



Bogotá D.C., 01-12-2016
130-OCI

MEMORANDO

PARA: NADIME YAYER LICHT
Directora

DE: DORIS ALICIA PARRADO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ASUNTO: Informe Final Evaluación Proyecto Teletrabajo

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento y en ejercicio de sus funciones en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993 y teniendo en consideración lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 3°, 4° y 12 de la misma norma, así como también lo contemplado en la ley 1221 de 2008 Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y el decreto 884 de 2012 por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008, realizó un seguimiento al proyecto de teletrabajo trabajado al interior de la Entidad.

Con base en lo anterior, a continuación se presentan los siguientes numerales:

I. OBJETIVO Y ALCANCE:

Como objetivo de esta auditoría a la iniciativa de teletrabajo, se describe el grado de cumplimiento de los aspectos normativos nacionales y distritales en referencia al tema, así como también establecer el nivel de ejecución al interior de la Entidad y si se tuvieron en cuenta las fases planteadas en los documentos emitidos por parte del Ministerio de Tecnologías y las comunicaciones (Mintic).

El alcance de la auditoria abarcó todo el proyecto desarrollado dentro de la Entidad, gestionado principalmente por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario con el apoyo de las Oficinas de Sistemas y Jurídica.

II. METODOLOGIA

El ejercicio de auditoria se basó en la información remitida por la Subdirección Administrativa, Financiera y Control Interno Disciplinario, la cual fue recibida dentro de los términos y con la calidad e integridad requeridas.

Con la anterior información se procedió a ejecutar la lista de chequeo la cual contiene los criterios de auditoría tales como las leyes, normas y principalmente lo contenido en el libro blanco del teletrabajo emitido por el Mintic.

III. ASPECTOS POSITIVOS Y FORTALEZAS

Los siguientes aspectos, se catalogan como temas positivos derivados de la labor de auditoría así:

- Dentro de la Entidad se evidenció el apoyo y compromiso por parte de la Alta Dirección, en primera instancia al asignar los recursos para el desarrollo del proyecto de teletrabajo, así como también ratifica la voluntad al emitir la resolución 229 de 2015, en la cual, se establecen los lineamientos generales para la puesta en marcha del teletrabajo en el DADEP.
- La Entidad cuenta con la documentación resultante del proyecto almacenada y organizada de acuerdo a las etapas que define el libro blanco del teletrabajo emitido por el Mintic.
- Se realizó prueba piloto aplicando el periodo sugerido por los documentos oficiales emitidos por el Mintic, el cual fue de 6 meses.
- El grado de percepción y adaptación al tema de teletrabajo por parte de la funcionaria que completo la prueba piloto es positivo debido a que no se le presentaron dificultades en la ejecución de sus labores y aportando considerablemente al desarrollo de su ámbito familiar.
- De acuerdo a la evaluación realizada y basado en los soportes entregados a esta auditoría, la entidad cuenta con la preparación técnica, administrativa y jurídica para realizar la adopción del teletrabajo.
- A través del portal web de teletrabajo implementado por el Mintic se cuenta con el constante apoyo y asesoría frente al tema, adicionalmente, de manera periódica se están dictando talleres conferencias y capacitaciones, así como también se realizan jornadas donde se presentan los avances que el ministerio ha tenido en torno a teletrabajo.

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación presentamos las observaciones derivadas del proceso de auditoría:

1. Resultado prueba piloto:

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 7 del decreto 596 de 2013, respecto a los criterios que debe tener la prueba piloto de teletrabajo, no se encontró dentro de la información remitida documento alguno que evidencie y consolide el resultado obtenido en la ejecución de la prueba piloto al momento de su culminación.

Para este tema, el área auditada responde que ..” nos permitimos informar que esta Subdirección adelantó una encuesta de seguimiento al teletrabajador prueba piloto el día 01 de Julio de 2016, donde se evidencian los datos del teletrabajador, cumplimiento de acuerdos u objetivos ,productividad, calidad de vida,

voluntad de continuar en el piloto, nivel de satisfacción con el teletrabajo, número de horas mensuales en viajes traslado de trabajo, costos mensuales en transporte , costos mensuales en alimentación y sugerencia de mejora para piloto..”.

Desde la Oficina de Control Interno, se hace énfasis en la importancia de generar informes de resultados para cualquier proceso adelantado; en este caso de teletrabajo el informe gerencial es el instrumento apropiado que contribuye a la toma de decisiones, con información relevante sobre experiencias adquiridas, problemáticas, fortalezas, debilidades, oportunidades y resultados globales entre otros.

Por otra parte, es de resaltar que el contratista encargado de la gestión del proyecto de teletrabajo recomienda en sus entregables la importancia de generar informes periódicos de resultados a partir del primer mes de iniciar la prueba piloto hasta su finalización; este tema también se menciona dentro del libro blanco de teletrabajo en su etapa número 4 respecto al tema de seguimiento y medición del piloto. De acuerdo a estos dos últimos aspectos mencionados, dentro de la documentación del proyecto no se evidencian soportes del seguimiento periódico.

2. Reporte realizado al Departamento Administrativo del Servicio Civil respecto a teletrabajo:

El artículo 9 del decreto 596 de 2013 define que al finalizar el primer año de vigencia del presente decreto, es decir en 2014, los organismos y entidades que conforman la Administración del Distrito Capital, reportarán al Departamento Administrativo del Servicio Civil, los avances acerca de su puesta en marcha, los beneficios obtenidos, el número de servidores bajo esta modalidad, los indicadores dispuestos y las acciones correctivas que sea necesario aplicar, no obstante dentro de la documentación alusiva al proyecto, no se observa que la entidad haya emitido dicho reporte.

Como respuesta a este tema el área auditada manifiesta que...” nos permitimos informar que esta Subdirección solo ha adelantado la prueba piloto, por lo anterior no se ha reportado información, una vez se implemente el teletrabajo se procederá a dar cumplimiento al Artículo 9 del Decreto 596 de 2013...”.

La Oficina de Control Interno hace especial énfasis en que el artículo mencionado se refiere al reporte después de finalizar el primer año de vigencia del decreto 596, es decir año 2014, por tanto la entidad debió reportar los avances, independiente de la etapa en la cual se encontraba el proyecto.

3. Entregables plan general del proyecto desarrollado por contratista:

Dentro del plan general del proyecto, por parte del contratista encargado de la gestión, direccionamiento y puesta en marcha del proyecto de teletrabajo en la Entidad, se determinó la entrega de los soportes documentales sobre cada una de las actividades contempladas; al revisar

la documentación entregada a esta auditoría, no se evidencian soportes en referencia a los siguientes aspectos:

Para la Etapa 4:

- Modelo resolución modificación manual de funciones.
- Evaluación de la prueba piloto / procedimiento para apropiación del modelo.

4. Indicadores de teletrabajo:

Dentro del archivo plan general de proyecto piloto entregado por el contrasta encargado del desarrollo de proyecto de teletrabajo, se define el siguiente listado de indicadores con su respectivo título así:

...”Al piloto de implementación del modelo de teletrabajo (PPTT), se aplicaran los siguientes indicadores, para una medición integral de los resultados del proyecto:

- Indicador de Productividad: Cumplimiento de objetivos
- Indicadores de Costos: puesto físico, desplazamientos, servicios.
- Indicadores de Tiempo: horas invertidas, horas por área, etc.
- Indicadores RRHH: absentismo, rotación, reclutamiento.
- Indicador de Bienestar: Clima laboral, satisfacción
- Indicador de Mejores prácticas laborales
- Indicadores Tecnológicos en relación a lo Técnico: De Ocupación, de Estado, de Calidad
- Indicadores Tecnológicos en relación al Servicio: De Atención y Respuesta, de Solución y Efectividad, de Percepción y Satisfacción”.

Respecto a esta información de indicadores cabe indicar que dentro de la documentación entregada a esta auditoría, no se tiene evidencia de documentos donde se registre el análisis de los indicadores mencionados, así como tampoco los resultados obtenidos.

El área auditada manifiesta que ... “nos permitimos informar que esta Subdirección no gestionó indicadores teniendo en cuenta que lo que se estableció en primera medida fue una prueba piloto , por lo anterior cabe señalar que la norma establece que quien debe adoptar un instrumento que permita medir el desempeño laboral del teletrabajador es la Comisión Nacional del Servicio Civil de acuerdo con lo establecido en el Artículo 11 del Decreto 0884 de 2012, sin embargo lo que se diseño fue una “*encuesta de seguimiento a teletrabajador prueba piloto...*”.

Respecto a este tema la Oficina de Control Interno hace referencia específica al listado de indicadores que se aplicarían al piloto de implementación del modelo de teletrabajo y que fueron presentados en los documentos por el contratista encargado de direccionar el proyecto.

5. Publicación en página web e intranet:

Según la resolución interna 229 de 2015, en el artículo 15 denominado plan de acción, se

estableció en el literal (1) que el acto administrativo interno donde se adopta el teletrabajo en la Entidad será publicado en la página web y en la intranet, no obstante y validando los sitios, no se encuentra publicada la mencionada resolución.

6. Cronograma de teletrabajo sin actualizar:

Como soporte documental perteneciente a la etapa de planeación del modelo de teletrabajo la Oficina de Control Interno realizó revisión del cronograma de trabajo para el proyecto, del cual se encontraron 6 versiones, en la última versión de fecha septiembre de 2015 únicamente se visualizan los porcentajes de avance hasta dicha fecha, pero no se observa el grado de avance y cumplimiento de las actividades propuestas para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015 y enero de 2016, mes en el que se dio inicio a la prueba piloto.

7. Incumplimiento a la Planeación del Proyecto de Teletrabajo

Para el desarrollo de la prueba piloto y de acuerdo a lo establecido en las normas y en los documentos emitidos por el Mintic respecto a teletrabajo, se realizó proceso de convocatoria a funcionarios de la entidad, soportado en un proceso de evaluación, para tal fin se seleccionaron nueve (9) servidores públicos para participar en la prueba del modelo no obstante según la información reportada por el área responsable se consideró que por necesidades del servicio, la prueba piloto fue realizada con éxito durante el tiempo establecido (6 meses) por una sola funcionaria, lo cual, en opinión de la Oficina de control interno se considera un incumplimiento a la Planeación del Proyecto.

Adicional a lo anterior la entidad y los funcionarios convocados invirtieron recursos financieros y administrativos importantes y considerados necesarios para cumplir y acceder a esta modalidad de trabajo, el hecho de que finalmente no se cumpliera con lo proyectado pudo ocasionar falsas expectativas respecto al proyecto, generando un riesgo al clima laboral.

V. RIESGOS

Se presentan los siguientes riesgos asociados a los resultados de la auditoría:

- Toma errónea de decisiones al no tener los resultados finales del desarrollo de la iniciativa.
- Incumplimiento de la ruta de trabajo planteada.
- Requerimientos de los órganos de control por el incumplimiento en la planeación.
- Incumplimiento de normas internas y externas.
- Afectación del clima laboral.

VI. RECOMENDACIONES GENERALES.

Finalizado el trabajo de auditoria al proyecto de teletrabajo probado en la entidad, a continuación se relacionan las recomendaciones derivadas de cada una de las observaciones

emitidas así:

- Emitir el documento que contenga los resultados obtenidos en la prueba piloto, el cual servirá como insumo para el desarrollo de la etapa de adopción.
- Realizar un barrido de las normas y lineamientos alusivos a teletrabajo; de igual manera, revisar la información del proyecto construido al interior de la entidad, validando y generando todos los entregables descritos, así como también remitir a las entidades la información que sea requerida.
- Emitir un documento que contenga el análisis de indicadores y los resultados obtenidos del proyecto de teletrabajo.
- Publicar en el sitio web de la entidad y en la intranet la resolución general en la cual se adopta el teletrabajo, así como todos los documentos adicionales que se generen en etapas posteriores tales como la adopción de la iniciativa.
- Promover dentro de la Entidad la participación y asistencia a los talleres, conferencias, charlas y en si todas las herramientas informativas que genera Mintic en referencia a teletrabajo para así actualizar los conceptos y los últimos avances que se tengan sobre el tema.
- Generar el informe final de resultados del modelo de teletrabajo con datos estadísticos que permitan a la alta dirección realizar una toma de decisiones idónea en referencia a la adopción y apropiación al interior de la entidad.

VII. CONCLUSION

El modelo de Teletrabajo en el DADEP cumplió con las etapas definidas y estipuladas en los documentos emitidos por el Ministerio de Tecnologías y las comunicaciones, generando los soportes documentales requeridos para tal fin.

Las etapas desarrolladas de las cuales se tuvo evidencia fueron: compromiso institucional, planeación, autoevaluación y prueba piloto quedando pendiente la quinta y última fase correspondiente a la apropiación y adopción definitiva del modelo al interior de la Entidad, sobre este último aspecto la Subdirección Administrativa Financiera y de Control interno Disciplinario manifiesta el compromiso de continuar con el proceso de implementación.

Un factor crítico de éxito para el desarrollo del proyecto consistió en su momento en la participación activa de la Alta Dirección, liderando la iniciativa, asignando los recursos requeridos e involucrando a los funcionarios en todos los niveles, es importante resaltar el grado de participación y compromiso de todas las áreas tanto misionales como de apoyo, las cuales fueron fundamentales desde cada una de sus perspectivas en el desarrollo del proyecto de principio a fin.

Esta Oficina considera que este tipo de proyectos vanguardistas contribuyen con el mejoramiento organizacional por lo que recomienda se le dé continuidad a la iniciativa con el desarrollo de la etapa de adopción y apropiación, tomando en cuenta no sólo los resultados positivos obtenidos en

la aplicación del modelo sino también a la inversión realizada, no cabe duda que la Entidad se encuentra preparada para la implementación de estos nuevos modelos laborales soportados por las Tics, los cuales han sido normados, estudiados y mejorados por Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

Cordial Saludo,


DORIS ALICIA PARRADO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno (E)

✓ Copia: Doctora Sandra Lilibana Bautista- Subdirectora Administrativa Financiera y de Control interno Disciplinario (E)

Proyectó: Diego Alexander Urazán Franco
Elaboró: Janet Baquero
Fecha: 29 de Noviembre de 2016
Revisó: William Valderrama Gutiérrez
Aprobó: William Valderrama Gutiérrez