jornada diaria de trabajo en la modalidad de teletrabajo. El empleado deberá tener autorización, en aquellos casos en que la computadora sea portátil, para transportar la misma desde el Centro Común de Teletrabajo a su casa y viceversa.

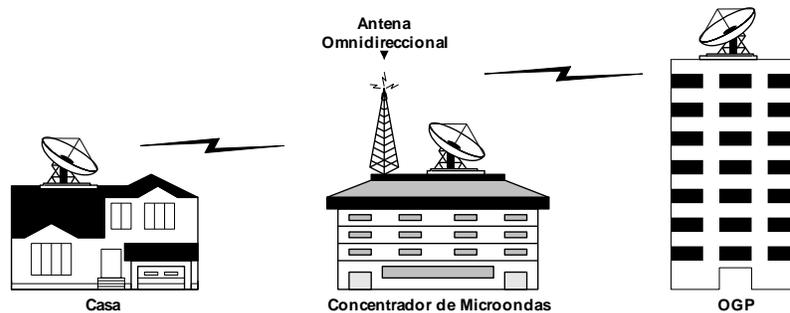
B. Alternativas para la Conexión Remota

Para facilitar la identificación de los sistemas de telecomunicaciones éstos se dividieron en dos grupos principales: sistemas inalámbricos y sistemas de comunicación tradicionales.

1. Sistemas Inalámbricos

Los sistemas inalámbricos requieren una planificación para la instalación y operación del sistema. Además, estos sistemas necesitan personal especializado para realizar estudios de conexión inalámbrica, etc. Sin embargo, estos sistemas permiten velocidades mayores a las utilizadas por sistemas de teléfono/"modem".

Cuando el lugar del teletrabajador no tenga línea de visión con agencia o esté fuera del alcance del sistema, se pueden utilizar sistemas de relevo de microondas descritos a continuación.



Casa-Concentrador de Microondas-OGP

La conexión entre el lugar de trabajo del teletrabajador a la agencia se retransmite por un concentrador de microondas. Este concentrador de microondas estará localizado en el lugar donde tenga línea de visión con PRStar.Net (ver Fig.).

El diseño final de estos sistemas depende considerablemente del conocimiento exacto de la localización de los lugares a conectarse, ya que los sistemas inalámbricos dependen directamente de factores de interferencia por ruido u otros elementos como el de línea de visión y las condiciones topográficas del terreno.

Criterios para Determinar la Opción Ideal para la Conexión Inalámbrica

- Lugar del Centro o edificio para que el concentrador de microondas tenga línea de visión con la agencia u otro edificio gubernamental del gobierno central y que a su vez éste tenga línea de visión con agencia o Minillas.
- Se permita hacer instalaciones inalámbricas en el lugar.
- Localización tenga espacio para el almacenaje de estos equipos.
- Uso de aplicaciones que amerite conexiones de alta velocidad.

2. Sistemas de Comunicación Tradicional

Entre los servicios que podemos adquirir de los circuitos telefónicos tenemos el servicio de acceso remoto mejor conocido como RAS. Estos servicios pueden ser utilizados como un método alternativo al sistema inalámbrico.

Criterios para uso de Sistemas de Comunicación Tradicional

- No hay necesidad de conexión de alta velocidad
- El edificio no posee facilidades para instalaciones inalámbricas
- Para lograr línea de visión requiere más de tres (3) relevos de señal

C. Aplicaciones y Herramientas de Trabajo

Como herramienta de trabajo, el teletrabajador seguirá utilizando las aplicaciones necesarias utilizadas diariamente en sus respectivas agencias para realizar sus funciones.

Las aplicaciones estarán almacenadas en la computadora portátil o de escritorio del teletrabajador de manera que no sobrecargue la línea de comunicación y obtenga una mayor rapidez en las aplicaciones.

Las aplicaciones o base de datos de "Lotus Notes" u otra deberán ser configuradas para que el teletrabajador pueda utilizarlas sin estar conectado todo el tiempo al sistema de la

agencia. En estos casos el teletrabajador se comunicará periódicamente para replicar sus cambios con la base de datos localizadas en la agencia.

D. Políticas Tecnológicas del Programa

1. Propiedad de Equipo

- a. El equipo (entiéndase computadoras portátiles, escáner u otro) a utilizar por el teletrabajador será propiedad total de la Agencia.
- b. El equipo propiedad de la OGP asignado al teletrabajador deberá aparecer registrado en al División de Propiedad, como propiedad en uso fuera de la Oficina. El equipo propiedad de las otras agencias participantes deberá ser registrado conforme a los sistemas que tengan las mismas para registro y control de la propiedad.

2. Uso, Mantenimiento y Seguridad de Equipo

- a. El equipo propiedad de la agencia será regulado y administrado de acuerdo al reglamento y procedimientos vigentes de la División de Propiedad de cada agencia.
- b. El Teletrabajador deberá usar el equipo exclusivamente para el uso para el cual fue designado y en asuntos oficiales.
- c. La Agencia responderá por el mantenimiento y/o reparación del equipo que haya sido registrado y asignado para el uso del teletrabajador. Esto comprende el equipo de la Agencia.
- d. El teletrabajador será responsable del mantenimiento de rigor del equipo, por ejemplo, la limpieza. Este mantenimiento se llevará conforme a las instrucciones establecidas para estos propósitos.
- e. El teletrabajador mantendrá el equipo propiedad de la Agencia en buenas condiciones de uso y operación.
- f. El equipo debe ser operado y almacenado en un lugar seguro en y fuera de horas laborables. Este lugar estará sujeto a inspección, de ser necesario, por personal de la Agencia.
- g. La pérdida de equipo deberá ser reportada verbalmente y por escrito inmediatamente a su supervisor o a cualquier otra persona de la gerencia explicando la razón o circunstancia de la pérdida del mismo. En aquellos casos en el que el equipo sea hurtado o robado deberá existir una querrela oficial del teletrabajador ante la Policía, en la cual conste una descripción del incidente. La Agencia se reserva la facultad de llevar a cabo cualquier investigación al respecto, según el procedimiento establecido por el Reglamento de Propiedad vigente.

3. Horario de Acceso a la Red Local de las Agencias y otros Servicios y/o Programas Relacionados

- a. El teletrabajador podrá conectarse (vía conexión remota) a la red local de la Agencia únicamente durante el horario en que la misma estará disponible para acceder. Cada agencia establecerá su propio horario para que su personal pueda acceder la red y ésta será responsable de indicarle a sus empleados sobre el particular.
- b. El teletrabajador hará conexión a la red local de la Agencia según las instrucciones que reciba al respecto de la misma. Se recomienda que la conexión se lleve a cabo temprano en la mañana (al comienzo de las labores), a mitad de mañana, al comienzo y final de la tarde (al cesar labores).
- c. El teletrabajador deberá seguir la instrucciones impartidas por la agencia, si alguna, en cuanto a la conexión (horario y tiempo de conexión) a la red.
- d. La agencia establecerá los procedimientos y las reglas necesarias, de considerarlo pertinente, cuando por una encomienda el teletrabajador requiera realizar una conexión de larga duración (búsqueda en el Web). El teletrabajador deberá notificar con anticipación a su supervisor para la autorización pertinente.
- e. En el caso en que la tecnología de conexión implantada permita el uso continuo de la red, así se le indicará al teletrabajador y éste permanecerá conectado el tiempo que estime necesario.
- f. El acceso a la red de la Agencia debe ser autorizado por el supervisor inmediato y/o Gerente/Supervisor del teletrabajador conjuntamente con el Gerente/Director de Sistemas de Información de la Agencia.
- g. El Gerente/Director de Sistemas de Información tendrá facultad para cancelar inmediatamente y sin previo aviso la cuenta de acceso del teletrabajador en el caso en que éste haga uso indebido de la red o viole alguna norma establecida dentro de la Agencia. De ser éste el caso, el Gerente/Director de Sistemas de Información rendirá un informe notificando lo sucedido al supervisor inmediato del teletrabajador y al comité a cargo del programa de teletrabajo.

4. Responsabilidad del Teletrabajador con el Equipo y la Comunicación a la Red

- a. El teletrabajador no autorizará el uso ni prestará el equipo propiedad de la Agencia (y bajo su custodia) a ninguna persona o entidad.
- b. El teletrabajador no permitirá bajo ninguna circunstancia que otra persona no empleada de Agencia accese la red de la misma.
- c. El teletrabajador no divulgará ninguna clave de acceso y/o número que le permita a otras personas tener acceso a la red.

d. La información contenida en la red de agencia pertenece a la agencia y el participante no podrá utilizar la misma para beneficio personal.

e. El archivo que se transfiera a la red o se accese desde la misma tiene carácter confidencial y no tendrá otro propósito que el de cumplir con las labores asignadas.

D. Procedimiento para Reparación, Actualización y Apoyo Técnico

1. Reparación

a. En el caso de que el equipo utilizado por el teletrabajador se averíe, éste deberá hacer lo siguiente:

- 1) Notificar inmediatamente a su supervisor.
- 2) Rendir un informe de daños.
- 3) Coordinar la reparación del equipo con el Area de Propiedad y/o Sistemas de Información
- 4) Traer equipo (la unidad) a la Oficina.

b. El Area de Propiedad de la Agencia se hará responsable de lo siguiente:

- 1) Enviar a reparar la unidad al lugar correspondiente.
- 2) Suplir al teletrabajador con una unidad (equipo) igual o similar
- 3) Proveer la programación necesaria para que el teletrabajador continúe con el acceso a la red y sus labores.

2. Actualización (up-grade)

a. **En el caso que surjan nuevas versiones de programas o actualizaciones a las máquinas, se deberá hacer lo siguiente:**

- 1) El Gerente/Director de Sistemas de Información notificará al personal teletrabajador.
- 2) En el caso que la actualización se pueda efectuar a través de la red, se coordinará la fecha y hora de conexión para tales propósitos.
- 3) El Gerente/Director de Sistemas de Información coordinará con los teletrabajadores la actualización del sistema, cuando sea necesario que éstos traigan el equipo físicamente a la Agencia. En aquellos casos en que el

personal técnico de Sistemas de Información pueda trasladarse al lugar donde labora el teletrabajador (centro común de trabajo) así lo hará para evitar interrumpir las labores de éstos.

3. Apoyo Técnico

a. En el caso que el teletrabajador requiera apoyo técnico, el mismo se hará, en primera instancia, por teléfono. Para esto, se dispondrá de lo siguiente:

1) La Agencia mantendrá, si aplica, una línea sin cargos (800) o regular para uso de aquellos que se encuentren teletrabajando fuera de la zona metropolitana. designada por la tarifa de la Telefónica.

2) La Agencia a nivel mantendrá, si aplica, dos (2) líneas locales (teléfono y extensiones) asignadas para uso exclusivo de llamadas de solicitud de apoyo.

3) La agencia mantendrá, si aplica, un registro electrónico de las llamadas recibidas por las líneas (800 y locales), incluyendo nombre del teletrabajador, problema y solución. Además, se indicará cuánto esperó por servicio el teletrabajador. Un informe con soluciones a problemas (FAQ) se pondrá a la disposición del teletrabajador para su referencia, antes de tener que llamar al servicio de apoyo. Este podrá estar disponible en el Internet en la siguiente dirección: www.ogp.prstar.net/teletrabajo.

4) La Agencia asignará personal para dar apoyo a los teletrabajadores.

5) Las llamadas deberán hacerse de lunes a viernes en el horario establecido para estos propósitos por la agencia.

b. En caso de que el problema necesite ser atendido personalmente por un técnico, el personal de apoyo así se lo indicará al teletrabajador y éste lo informará a su supervisor para traer la unidad (equipo) a la Agencia. A tales efectos, se cumplirá con las siguientes disposiciones:

1) El teletrabajador deberá usar, en primera instancia, el servicio de apoyo telefónico y permitir que se le indique el procedimiento para resolver la situación.

2) El teletrabajador no se presentará en la Agencia a menos que sea requerido por acuerdo previo para atender problemas de naturaleza tecnológica.

E. Plan de Contingencia

1. Cuando el equipo utilizado por el teletrabajador se averíe y no pueda ser reparado se hará lo siguiente:

a. La OGP o la agencia correspondiente suplirá otra unidad.

b. De no tener unidades disponibles, la Agencia se reserva el derecho de pedirle al teletrabajador que regrese a la Agencia y éste compartir equipo con otro compañero(a) de trabajo.

2. En el caso de que situaciones climatológicas (huracanes, etc.) impida el acceso y/o comunicación del teletrabajador con la agencia se hará lo siguiente:

a. El teletrabajador tratará por todos los medios de comunicarse con el supervisor e indicar la situación que le impide trabajar desde el lugar de su teletrabajo (centro común de teletrabajo).

b. El supervisor tratará por todos los medios de comunicarse con el teletrabajador en aquellos casos en que perciba o tenga conocimiento de alguna situación que esté afectando el funcionamiento normal de la modalidad de teletrabajo.

c. Luego que pase el peligro, si así lo requiere el Plan de Contingencia de la Agencia, el teletrabajador se presentará al Centro de Teletrabajo.

d. De no poder comunicarse y/o llegar hasta la Agencia, el teletrabajador se mantendrá atento a los medios de comunicación para cualquier información oficial que emita la Agencia.

e. Si el teletrabajador pierde su equipo de trabajo como resultado del embate de alguno de estos fenómenos deberá notificarlo inmediatamente y deberá regresar a la Agencia.

f. La Agencia se reserva el derecho de revisar su participación en el programa piloto de teletrabajo en coordinación con el Comité de la OGP. Asimismo, hacer que el personal participante en la modalidad de teletrabajo regrese a la Agencia, de considerarlo necesario, notificando para ello al Comité.

3. En el caso que haya una suspensión de servicio, tanto telefónico como de energía eléctrica, el teletrabajador hará lo siguiente:

a. El teletrabajador continuará trabajando utilizando la batería como medio de energía hasta que el servicio de energía eléctrica se restaure.

b. Si la avería es prolongada, comunicarse con el supervisor.

c. El supervisor determinará la acción a seguir.

4. En el caso que el teletrabajador no pueda comunicarse con la Agencia por el servicio de la red, éste deberá:

a. Esperar un tiempo prudente y volver a intentarlo.

- b. Llamar al servicio de apoyo técnico de la Agencia.
- c. De no poder resolver el problema, deberá comunicarse con su supervisor para la acción correspondiente.

PARTE XII– [aparece en blanco en el original]

PARTE XIII – ESTRATEGIAS DE IMPLANTACIÓN

Para asegurar el desarrollo pleno del Proyecto de Teletrabajo, "Centro Común de Teletrabajo" recomendamos que la implantación del mismo se lleve a cabo en dos etapas; éstas son:

- Etapa I : Proyecto Piloto
- Etapa II: Implantación Oficial Permanente

A. Etapa I: Proyecto Piloto:

Esta etapa consiste en implantar, a modo experimental durante un periodo fijo, lo dispuesto en el **Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo**. El propósito de este proyecto piloto (o demostrativo) es adquirir experiencia real durante un periodo de tiempo de cómo funcionará dicho Proyecto de Teletrabajo para identificar en la marcha las acciones a considerar para el mejoramiento del mismo. De la misma manera, contar con un mecanismo flexible, dinámico y práctico que contribuya en forma proactiva a tomar medidas correctivas o subsanar aquellos aspectos que puedan presentar obstáculos o situaciones que afecten el desarrollo pleno del concepto de teletrabajo de "**Centro Común de Teletrabajo**". A tono con esta finalidad, se propone lo siguiente:

1. Duración

El Proyecto Piloto debe implantarse durante un periodo de cuatro meses.

2. Ubicación y facilidades del Centro Común de Teletrabajo y equipo necesario

- a. El Centro Común de Teletrabajo debe estar ubicado en un lugar geográfico fuera del Municipio de San Juan (ejemplo: Caguas, Bayamón, etc.). El propósito es que empleados que se trasladan todos los días desde ese municipio a trabajar a San Juan trabajen desde ese Centro sin necesidad de viajar a la Oficina tradicional en San Juan.

b. El espacio físico del Centro debe ser lo suficientemente grande como para acomodar, por lo menos, 20 empleados. Este debe contar con buena ventilación, iluminación, suficientes receptores eléctricos, seguridad y protección para los empleados como para el equipo.

c. El Centro deberá estar amueblado y contar con el equipo indispensable, tales como: mesas, sillas, teléfono o cualquier otro identificado.

3. Días de teletrabajo

a. Los empleados teletrabajadores realizarán sus labores desde el lugar designado como "**Centro Común de Teletrabajo**" durante los 5 días laborables.

b. En aquellos casos que por necesidad del servicio se le requiera al teletrabajador tiempo extra durante días no laborables o fuera del horario regular de la Agencia, ésta hará los arreglos pertinentes con el Comité de Seguimiento de la OGP para la coordinación pertinente.

4. Horario de trabajo

El empleado en la modalidad de teletrabajo tendrá que cumplir con la jornada regular de trabajo dentro de la Agencia. Por ejemplo, en el caso de los empleados de la OGP, éstos se regirán por el horario flexible aprobado y establecido en la Oficina, a saber:

Horario de entrada: De 7:30am a 9:00am
Receso para almuerzo: De 12:00pm a 1:00pm
Horario de salida: De 4:00pm a 5:30pm

Cabe señalar, que la hora de salida del teletrabajador de OGP dependerá de la hora de entrada de la mañana, según disponen los reglamentos de la Oficina. El teletrabajador podrá tomar sus receso por la mañana y por la tarde, siguiendo las normas establecidas para estos propósitos en cada agencia participante.

5. Grupo Experimental (teletrabajadores)

Este grupo estará compuesto por cerca de 20 empleados seleccionados para acogerse a la modalidad de teletrabajo. Este podrá incluir tanto personal supervisor como técnico. El número de supervisores participando como teletrabajadores no debe ser mayor al grupo técnico. Es importante señalar que los participantes seleccionados para esta fase experimental deberán cumplir a cabalidad con las políticas y requisitos establecidos para el teletrabajo en las Partes VI y VIII.

6. Número de participantes para teletrabajo por unidad y supervisores

Este grupo estará compuesto de 20 (o menos) empleados seleccionados para acogerse a la modalidad de teletrabajo "Centro Común de Teletrabajo". Esta incluirá personal técnico de, por lo menos, 4 agencias distintas. Es importante señalar que los participantes seleccionados para esta fase experimental deberán cumplir a cabalidad con las políticas y requisitos establecidos para el teletrabajo en la Partes VI y VIII.

Durante la fase del proyecto piloto sería preferible que los participantes del nivel técnico sean, en su gran mayoría, personal con deberes y responsabilidades correspondientes al **Servicio de Trabajo Profesional, técnico y Administrativo**, según establezca el Plan de Clasificación (carrera) de la Agencia vigente.

Todos los empleados que formen este Grupo Experimental, o sea, los teletrabajadores, deberá residir en el municipio donde esté ubicado el Centro Común de Teletrabajo (ejemplo: Caguas).

7. Número de participantes para teletrabajo por agencia

En el grupo de 20 empleados que participarán en el proyecto piloto de teletrabajo debe haber representación, por lo menos, de 4 agencias distintas, incluyendo la OGP. La participación por agencia podría ser la siguiente; no obstante, podría variar entre agencias:

Agencia participante	Núm. emp. por agencia	%
OGP	4	20
Agencia 1	4	20
Agencia 2	4	20
Agencia 3	4	20
Agencia 4	4	20
Total	20	100

8. Grupo Control

De considerarse necesario se puede establecer un Grupo Control, el cual estará compuesto de 20 empleados del nivel técnico que participarán en la fase piloto del Proyecto de Teletrabajo. No obstante, éste continuará trabajando bajo la modalidad de oficina tradicional, o sea, se presentará como de costumbre, a trabajar todos los días a la Agencia. Este grupo al igual que el grupo experimental, tendrá la misma representación proporcional que se indica en la tabla anterior y completará los cuestionarios/formularios diseñados para estos propósitos durante la duración del Proyecto Piloto.

Los integrantes técnicos de este grupo serán designados por los supervisores de las distintas Agencias/idades representadas en el Grupo Experimental.

9. Empleados excluidos del Proyecto Piloto

Los empleados con estatus transitorio o por contrato. Además, todo empleado público que no resida en el área geográfica o municipio donde esté ubicado el Centro Común de Teletrabajo.

10. Registro de asistencia

Los empleados en la modalidad de teletrabajo, procederán a comunicarse todos los días (cuantas veces disponga la agencia) con la secretaria o supervisor de su unidad en la Agencia vía correo electrónico (o por teléfono, cuando las circunstancias lo ameriten) para informar que comenzó y concluyó su teletrabajo. En aquellas agencias donde exista una Base de Datos de Asistencia, el teletrabajador utilizará la misma para rendir su asistencia diaria desde el Centro común de Teletrabajo. En caso de ausencias o tardanzas, se procederá conforme a lo establecido en cada Agencia.

11. Información a indicar a la clientela

Los empleados de las distintas agencias seleccionados para la modalidad de teletrabajo deberán informar a su clientela externa, como a los compañeros de la Agencia (clientela interna) que estarán los 5 días trabajando desde un Centro Común de Teletrabajo. Estos deberán informar la dirección física del Centro, el número de teléfono, dirección electrónica, o cualquier otro medio de comunicación disponible (FAX, teléfono celular, "beeper", etc.) bajo el cual la clientela podrá comunicarse con el teletrabajador. El supervisor inmediato del teletrabajador deberá tener esta información.

12. Fechas para entregar tareas o encomiendas asignadas

El teletrabajador será responsable de cumplir con las fechas límites acordadas con el supervisor para entregar sus trabajos, tareas o encomiendas. En aquellos casos que, por razones justificadas, no puedan cumplir con las referidas fechas, el teletrabajador deberá notificarlo con anticipación al supervisor para que éste proceda, si aplica, a tomar las medidas necesarias (asignar otra fecha, asignar la encomienda a otro teletrabajador o empleado en la oficina tradicional, etc.).

13. Reuniones y cuestionarios de seguimiento y evaluación del Proyecto Piloto

a. Durante la fase del Proyecto Piloto todos los miembros del Grupo Experimental y Control (personal gerencial, administrativo o técnico) completarán mensualmente unos cuestionarios con el fin de evaluar el desarrollo y progreso del referido Proyecto.

b. Los participantes del Proyecto Piloto deberán completar y someter los cuestionarios al Grupo de Seguimiento (creado en la Parte VII, Sección B del Plan Estratégico del Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo) **todos los 30 de cada mes durante la fase del Proyecto Piloto.** En aquellos casos en que el 30 del mes caiga durante fin semana o día feriado, el cuestionario deberá enviarse el próximo día laborable.

c. Tanto los supervisores de los teletrabajadores como los empleados en la oficina tradicional serán responsables de dar seguimiento al personal técnico para asegurar que cumplan con entregar los referidos cuestionarios.

d. Los participantes del Proyecto Piloto deberán asistir a las reuniones que pueda pautar el Grupo de Seguimiento, con el fin de recoger retroalimentación, experiencias y el sentir de éstos con respecto a esta modalidad de trabajo. La asistencia a estas reuniones será con carácter obligatorio y las mismas se notificarán por lo menos con tres días laborables de antelación.

e. Los supervisores de los teletrabajadores serán responsables de visitar al menos cada 15 días el Centro Común de Teletrabajo con el fin de asegurar que todo está en orden y el funcionamiento del mismo es adecuado. En aquellos casos que una agencia tenga más de un empleado participando del Proyecto Piloto y los supervisores sean distintos, éstos podrán coordinar entre ellos para realizar las visitas al referido Centro. Por otra parte, los miembros del Grupo de Seguimiento de las Agencias podrán realizar visitas esporádicas al referido Centro para inspeccionar, evaluar el funcionamiento y observar el desenvolvimiento de los empleados en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

14. Aspectos tecnológicos

a. Las agencias participantes del Proyecto Piloto le deberán proveer el equipo tecnológico (computadoras u otro) necesario a sus empleados en dicho proyecto.

b. Las agencias deberán asegurarse de dar acceso a los teletrabajadores a todos los "softwares" (aplicaciones, módulos, base de datos, programas, Internet, etc) necesarios para éstos realizar sus funciones, según la agencia a la cual pertenezcan y los deberes y responsabilidades de éste. Además, aquellos empleados que por la naturaleza de sus puestos tengan que acceder las aplicaciones de otra agencia, a saber, el Departamento de Hcienda (ejemplo: PRIFAS, RHUM), éstos deberán poder entrar a dichas aplicaciones.

B. Etapa II: Implantación del Proyecto de Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo Permanente

Una vez concluya la etapa del proyecto piloto sobre teletrabajo, se evaluará en términos generales los resultados del piloto para determinar si esta opción de teletrabajo sería práctica y beneficiosa para la gerencia pública y los empleados. En caso de determinarse que la eferida opción sería de beneficio para el Gobierno y los servidores públicos, se procedería a oficializar la misma y a fomentar la implantación de esta opción de teletrabajo en el sector público. Este caso tomará en consideración lo dispuesto (las políticas y parámetros establecidos) en este Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo.

La implantación del Proyecto de Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo con carácter permanente entre varias agencias implica que todos los empleados en los puestos señalados como potenciales para teletrabajo podrán solicitar para acogerse a esta modalidad de trabajo.

La selección de los candidatos potenciales para teletrabajo continuará rigiéndose por los criterios, requisitos y procesos establecidos para estos propósitos en la Parte VIII de este documento.

PARTE XIV – RECOMENDACIONES

Para viabilizar la implantación del Proyecto de Teletrabajo y garantizar su éxito se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

- A.** Considerar la posibilidad de establecer un programa o aplicación computadorizada que viabilice que los empleados participantes de la modalidad de teletrabajo puedan registrar su asistencia (o tardanza) o solicitar autorización para ausentarse por vía electrónica.

- B.** Establecer una base de datos, que contenga todos los formularios o documentos que se le requiere a los empleados de las agencias completar en un momento dado para tramitar alguna gestión o socilitar un derecho o beneficio. Esto con el fin de que los empleados participantes de teletrabajo tengan accesible, completar y enviar toda la documentación necesaria vía electrónica. En esta base de datos, se deben incluir los cuestionarios para evaluar el Proyecto durante la fase piloto.

PARTE XV – BIBLIOGRAFIA

Revistas

Piskurich, George. *New Technologies for Telecommuters*. Training Development (agosto 1997), 78-79

Sheley, Elizabeth. *Flexible Work Options: Beyond 9 to 5*. HR Magazine on Human Resources Management. (febrero 1996), 52-58

Wells, Susan J. *Using Rush Hour to your Advantage*. HR Magazine. Vol. 44 Núm.3 (marzo 1999), 26-32

Documentos

Administration and General Information FAQ. *Is Telecommuting Feasible for Non-Exempt Employees Paid Hourly?*

Asociación Española de Teletrabajo. *Estatutos de la AET*, 8 págs.

_____. *¿Cómo puedo teletrabajar?* 5 págs.

_____. *El futuro del Teletrabajo*, 5 págs.

Asociación Española de Teletrabajo.

_____. *¿Teletrabajo o Work Nouvau?*, 3 págs.

Baiwei, Meng. *Telecommuting*, 3 págs.

Boyd, Paul C. *Telecommuting in Massachusetts. Synopsis of the Massachusetts Tele- Commuting Initiative*. (5 de febrero de 1997), 4 págs.

Comunicado de Prensa. *Puerto Rico fortalece conocimientos informática*. (23 de marzo de 1999), 1 pág.

Department of Management Services. *Telecommuting A Guide for Managers and EmPloyees Considering Telecommuting*, 19 págs.

European Telework Online. *Can Telework Reduce Traffic Congestion?*, 2 págs.

_____. *ETO Resources*, 5 págs.

_____. *Is it possible to combine home-based telework, on site work with caring for a family?*, 3 págs

_____ . *Telework and people with disabilities*, 2 págs.

_____ . *Telework (Telecommuting): the Benefits*, 7 págs.

_____ . *What are the basic requirements for teleworking at/from home?*, 3 págs.

Find/SVP Press Release. *U.S. Telecommuting Trend Surpasses 11 Million*, 2 págs.

Head, Andrew. Law Watch Publications Holland & Knight LLP. *Telecommuting: Panacea o Pandora's Box?*, 18 págs.

Home Works for Telecommuting. *Telecommuting: Today's Smart Business Call*, 2 págs.

International Telework Association and Council. *Frequently Asked Questions When Investigating Telecommuting as a Work Option*. (27 de enero de 1999), 6 págs.

_____ . *Telecommuting and the Law*. (27 de enero de 1999), 3 págs.

Johnson, Rick. News in the News. *Telecommuting - A Safe Ride - A Perspective From The United States*, 2 págs.

Joice, Wendell. *The Federal Flexible Workplace Pilot Project Work - at- Home Component*. (enero 1993), 52 págs.

Micro Times: Telecommuting #155. *Are You Ready to Telecommuting?* (marzo 1999), 6 págs.

Minnesota Department of Administration. *Telecommuting Pilot Program Assessment* (abril 1997), 51 págs.

Mokhtarian, Patricia L. *Telecommunications & Travel Research Program*, 5 págs.

Oficina de Gerencia y Presupuesto. *Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera*, 5 págs.

Oficina de Gerencia y Presupuesto. *Informe final de evaluación Proyecto Piloto de Teletrabajo: Opción Trabajo en Casa*, (agosto 2000)

Pacific Bell Network. *Telecommuting Guide Miscellaneous*, 2 págs.

_____ . *Screening and Evaluation*, 5 págs.

_____ . *Telecommuting Equipment Checklist*, 2 págs.

_____ . *Telecommuting Focus Groups*, 2 págs.

Presidential Memorandum. *Expanding Family – Friendly Work Arrangements in the Executive Branch*. (11 de julio de 1994), 2 págs.

_____. *Implementing Federal Family Friendly Work Arrangements*. (21 de junio de 1996), 2 págs

S2.113 *Regulations Concerning Telecommuting*, 1 pág.

Smart Valley Telecommuting Guide, 57 págs.

_____. *Telecommuting Information Guide*, 30 págs.

Snyder, Eric. *Telecommuting/Flexible Working Arrangements*, 2 págs.

State of Arizona Telecommuting Case Study, 3 págs.

Telecommuting Report, 16 págs.

The Electoral Commute: A Fast and Clean Alternative, 1 pág.

U.S. Office of Personnel Management Telecommuting. *Basic Parameters for Telecommuting in Federal Agencies*, 2 págs.

_____. *Conditions for Successful Telecommuting Arrangements*, 2 págs.

_____. *Federal Interagency Telecommuting Centers*, 28 págs.

_____. *Personnel Policies and Procedures*, 2 págs.

_____. *National Telecommuting Initiative*, 1 pág.

Walnut City of Creek . *Telecommucations Policy*, 2 págs

ANEJO A

**ACUERDO CONTRACTUAL ENTRE LOS PARTICIPANTES
DEL PROYECTO TELETRABAJO Y _____**

(Nombre de la Agencia participante)

Yo _____, voluntariamente y con la aprobación de la Agencia antes mencionada intereso acogerme a la modalidad de teletrabajo, durante el desarrollo del Proyecto Piloto Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo. Me comprometo a cumplir con las políticas públicas, normas y requerimientos establecidos para estos propósitos, así como los términos y condiciones que a continuación se indican:

1. La participación en el Proyecto Piloto de Teletrabajo es una alternativa que se le concede a los empleados de la Agencia, por lo que se considera un privilegio y no derecho o beneficio adicional a éstos.
2. La Agencia se reserva la facultad de discontinuar en cualquier momento la participación de un empleado en la modalidad de teletrabajo, tras previo aviso, por las razones establecidas en el Plan Estratégico para Crear el Proyecto de Teletrabajo Multiagencial: Centro Común de Teletrabajo .
3. El participante en la modalidad de teletrabajo deberá continuar realizando sus labores y ejecutorias en forma efectiva y eficientemente. Este deberá cumplir con el horario necesario para cumplir sus labores.
4. La Agencia autorizará la utilización de computadoras y otro equipo de telecomunicaciones (en el caso que sea necesario) propiedad del Gobierno en el área designada para teletrabajo, o sea Centro Común de Teletrabajo. No obstante, la Agencia como custodio de dicha propiedad del Gobierno, retiene todo el control y la fiscalización de todo el equipo. El mismo se deberá utilizar únicamente para asuntos oficiales y no se podrá prestar el equipo a terceras personas bajo ninguna circunstancia. En los casos en que el empleado teletrabajador tenga asignado una computadora portátil y éste por razones profesionales o de seguridad prefiera llevarse la misma diariamente a su residencia, lo podrán hacer, siempre y cuando la política interna de la Agencia lo permita.
5. La participación de un empleado en el Proyecto Piloto de Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo no conllevará ninguna compensación o beneficio adicional por parte de la Agencia.
6. El personal designado por la alta gerencia de las Agencias participantes o de la OGP podrá visitar el Centro Común de Teletrabajo cuando considere pertinente, sin notificación previa, con el fin de evaluar el funcionamiento del área designada para trabajar, así como el desenvolvimiento de los empleados participantes de la modalidad de teletrabajo.
7. Los empleados participantes del Proyecto Piloto de Teletrabajo: Centro Común de Teletrabajo, no podrán tomar vacaciones regulares durante los cuatro meses que estará a prueba el referido Proyecto.
8. El participante de teletrabajo se compromete y se hace responsable de velar por la confidencialidad y seguridad en el uso, manejo y divulgación de toda información o datos oficiales a su alcance para la realización de sus labores.

Firma del teletrabajador

Fecha

Firma del Supervisor

Fecha

ANEJO B – CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL PROYECTO DE TELETRABAJO

Proyecto Piloto de Teletrabajo Multiagencial :
Centro Común de Teletrabajo

CUESTIONARIO INICIAL A: SUPERVISORES DE TELETRABAJADORES

A. Datos Generales:

1. Agencia : _____
2. Unidad: _____
3. ¿Cuál es su percepción u opinión de la modalidad de trabajo conocida como “teletrabajo”?
a) favorable b) dudas c) no favorable d) desconozco concepto
4. ¿Cómo manejó profesionalmente el asignar un subalterno a la modalidad de teletrabajo?
a) muy bien b) bien/con reparos c) no muy bien d) indiferente
5. La confianza que tiene en su subalterno es:
a) mucha b) normal c) poca d) ninguna
6. El estilo de supervisión que ejerce sobre el subalterno es:
a) directa y constante b) seguimiento periódico c) supervisión mínima
7. Le asigna el trabajo al subalterno :
a) vía electrónica b) personalmente/teléfono c) ambos
8. Favor de indicar el número de ausencias del empleado a participar como teletrabajador durante el mes de:
agosto _____ septiembre _____ octubre _____

B. Información inicial relacionada al subalterno(teletrabajador):

1. La comunicación entre usted y su subalterno en la oficina tradicional es:
a) excelente b) buena c) regular d) pobre
2. La relación entre usted y su subalterno en la oficina tradicional es :
a) excelente b) buena c) regular d) pobre
3. La calidad del trabajo que realiza el subalterno en la oficina es:

a) excelente b) buena c) regular d) pobre

4. La cantidad de trabajo que realiza el subalterno en la oficina es:

a) excede expectativa b) cumple c) poca

5. El nivel de productividad (cantidad y calidad) del subalterno en la actualidad, en términos generales, es:

a) alto b) regular c) pobre d) requiere mejorar

6. El grado de creatividad e iniciativa de su subalterno es:

a) alto b) regular c) poco d) requiere mejorar

7. La eficiencia demostrada por su subalterno en el uso y manejo de los recursos tecnológicos a su disposición en la oficina tradicional es:

a) excelente b) regular c) poca d) requiere mejorar

8. El grado de discreción demostrado por el subalterno sobre su agenda de trabajo es:

a) alto b) regular c) poco

9. El grado de discreción demostrado por el subalterno para contactar su clientela es:

a) alta b) regular c) pobre

10. El autoestima y confianza demostrada por el subalterno en el desempeño de sus labores es:

a) alta b) regular c) poca

11. La relación del subalterno con sus compañeros de trabajo durante las horas laborables en la oficina es:

a) excelente b) buena c) pobre d) requiere mejorar

12. La relación del subalterno con sus compañeros de trabajo durante las horas laborables en la oficina es:

b) excelente b) buena c) pobre d) requiere mejorar

13. El grado de motivación observada en el subalterno durante el desempeño de sus labores es:

a) muy satisfactorio b) satisfactorio c) poca d) ninguna

14. El grado de satisfacción demostrada por el subalterno en el desempeño de sus labores es:

a) excelente b) buena c) poca d) ninguna

C. Datos sobre Unidad

1. El nivel de productividad, en términos generales, en la unidad supervisada es:
a) excelente b) buena c) poca
2. El nivel de interrupciones diarias en el área de trabajo (llamadas telefónicas no oficiales, conversaciones en los alrededores, distracciones y ruidos innecesarios, etc.) es:
a) muchas b) regulares c) pocas

Proyecto Piloto de Teletrabajo Multiagencial :
Centro Común de Teletrabajo

**CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO B:
SUPERVISORES DE TELETRABAJADORES**

A. Datos Generales:

1. Agencia : _____
2. Unidad: _____
3. La modalidad de trabajo conocida como “teletrabajo” es una alternativa :
a) favorable b) no favorable
4. ¿Cómo manejo profesionalmente el tener un subalterno participando en la modalidad de teletrabajo?
a) muy bien b) bien/con reparos c) no muy bien d) indiferente
5. Durante la modalidad de teletrabajo la confianza que tiene en su subalterno es:
a) mucha b) normal c) poca d) ninguna
6. Durante la modalidad de teletrabajo el estilo de supervisión que ejerce sobre el subalterno es:
a) directa y constante b) seguimiento periódico c) supervisión mínima
7. Durante la modalidad de teletrabajo, ¿le asigna el trabajo al teletrabajador?
a) vía electrónica b) personal/ teléfono c) ambas formas
8. Favor de indicar el número de ausencias del empleado a participar como teletrabajador durante el mes que acaba de concluir:
Núm. de ausencias _____

B. Información inicial relacionada al subalterno(teletrabajador):

1. El proceso de adaptación del subalterno teletrabajador a la modalidad de teletrabajo, según su opinión, fue:
a) fácil b) difícil c) en proceso aún d) no se adapta
2. La comunicación entre usted y su subalterno (teletrabajador) durante la modalidad de teletrabajo es:
a) excelente b) buena c) regular d) pobre
3. La relación entre usted y su subalterno (teletrabajador) durante la modalidad de teletrabajo es :
a) excelente b) buena c) regular d) pobre
4. La calidad del trabajo que realiza el subalterno teletrabajador es :
a) excelente b) buena c) regular d) pobre
5. La cantidad de trabajo que realiza el subalterno teletrabajador es:
a) excede expectativa b) cumple c) poca
6. El nivel de productividad (cantidad y calidad) del subalterno en la actualidad teletrabajador , en términos generales, es:
a) alto b) regular c) pobre d) requiere mejorar
7. El grado de creatividad e iniciativa de su subalterno teletrabajador es:
a) alto b) regular c) poco d) requiere mejorar
8. La eficiencia demostrada por su subalterno en el uso y manejo de los recursos tecnológicos a su disposición durante la modalidad de teletrabajo es:
a) excelente b) regular c) poca d) requiere mejorar
9. El grado de discreción demostrada por el subalterno sobre su agenda de trabajo durante la la modalidad de teletrabajo es:
a) alto b) regular c) poco
10. El grado de discreción demostrada por el subalterno para contactar su clientela durante la modalidad de teletrabajo es:
a) alta b) regular c) pobre
11. El autoestima y confianza demostrada por el subalterno en el desempeño de sus labores durante la modalidad de teletrabajo s es:
a) alta b) regular c) poca

12. La relación del subalterno con sus compañeros de trabajo durante la modalidad de teletrabajo es:
- a) excelente b) buena c) pobre d) requiere mejorar
13. La comunicación del subalterno con sus compañeros de trabajo durante la modalidad de teletrabajo es:
- a) excelente b) buena c) pobre d) requiere mejorar
14. El grado de motivación observada en el subalterno durante el adesepeño de sus labores durante la modalidad de teletrabajo es:
- a) muy satisfactorio b) satisfactorio c) poco d) ninguno
15. El grado de satisfacción demostrada por el subalterno en el desempeño de sus labores durante modalidadde teletrabajo es:
- a) excelente b) bueno c) poco d) ninguno

C. Datos sobre Unidad en la oficina tradicional

1. El nivel de productividad, en términos generales, de su unidad supervisada durante el tiempo en que alguno(s) de sus empleados trabaja en la modalidad de teletrabajo es:
- a) excelente b) buena c) poca
2. El nivel de interrupciones diarias en el área de trabajo (llamadas telefónicas no oficiales, conversaciones en los alrededores, distracciones y ruidos innecesarios, etc.) durante la modalidad de teletrabajo es:
- a) muchas b) regulares c) pocas
3. ¿ La modalidad de teletrabajo ha afectado el funcionamiento normal de la unidad en la oficina tradicional ? (De contestar sí, explique en el espacio provisto)
- a) si b) no

Explicación: _____

4. ¿Cuál es grado de satisfacción por las labores diarias del teletrabajador?
- a) alto b) regular c) poco
- 5) ¿ La modalidad de teletrabajo es un impedimento para la realización de las labores y tareas de la unidad? (De contestar sí, explique)
- a) si b) no

Explicación: _____

6) ¿ La supervisión del subalterno teletrabajador se ha visto afectada por la modalidad de teletrabajo?

- a) sí b) no

Proyecto Piloto de Teletrabajo Multiagencial :
Centro Común de Teletrabajo

CUESTIONARIO INICIAL C: TELETRABAJADORES

DATOS PERSONALES

1. **AGENCIA:** _____
2. **UNIDAD :** _____
3. **PUESTO:** _____

4. **Edad:**

- a) 22-30 años b) 31-40 años c) 41-50 años d) 50 ó más

5. **Estado Civil:**

- a) casado b) soltero

6. **Sexo:**

- a) femenino b) masculino

7. Explique brevemente las razones, ¿porqué desea participar de esta opción de teletrabajo? ¿Qué beneficios entiende usted que obtendrá?

DATOS PROFESIONALES

1. ¿Cómo se siente al comenzar a trabajar desde un lugar distante (centro común de teletrabajo) a la oficina tradicional?

- a) cómodo(a) b) cierta incertidumbre c) indiferente d) incómodo(a)

2. El trabajar en un lugar distante a la oficina tradicional no le permitirá estar en contacto físico a diario con la mayoría de los compañeros en dicha oficina, ¿ cuál es su sentir al respecto?

- a) me harán falta b) no me harán falta c) indiferente d) puedo lidiar

3. El grado de motivación por el trabajo que realiza es...

- a) muy satisfactorio b) satisfactorio c) poco d) ninguna
4. La comunicación entre usted y su supervisor es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
5. La relación entre usted y su supervisor es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
8. La comunicación con sus compañeros de trabajo es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
9. La relación con sus compañeros de trabajo es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
8. La calidad del trabajo que realiza es
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
9. La cantidad de trabajo que realiza es
- a) excede expectativa b) cumple c) poca
10. Las interrupciones diarias (llamadas, ruidos innecesarios, etc.) en la oficina durante horas laborables son:
- a) muchas b) regulares c) pocas d) prácticamente cero
11. ¿Cuál es el grado de control que ejerce sobre su agenda diaria de trabajo?
- a) alto b) regular c) poco
12. El grado de creatividad e iniciativa en su trabajo es...
- a) alto b) regular c) poco d) requiere mejorar
13. Su eficiencia en el uso y manejo de los recursos tecnológicos disponibles es ...
- a) excelente b) regular c) poca d) requiere mejorar
14. El grado de discreción para comunicarse con sus clientes es...
- a) alto b) regular c) poco d) ninguno
15. El tiempo disponible para su vida profesional y familiar es...
- a) suficiente b) regular c) poco
14. Su autoestima y confianza profesional es...
- a) alta b) regular c) poca

15. ¿Cuál es el grado de satisfacción por las labores diarias?

- a) mucho b) regular c) poco

16. El nivel de productividad (calidad y cantidad) es:

- a) alto b) regular c) poco

GASTOS RELACIONADOS AL TRABAJO

1. ¿Cuál es el medio de trasportación de su residencia al trabajo?

- a) público b) con amigo(a) c) caminando d) "car pool" e) auto propio f) público/con amigo

2. ¿Cuántas millas recorre a diario al ir y regresar de la residencia al trabajo a la oficina tradicional?

Núm. de millas(ida y vueltas) : _____

3. ¿Cuál es su gasto semanal de gasolina?

- a) \$10 ó menos b) \$15 c) \$20 d) \$25 e) 30 ó más f) pregunta no aplica

4. ¿Cuál es la facilidad de estacionamiento en la zona donde está ubicada la oficina tradicional?

- a) abundante b) alguna c) muy poca d) ninguna e) beneficio parking f) pregunta no aplica

5. ¿Cuánto gasta a diario en estacionamiento ?

- a) \$ 2 b) \$5 c) \$ 8 d) nada (Explique razón): _____

6. ¿Cuánto tiempo (en horas) consume a diario al trasladarse de la residencia a la oficina tradicional y viceversa?

Núm. de horas (ida y vuelta) diario es : _____

7. La congestión de tráfico desde su residencia a la oficina tradicional es...

- a) liviana b) moderada c) pesada

8. ¿La congestión de tráfico es una de las causantes de su tensión o estrés diario?

- a) sí b) no c) algunas veces

9. ¿Cuánto es su gasto semanal (L-V) de comida ?

- a) \$10 ó menos b) \$15 c) \$20 d) \$25 e) \$30 f) \$35 ó más g) ninguno

ASPECTOS TECNOLÓGICOS

1. La conexión al "LAN" en la oficina tradicional es:

- a) fácil y rápida b) fácil y lenta c) dificultosa

2. De contestar “difícil” en la pregunta anterior, favor de explicar:

3. Cuando está conectado al “LAN” en la oficina tradicional, ¿accesa el “software”(aplicaciones, base de datos, módulos, programas, etc.) con facilidad?

- a) sí b) no c) algunas veces d) siempre con dificultad

4. De contestar b, c ó d en la pregunta anterior, favor de identificar “software(s)” y explicar la situación:

5. Para los empleados que tienen que acceder “software” de otras agencias (ejemplo: PRIFA, RHUM del Departamento de Hacienda u otro) la conexión ha resultado:

- a) fácil y rápida b) fácil y lenta c) con dificultad

6. De contestar “c” a la pregunta anterior, favor de identificar “software” y explicar situación:

7. Incluir cualquier experiencia, situación o sugerencia, favor de explicar.

Proyecto Piloto de Teletrabajo Multiagencial :
Centro Común de Teletrabajo

**CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO D:
TELETRABAJADORES**

DATOS PERSONALES

1. AGENCIA: _____

2. UNIDAD : _____

DATOS PROFESIONALES

1. ¿Cómo se siente trabajando en la modalidad de teletrabajo (centro común de teletrabajo)?

- a) cómodo(a) b) cierta incertidumbre c) indiferente d) incómodo(a)

2. ¿Cómo se siente al no tener contacto físico a diario con los compañeros en la oficina tradicional?

- a) me hacen falta b) no me hacen falta c) indiferente d) puedo lidiar
3. El trabajar en el Centro Común de Teletrabajo con servidores públicos de otras agencias, ¿ha sido una experiencia?
- a) buena b) conlleva acostumbrarme c) difícil adaptarse d) se puede lidiar f) indiferente
4. En términos psicológicos, el proceso de adaptación a la modalidad de teletrabajo “Centro Común de Teletrabajo” fue:
- a) fácil b) costó acostumbrarse c) difícil d) no puedo lidiar e) indiferente
5. ¿Cuál es el grado de motivación por el trabajo que realiza durante la modalidad de teletrabajo
- a) muy satisfactorio **b)** satisfactorio c) poco d) ninguno
6. La comunicación entre usted y su supervisor durante la modalidad de teletrabajo es...
- a)** excelente **b)** buena **c)** regular **d)** pobre
7. La relación entre usted y su supervisor durante la modalidad de teletrabajo es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
8. La comunicación con sus compañeros en la oficina tradicional durante la modalidad de teletrabajo es...
- a)** excelente **b)** buena **c)** regular **d)** pobre
9. La relación con sus compañeros en la oficina tradicional durante la modalidad de teletrabajo es...
- a)** excelente **b)** buena **c)** regular **d)** pobre
10. La calidad del trabajo que realiza durante la modalidad de teletrabajo es...
- a) excelente b) buena c) regular d) pobre
11. La cantidad de trabajo que realiza durante la modalidad de teletrabajo es...
- a) excede expectativa b) cumple c) poca
12. Las interrupciones diarias (llamadas, ruidos o conversaciones innecesarios, etc.) en el Centro Común de Teletrabajo son:
- a)** muchas **b)** regulares **c)** pocas **d)** prácticamente cero
13. ¿Cuál es el grado de control que ejerce sobre su agenda diaria de trabajo durante la modalidad de teletrabajo ?
- a)** alto **b)** regular **c)** poco **d)** ninguno
14. El grado de creatividad e iniciativa en su trabajo durante la modalidad de teletrabajo es
- a)** alto **b)** regular **c)** poco **d)** requiere mejorar

15. Su eficiencia en el uso y manejo de los recursos tecnológicos disponibles durante la modalidad de teletrabajo es ...
a) excelente b) regular c) poca d) requiere mejorar
16. El grado de discreción para comunicarse con sus clientes durante la modalidad de teletrabajo es...
a) alto b) regular c) poco
17. El tiempo disponible para su vida profesional y familiar durante la modalidad de teletrabajo es...
a) suficiente b) regular c) poco
18. Su autoestima y confianza profesional durante la modalidad de teletrabajo es...
a) alta b) regular c) poca
19. ¿Cuál es el grado de satisfacción por las labores diarias durante la modalidad de teletrabajo?
a) mucho b) regular c) poco
20. El nivel de productividad (calidad y cantidad) durante la modalidad de teletrabajo es:
a) alto b) regular c) poco

GASTOS RELACIONADOS AL TRABAJO

1. ¿Cuál es el medio de trasportación de su residencia al Centro Común de Teletrabajo ?
a) público b) con amigo(a) c) caminando d) "car pool" e) auto propio f) público/con amigo
2. ¿Cuántas millas recorre a diario al ir y regresar de la residencia al Centro Común de Teletrabajo?
Núm. de millas(ida y vuelta) : _____
3. ¿Cuál es su gasto semanal de gasolina durante la modalidad de teletrabajo ?
a) \$10 ó menos b) \$15 c) \$20 d) \$25 e) 30 ó más f) pregunta no aplica
4. ¿Cuál es la facilidad de estacionamiento en la zona donde está ubicado el Centro Común de Teletrabajo?
a) abundante b) alguna c) muy poca d) ninguna e) beneficio parking f) pregunta no aplica
5. ¿Cuánto gasta a diario en estacionamiento durante la modalidad de teletrabajo ?
a) \$ 2 b) \$ 5 c) \$8 d) nada (Explique razón):_____
6. ¿Cuánto tiempo (en horas) consume a diario al trasladarse de la residencia al Centro Común de Teletrabajo y viceversa?
Núm. de horas (ida y vuelta) diario es : _____

7. El evitarse la congestión de tráfico diario de su residencia a la oficina tradicional en San Juan, ¿contribuyó a reducir la tensión o estrés diario?

- a) si **b) no** c) no sé

8. ¿ Cuánto es su gasto semanal(L-V) de comida ?

- a) \$10 ó menos **b) \$15** c) \$20 d) \$25 **d) \$30** e) \$35 ó más f) ninguno

ASPECTOS TECNOLÓGICOS

1. La conexión inalámbrica del Centro Común de Teletrabajo a la oficina tradicional(agencia) ha resultado:

- a) fácil y rápida b) fácil y lenta c) dificultosa

2. De contestar “dificultosa” en la preguntar anterior, favor explicar:

3. Cuando está conectado al LAN de la agencia (oficina tradicional), ¿accesa el “software” (aplicaciones, base de datos, módulos, programas, etc) con facilidad ?

- a) sí b) no c) algunas veces d)siempre con dificultad

4. De contestar b, c ó d en la pregunta anterior, favor de identificar “software” y explicar la situación: puede acceder.

5. Los teletrabajadores que tienen que acceder “software” de otras agencias (ejemplo: PRIFA o RHUM del Departamento de Hacienda u otro), la conexión ha resultado...

- a) fácil y rápida b) fácil y lenta c) con dificultad

6. De contestar “c” a la preguntar anterior, favor de identificar “software” y explicar situación:

7. Incluir cualquier experiencia, situación o sugerencia, favor de explicar:
