



Guía para la gestión de la PRL en el ámbito del
TELETRABAJO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FINANCIADO POR:
FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.

COD.ACCIÓN AT2017-0113

Foment
del Treball Nacional

Edita:

Foment del Treball Nacional
oficinatecnica@foment.com

Con la financiación de:

Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales

Con la colaboración de:

Full Audit S.A.

Diseño gráfico:

Veus Veus SL.

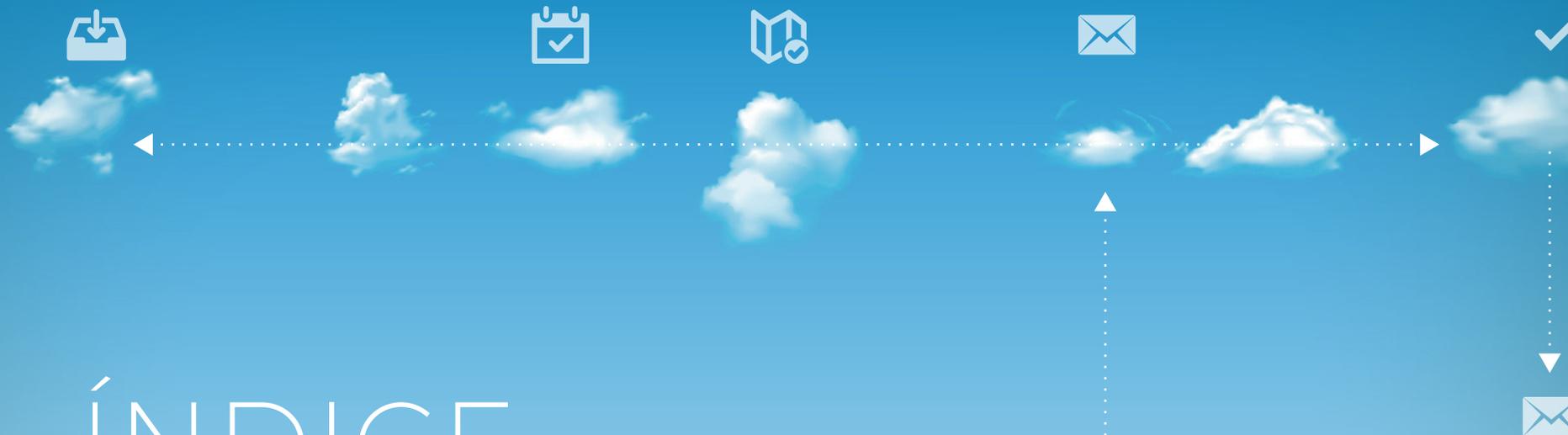
Maquetación:

Pleca Digital, SLU

Código acción:

AT2017-0113

El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales.



ÍNDICE

1. Contextualización	4
2. ¿Qué es el teletrabajo?	7
3. ¿Qué no es el teletrabajo?	9
4. Regulación	11
5. Teletrabajo: pros y contras	21
6. Medidas para el éxito de la gestión preventiva del teletrabajo	25
7. Plan de implantación del teletrabajo en la empresa	36
8. Casos prácticos	40
9. Anexos:	54
Bibliografía	55
Webgrafía	57



CONTEXTUALIZACIÓN



1. CONTEXTUALIZACIÓN

El teletrabajo ha sufrido un gran auge en España y, en general, a nivel mundial debido a los avances en tecnologías de la información y telecomunicaciones que han modificado el mercado de trabajo.

Esta guía pretende contestar todas aquellas dudas o preguntas que se pueden plantear cuando uno se enfrenta con la realidad del teletrabajo. Algunas de las preguntas que pueden surgir son:

- ¿Qué se considera exactamente teletrabajo y qué no?
- ¿Qué derechos tienen los trabajadores en esta situación?
- ¿Qué legislación es aplicable?
- ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo?
- Etc.

Para dar respuesta a estas preguntas hemos de considerar el contexto actual así como las tendencias de las relaciones laborales.

Según el Libro Blanco del Teletrabajo en España (2012), el 57% de los españoles preferirían realizar teletrabajo si la empresa se lo ofreciera, aun así, tan solo el 26% realiza algún tipo de trabajo remoto, mientras que en Europa la media es de un 35%.

Según la bibliografía consultada, encontramos estadísticas de diferentes años que muestran realidades muy heterogéneas en lo que respecta a la incidencia de las distintas modalidades de trabajo a distancia en la población activa.

Por ejemplo:

- En **Suiza**, el 21% de la población activa realizaba algún tipo de teletrabajo en el año 2015.
- En **Canadá** al menos un 68,9% de los trabajadores canadienses realizaba un cierto número de horas de trabajo móvil en 2012.

- En **Australia** un 18% de los trabajadores australianos trabajaba en cierto grado desde su domicilio en 2009.
- En **Reino Unido** un 12,8% en 2009.
- En **Japón** un 53% en 2006 (la mayor fuerza laboral de teletrabajadores del mundo).
- Alrededor de 650.000 trabajadores realizaron teletrabajo en **Chile** en 2005, es decir un 10,7 por ciento de los trabajadores asalariados.
- En **Argentina**, se estima que había 900.000 teletrabajadores en 2006. En 2009, se estimó que había alrededor de 1,2 millones de hogares en los que al menos un miembro de la familia trabajaba en el domicilio, muchos de ellos teletrabajadores.
- En **USA** el 2,8% en el año 2014.

Aunque se trata de cifras correspondientes a diferentes años y que en ocasiones hace mención a situaciones diferentes (teletrabajo a tiempo parcial o total, por ejemplo), nos sirven para tener un punto de referencia:

Canadá	2012	68,9%
Japón	2006	53%
Unión Europea	2012	35%
España	2012	26%
Suiza	2015	21%
Australia	2009	18%
Reino Unido	2009	12,8%
Chile	2005	10,7%
Argentina	2009	3%
USA	2014	2,8%

Tabla 1: Comparativa internacional de la implantación del Teletrabajo



Por tanto, la Implantación y tipología de teletrabajo dependerá del país en cuestión, como podemos ver en el gráfico 1.

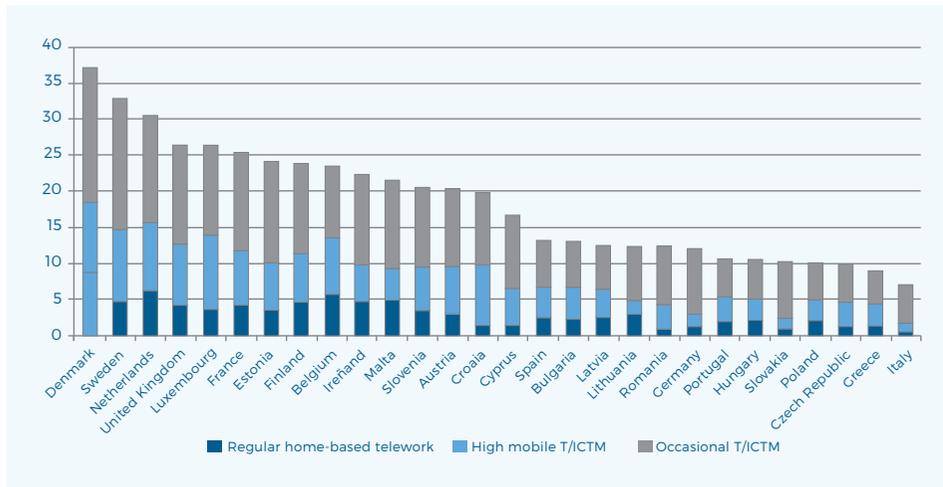


Gráfico 1: Fuente EWCS 2015, del documento «Working anytime, anywhere: The effects on the world of work» ILO

Con independencia de esta heterogeneidad, lo cierto es que se prevé un incremento de los teletrabajadores.

En este sentido, podemos ver la evolución que muestra el gráfico 2.

Según algunos investigadores, se estima que en el año 2022 habrá 1,87 mil millones de teletrabajadores, lo que representa el 42,5% de la fuerza laboral mundial.

Además, el teletrabajo tenderá a una nueva forma de trabajar llamada *Smart Working*, que consiste en un teletrabajo desarrollado desde cualquier lugar enfocado a objetivos que se deben conseguir en un tiempo determinado, haciendo un uso exhaustivo de las tecnologías y el mundo virtual, y la movilidad y flexibilidad horaria como base de dicha filosofía.

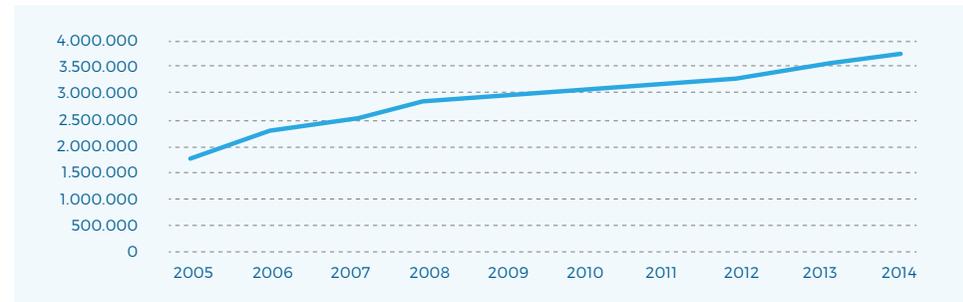


Gráfico 2: Elaboración propia partiendo de los datos de: Análisis de GlobalWorkplaceAnalytics, como de los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense 2005-2014 (Oficina del Censo de los Estados Unidos), del documento «Las dificultades y oportunidades del teletrabajo TIC y financieros. OIT»

Nos enfrentamos pues a una realidad y a un futuro no muy lejano donde un poco menos de la mitad de los trabajadores de la población mundial realizarán teletrabajo en algún momento de su jornada y vida laboral, por tanto, los límites, derechos y deberes deben quedar perfectamente delimitados en el ámbito de las relaciones entre trabajador y empresa.

A pesar de no contar a nivel nacional con una normativa específica para su regulación, el teletrabajo es sin embargo una modalidad cada vez más extendida y a la que los técnicos de prevención tienen que hacer frente.

El objetivo de esta guía es ofrecer al usuario respuestas a las principales dudas que puedan surgir a la hora de abordar el teletrabajo en su organización, siempre desde el punto de vista preventivo.

¿QUÉ ES EL TELETRABAJO?





2. ¿QUÉ ES EL TELETRABAJO?

El Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo de 2002 define teletrabajo como:

«El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular».

Basándonos en la definición del Acuerdo Marco Europeo, el teletrabajo también deberá cumplir las siguientes condiciones:

- Que también se pueda realizar en las dependencias de la empresa.
- Que sea voluntario.
- Que disponga de un contrato o relación de trabajo que garantice los mismos derechos establecidos en la legislación y los convenios laborales.

En la mayor parte de las definiciones que se pueden encontrar, el principal factor para considerar el teletrabajo como tal es el uso de las nuevas tecnologías.

Además, el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores define el teletrabajo como el trabajo realizado *«de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en un lugar libremente elegido por este, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa»*. Se requiere, por tanto, una cierta habitualidad y preponderancia para la prestación de servicios en este régimen.

Como conclusión, y según la NTP 412 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), puede decirse que el teletrabajo consiste en el desarrollo de una actividad laboral remunerada, para la que se utiliza, como herramienta básica de trabajo, las tecnologías de la información y telecomunicación y en el que no existe una presencia permanente ni en el lugar físico de trabajo de la empresa que ofrece los bienes o servicios ni en la empresa que demanda tales bienes o servicios.

¿QUÉ NO ES EL TELETRABAJO?





3. ¿QUÉ NO ES EL TELETRABAJO?

En coherencia con lo anteriormente expuesto, quedará **excluido** de la definición de teletrabajo:

- Trabajo a domicilio.
- Manufactura en casa.
- *Call Center* en casa.

Los requerimientos del trabajo a domicilio son la entrega de un trabajo y que este trabajo sea de la calidad acordada, pero no depende del uso de tecnologías de la información, que es la característica principal por la cual se define el teletrabajo.

EL Estatuto de los Trabajadores, modificado por la Ley 3/2012, eliminó el concepto de «trabajo a domicilio» exclusivamente para introducirlo dentro del concepto «trabajo a distancia», precisamente para matizar esa diferencia.



Gráfico 3. Fuente Libro Blanco. El ABC del Teletrabajo en Colombia.

REGULACIÓN





4. REGULACIÓN

En este capítulo se establece una relación de referencias normativas sobre el teletrabajo en el ámbito nacional e internacional, tanto a nivel de normas legales como normas de carácter voluntario.

La normativa laboral de ámbito general es de aplicación en el ámbito del teletrabajo, por lo que no puede excluirse su cumplimiento.

Si bien es cierto que no existe normativa española específica al respecto, el **artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores** define el Trabajo a Distancia, estableciendo derechos y deberes para los trabajadores y los empresarios. También existen algunas regulaciones a nivel autonómico en referencia a los empleados públicos y normativas internacionales sobre el teletrabajo.

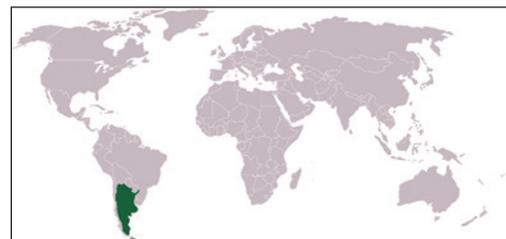
Sin embargo, la principal referencia es el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 2002 que, aunque no es exigible legalmente, se ha convertido en la práctica en el documento imprescindible a la hora de aplicar políticas de teletrabajo.



Gráfico 4: Fuente Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo. Junta de Andalucía.

LEGISLACIÓN INTERNACIONAL

Argentina



Resolución 1552/2012 Teletrabajo. Definición. Condiciones.

Chile



Proyecto de ley que introduce el contrato de teletrabajo como contrato especial en el código del trabajo.

Colombia



Decreto 884 de 2012, por el cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1221 de 2008 (julio 16) Diario Oficial No. 47.052 de 16 de julio de 2008 Por cual se establecen

normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.



Resolución 2886 de 2012 por la cual se definen las entidades que formarán parte de la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

Francia



Code du travail 2018
Ordonnance n° 2017-1387 du 22 septembre 2017 relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail.

Perú



Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo Decreto Supremo N° 017-2015-TR
Ley N° 30036 Ley que regula el teletrabajo

USA



Telework Enhancement Act of 2010, Public Law 111-292

La mayor parte de la legislación sobre teletrabajo contempla principalmente a los trabajadores de la administración pública. Existen, además, requisitos que se concretan en la legislación básica del país como el Code du travail de Francia o el Estatuto de los Trabajadores de España que hacen mención explícita del teletrabajo o trabajo a distancia en alguno de sus artículos.

Es especialmente reseñable el caso de Colombia, que cuenta con amplia legislación en la materia y donde se ha llevado a cabo una intensa promoción del teletrabajo.

ACUERDO MARCO EUROPEO DE TELETRABAJO

- El Acuerdo Marco Europeo se firmó en Bruselas el día 16 de julio de 2002 y lo suscribieron los representantes europeos de sindicatos y empresarios.
- Posteriormente, en España, en el Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva de 2003 firmado, por una parte por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME), y por otra parte, por la Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC. OO) y la Unión General de Trabajadores (UGT), se aborda el teletrabajo compartiendo en su totalidad el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. Actualmente, el III Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2015, 2016 y 2017, sigue haciendo mención expresa del teletrabajo en su capítulo IV, apartado 4.
- Todo el contenido del Acuerdo Marco Europeo gira en torno a tres ejes fundamentales:



El objetivo de mantener un equilibrio entre la flexibilidad y la seguridad en la organización del trabajo.

La idea de compatibilizar la vida familiar con la vida laboral de los trabajadores.

La mejora de la productividad y competitividad de las empresas.

A continuación se expone el contenido de dicho Acuerdo:

Consideraciones del Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo 2002

• Carácter voluntario

- El teletrabajo es voluntario para el trabajador y el empresario afectados. El teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto de trabajo o puede incorporarse de forma voluntaria más tarde.
- En ambos casos, el empresario entregará al teletrabajador las informaciones escritas pertinentes conforme a la directiva 91/533/CEE¹, que comprende informaciones relativas a los convenios colectivos aplicables, una descripción del trabajo a realizar, etc.

1. Directiva 91/533/CEE del consejo, de 14 de octubre de 1991, relativa a la obligación del empresario de informar al trabajador acerca de las condiciones aplicables al contrato de trabajo o a la relación laboral (DO L 288, del 18).

• Condiciones de empleo

- En lo que afecta a las condiciones de empleo, los teletrabajadores se benefician de los mismos derechos, garantizados por la legislación y los convenios colectivos aplicables, que los trabajadores comparables que trabajan en los locales de la empresa. No obstante, teniendo en cuenta las peculiaridades del teletrabajo, pueden ser necesarios acuerdos específicos complementarios individuales o colectivos.

• Protección de datos

- El empresario es responsable de tomar las medidas necesarias, especialmente en lo que se refiere a software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por el teletrabajador para fines profesionales.
- El empleador deberá informar al trabajador especialmente sobre:
 1. Cualquier limitación en la utilización del equipo o de herramientas informáticas tales como internet.
 2. Las sanciones en caso de incumplimiento.

• Vida privada

- El empresario ha de respetar la vida privada del teletrabajador.
- Si se instala un sistema de vigilancia, éste debe ser proporcional al objetivo perseguido e introducido según lo establecido en la directiva 90/270/CEE² relativa a las pantallas de visualización.

2. Directiva 90/270/CEE del Consejo, de 29 de mayo de 1990, referente a las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización (quinta Directiva específica con arreglo al apartado 1 del artículo 16 de la Directiva 89/391/CEE).



• Equipamientos

- Todas las cuestiones relativas a los equipamientos de trabajo, a la responsabilidad y a los costes han de ser definidos claramente antes de iniciar el teletrabajo.
- Como regla general, el empresario será el encargado de facilitar, instalar y mantener los equipamientos necesarios para el teletrabajo regular, salvo si el teletrabajador utiliza su propio equipo.
- Si el teletrabajo se realiza regularmente, el empresario ha de cubrir los costes directamente originados por este trabajo, en particular los ligados a las comunicaciones.
- El empresario dotará al teletrabajador de un servicio adecuado de apoyo técnico.
- El empresario tiene la responsabilidad, conforme a la legislación nacional y a los convenios colectivos, en lo referente a los costes ligados a la pérdida o a los desperfectos de los equipos y de los datos utilizados por el teletrabajador.
- El teletrabajador cuidará los equipamientos que le han confiado; no recogerá ni difundirá material ilícito vía internet.

• Salud y seguridad

- El empresario es responsable de la protección de la salud y de la seguridad profesionales del teletrabajador conforme a la directiva 89/391/CEE³, así como a las directivas particulares, legislaciones nacionales y convenios colectivos pertinentes.
- El empresario informará al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, en especial sobre las

exigencias relativas a las pantallas de datos. El teletrabajador ha de aplicar correctamente estas políticas de seguridad.

- Para verificar la correcta aplicación de las normas en materia de salud y seguridad, el empresario, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes han de tener acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la legislación y de los convenios colectivos nacionales. Si el teletrabajador trabaja en el domicilio, este acceso estará sometido a previa notificación y consentimiento previo. El teletrabajador estará autorizado a pedir una visita de inspección.

• Organización del trabajo

- En el marco de la legislación, de los convenios colectivos y de las reglas de empresa aplicables, el teletrabajador gestionará la organización de su tiempo de trabajo.
- La carga de trabajo y los criterios de resultados del teletrabajador serán equivalentes a los de los trabajadores comparables en los locales de la empresa.
- El empresario se asegurará de que se toman medidas para prevenir el aislamiento del teletrabajador en relación con los otros trabajadores de la empresa, tales como darle ocasión de reencontrarse regularmente con sus compañeros y tener acceso a las informaciones de la empresa.

• Formación

- Los teletrabajadores han de tener el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional que los trabajadores comparables que trabajan en los locales de la empresa y están sujetos a las mismas políticas de evaluación que el resto de los trabajadores.
- Los teletrabajadores deben recibir una formación adecuada para utilizar el equipo técnico a su disposición y sobre las características de esta

3. Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.



forma de organización del trabajo. El supervisor de los teletrabajadores y sus colegas directos pueden también necesitar formación adecuada para esta forma de trabajo y su gestión.

• Derechos colectivos

- Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores de la empresa. No es obstáculo para la comunicación con los representantes de los trabajadores.
- Los teletrabajadores estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de los trabajadores o que prevean una representación de los trabajadores. Los teletrabajadores están incluidos en el cálculo determinante de los umbrales necesarios para las instancias de representación de los trabajadores, conforme a las legislaciones europeas y nacionales, así como a los convenios colectivos y prácticas nacionales. El establecimiento al que el teletrabajador será asignado con el fin de ejercer sus derechos colectivos se determinará de antemano.
- Los representantes de los trabajadores han de ser informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo conforme a las legislaciones europeas y nacionales, así como los convenios colectivos y prácticas nacionales.

Los diferentes estados miembros han implementado el Acuerdo Marco mediante distintos instrumentos como:

- Legislación vinculante (código laboral).
- Acuerdos colectivos entre organizaciones internacionales.
- Medidas voluntarias y códigos de buenas prácticas.

LEGISLACIÓN NACIONAL

España



Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.

Artículo 6. Trabajo a distancia, modifica el artículo 13 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, «Artículo 13. Trabajo a distancia.»

Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (Art. 13).

Artículo 13. Trabajo a distancia

1. *Tendrá la consideración de trabajo a distancia aquél en que la prestación de la actividad laboral se realice de manera preponderante en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, de modo alternativo a su desarrollo presencial en el centro de trabajo de la empresa.*
2. *El acuerdo por el que se establezca el trabajo a distancia se formalizará por escrito. Tanto si el acuerdo se estableciera en el contrato inicial como si fuera posterior, le serán de aplicación las reglas contenidas en el artículo 8.3 de esta Ley para la copia básica del contrato de trabajo.*
3. *Los trabajadores a distancia tendrán los mismos derechos que los que prestan sus servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquéllos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral*



en el mismo de manera presencial. En especial, el trabajador a distancia tendrá derecho a percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional y funciones.

El empresario deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional continua, a fin de favorecer su promoción profesional. Asimismo, a fin de posibilitar la movilidad y promoción, deberá informar a los trabajadores a distancia de la existencia de puestos de trabajo vacantes para su desarrollo presencial en sus centros de trabajo.

4. *Los trabajadores a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud resultando de aplicación, en todo caso, lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo.*
5. *Los trabajadores a distancia podrán ejercer los derechos de representación colectiva conforme a lo previsto en la presente Ley. A estos efectos dichos trabajadores deberán estar adscritos a un centro de trabajo concreto de la empresa.*

Orden APU/1981/2006, de 21 de junio, por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales.

Resolución de 15 de junio de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el III Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2015, 2016 y 2017.

Aragón



Instrucción de 6 de agosto de 2014, del Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, para la implantación del programa piloto de la modalidad de teletrabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Illes Balears



Decreto 36/2013 de 28 de junio, por el que se regula la modalidad de prestación de servicios mediante teletrabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

BOIB Núm. 22/2014 de 13/02/2014 – Núm. Registro: 2099. Ayuntamiento de Palma de Mallorca. Departamento de Personal. Sección de Gestión. Programa de teletrabajo del Ayuntamiento de Palma.

BOIB Núm. 91/2013 de 29/06/2013 – Núm. Registro: 12634. Consejo de Gobierno. Decreto 36/2013, de 28 de junio, por el que se regula la modalidad de prestación de servicios mediante teletrabajo en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.



Cantabria



Orden PRE/48/2016, de 22 de julio, por la que se regulan las normas de seguridad sobre utilización de los recursos y sistemas tecnológicos y de información en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Castilla la Mancha



Decreto 57/2013, de 12/08/2013, por el que se regula la prestación de servicios de los empleados públicos en régimen de teletrabajo en la Administración de Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Castilla y León



Decreto 9/2011, de 17 de marzo, por el que se regula la jornada de trabajo no presencial mediante teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Cataluña



Orden GAP/135/2010, de 4 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras y se abre la convocatoria para la concesión de ayudas a proyectos de teletrabajo, fomento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las pequeñas y medianas empresas (pymes) y dinamización económica a través de las TIC, destinadas a corporaciones locales.

Acuerdo Interprofesional de Cataluña 2018-2020.

Ciudad Autónoma de Ceuta



Decreto de fecha 16 de diciembre de 2015, por el que se aprueba que los empleados públicos de esta Administración y de sus Organismos Autónomos puedan prestar sus servicios en la modalidad no presencial mediante la fórmula de teletrabajo.

Extremadura



Decreto 1/2018, de 10 de enero, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.



Galicia



Orden de 20 de diciembre de 2013, conjunta de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia y de la Consellería de Hacienda, por la que se regulan la acreditación, la jornada y el horario de trabajo, la flexibilidad horaria y el teletrabajo de los empleados públicos en el ámbito de la Administración general y del sector público

de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Comunidad de Madrid



Orden 341/2010, de 4 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan para el año 2010 ayudas destinadas a entidades locales de la Comunidad de Madrid, encaminadas a desarrollar la iniciativa «Madrid Región Digital».

Región de Murcia



Orden de 6 de febrero de 2018, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se autoriza la prórroga del proyecto piloto experimental de teletrabajo en la Administración Pública Regional, convocado por Orden de 3 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

La Rioja



Orden nº2 de 21 de enero de 2013 de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, por la que se prorroga la Orden nº7, de 25 de mayo de 2012, de la Consejería de Administración Pública y Hacienda, que prorroga la Orden nº61, de 19 de noviembre 2010, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, por la que se convoca el programa de teletrabajo para el

personal funcionario de carrera y laboral fijo al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismos autónomos.

Comunitat Valenciana



Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que se regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la Administración de la Generalitat.

País Vasco



Decreto 92/2012, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Acuerdo sobre la prestación del servicio en la modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo por el personal empleado público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euzkadi y sus Organismos Autónomos.



GUÍAS DE REFERENCIA

Algunas de las normas de carácter voluntario que existen hoy en día contemplan el aspecto del teletrabajo, directa o indirectamente, entre sus requisitos, como por ejemplo:

Estas normas ayudan a la implantación de un sistema de gestión de responsabilidad social en las empresas para garantizar que la producción de bienes y servicios se realiza de forma ética. Entre los requisitos que incluyen dichas normas, se contempla el teletrabajo como uno de los aspectos a tener en cuenta en una empresa socialmente responsable.

Norma	Referencias
ISO 26000 Guía de responsabilidad social	Puntos 6.2, 6.3, 6.4 y 6.8
GRI G3 Global Report Initiative	Indicadores: EC3, EN5, EN6, EN7, EN18, LA1, LA3, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, PR5
RS10 Sistema de gestión de la responsabilidad social	Apartado 7.3.11
SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable	Apartado 6.2.4
UNE 165010 EX Sistema de gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas.	Apartado 5.3 Comportamiento de la empresa ante los empleados

Tabla 2: Referencias del Teletrabajo en normas de carácter voluntario

Teletrabajo **PROS Y CONTRAS**





5. TELETRABAJO: PROS Y CONTRAS

En este apartado analizaremos las ventajas e inconvenientes del teletrabajo o trabajo a distancia.

Podemos dividir los pros en cuatro bloques según a quien se dirijan los beneficios:

- Empresa.
- Trabajador.
- Sociedad.
- Medio Ambiente.

PROS

Trabajador

- Herramienta de conciliación: permite mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Ahorro económico por gastos de transporte y dietas.
- Ahorro de tiempo al evitar los desplazamientos.
- Aumento de la motivación y el compromiso.
- Mayor autonomía.
- Disminución de accidentes in itinere.
- Disminución del estrés.
- Mayores oportunidades de empleabilidad para trabajadores con dificultades de movilidad, tanto temporal (embarazo) como permanente (discapacidad, mala comunicación entre domicilio y centro de trabajo, etc.).
- Mayores oportunidades laborales para trabajadores que viven en zonas

alejadas de los centros económicos.

- Incentivación del uso de nuevas tecnologías.
- Mejoras en la alimentación: consumo de alimentos preparados en casa.

Empresa

- Disminución del absentismo.
- Aumento de la productividad.
- Disminución de los accidentes laborales.
- Mayor integración de personas con movilidad reducida, y por tanto, inclusión de colectivos diversos en la compañía.
- Actualización permanente en el uso de nuevas tecnologías.
- Disminución de costes fijos del centro de trabajo.
- Fomento de la descentralización e internacionalización del negocio, sin tener que establecer sucursales fijas.
- Disminución de la conflictividad laboral.
- Retención del talento.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Aumento de la confianza en la toma de decisiones, trabajadores más resolutivos.
- Oportunidad para rediseñar puestos y tareas y aumentar la eficiencia.

Sociedad

- Aumento de la equidad en las oportunidades laborales ya que permite la inserción de algunos colectivos: personas con discapacidad, del entorno rural, etc.
- Revitalización de zonas menos pobladas.
- Obtención de sociedades tecnológicamente más avanzadas.
- Fuerza laboral más competitiva internacionalmente.
- Evita la expatriación de algunos profesionales.



Medio Ambiente

- Ahorro energético.
- Disminución de emisión de gases de efecto invernadero.
- Mejora de la movilidad en las ciudades.
- Reducción de los índices de contaminación.
- Reducción de la huella de carbono.

En gran medida, todos estos beneficios irán también directa o indirectamente relacionados con algún aspecto u objetivo del sistema de RSC de la compañía: reducción de la huella de carbono, inclusión social, buenas prácticas laborales, etc.

Respecto a los contras, hay ciertos puntos en los que tanto para el trabajador como para la empresa pueden resultar motivos suficientes para que la implantación del teletrabajo pueda resultar fallida si no se resuelven de forma satisfactoria:

CONTRAS

Desventajas para la empresa	Acciones correctivas
• Percepción, por parte de dirección, de falta de control sobre el trabajo realizado.	• Establecer reuniones periódicas con el trabajador.
• Disponer de determinada tecnología que obliga al trabajador a estar al día y a la empresa a suministrarla a la vez que da soporte tecnológico y formación.	• Formación y reciclaje sobre las tecnologías a usar. Proceso de elección de equipos adecuados al trabajo a realizar.

Desventajas para la empresa	Acciones correctivas
• Sistema de comunicación empleado – compañía insuficiente para recibir información relevante de la compañía.	• Establecer un plan de comunicación empresarial adecuado tanto para los trabajadores de los centros fijos como para los teletrabajadores.
• Dificultad para mantener la confidencialidad de los documentos empresariales.	• Establecer instrucciones operativas que incluyan una sistemática inequívoca y segura tanto para el usuario como para la empresa.
• Pérdida de imagen corporativa debido a la dispersión de los trabajadores.	• Favorecer una correcta implantación del plan de comunicación que incluya acciones a realizar en todas las áreas donde se disponga de personal.
• Garantizar la seguridad y salud laboral del trabajador a pesar de no encontrarse en el centro de trabajo.	• Cumplimiento de los requisitos legales de prevención de riesgos laborales: evaluación de riesgos (art. 16 y 23.1 a) y c) LPRL), formación (art. 19 LPRL), información (art. 18 LPRL), vigilancia de la salud (art. 22 y 23 LPRL), planificar y facilitar equipos de trabajo y EPIs (art. 17 y 23.1 b) LPRL) y protección de trabajadores especialmente sensibles y temporales (art. 25, 26, 27 y 28 LPRL).

Tabla 3: Contras del Teletrabajo para la empresa



Desventajas para el trabajador	Acciones correctivas
<ul style="list-style-type: none"> Disponer de determinada tecnología que obliga al trabajador a estar al día y a la empresa a suministrarla a la vez que da soporte tecnológico y formación. 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y reciclaje sobre las tecnologías a usar. Proceso de elección de equipos adecuados al trabajo a realizar.
<ul style="list-style-type: none"> Sistema de comunicación empleado – compañía insuficiente para recibir información relevante de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un plan de comunicación empresarial adecuado tanto para los trabajadores de los centros fijos como para los teletrabajadores.
<ul style="list-style-type: none"> El empleado debe ser riguroso en cuanto a la metodología de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Los métodos de trabajo empleados deben ser igual o más escrupulosos que en los centros fijos de trabajo en cuanto a plazos, confidencialidad, etc.
<ul style="list-style-type: none"> El trabajador debe establecer límites entre la vida laboral y familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe establecer un horario de trabajo, incluyendo descansos, que se debe respetar al máximo, a la vez que se establecen límites físicos del área de trabajo.
<ul style="list-style-type: none"> Posible sensación de aislamiento por falta de interacción social y falta de involucración por parte del trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> Es aconsejable planificar visitas y reuniones en el centro fijo de trabajo, así como organizar actividades de team building.
<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de espacio físico en el domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe delimitar un espacio de trabajo que cumpla con las características mínimas de ergonomía e higiene sin que ello suponga una invasión de los espacios personales.
<ul style="list-style-type: none"> Posible transferencia de costes al trabajador (luz, teléfono, climatización...). 	<ul style="list-style-type: none"> Al establecer los derechos contractuales al inicio del teletrabajo, se tendrán en cuenta derechos, obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes.

Tabla 6: Contraste del Teletrabajo para el trabajador

El teletrabajo cambia, en general, nuestras relaciones laborales de forma que, según el Libro Blanco del Teletrabajo de Colombia, existe un antes y un después claramente identificados:

Antes	Después
Horarios rígidos.	Horarios flexibles según necesidades del puesto de trabajo.
Trabajo en un centro fijo de la empresa.	Trabajo desde cualquier lugar.
Uso de equipos (ordenadores) de la empresa.	Posibilidad de utilización de dispositivos propios.
Sistemas de control físicos.	Evaluación por resultados / objetivos.
Reuniones con limitación de asistentes y lugar.	Reuniones virtuales con capacidad ilimitada de asistentes y recursos.

Tabla 5: Antes y después del Teletrabajo (Libro Blanco del Teletrabajo de Colombia)

Medidas para el **ÉXITO** de la gestión preventiva del Teletrabajo



6. MEDIDAS PARA EL ÉXITO DE LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL TELETRABAJO

Hay que recordar que los teletrabajadores deben tener los mismos derechos que los trabajadores que presten sus servicios en el centro de trabajo fijo de la empresa. Es decir, entre otros:

- Igual retribución total, conforme al grupo profesional y funciones.
- Seguridad y salud laboral.
- Protección a trabajadores sensibles.
- Información y formación continuada.
- Comunicación corporativa.
- Representación colectiva.
- Equipos de trabajo adecuados.
- Equipos de protección necesarios.

A pesar de contar con los mismos derechos y protección a nivel de prevención de riesgos laborales, existen algunas dificultades para garantizar el cumplimiento de dichas medidas, debido a que el grado de supervisión de las condiciones de trabajo se encuentra limitado por la privacidad del domicilio familiar, ya que, tal y como se menciona el Acuerdo Marco Europeo, se necesita un consentimiento previo del trabajador para el acceso a la comprobación de las medidas de seguridad:

«Para verificar la correcta aplicación de las normas en materia de salud y seguridad, el empresario, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes tienen acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la legislación y de los convenios colectivos nacionales. Si el teletrabajador trabaja en el domicilio, este acceso está sometido a previa notificación y consentimiento previo. El teletrabajador está autorizado a pedir una visita de inspección.»

En todo caso, se debería establecer un acuerdo empresa – trabajador donde se establezcan las condiciones, derechos y deberes de cada una de las partes. En un modelo de acuerdo podríamos considerar, como mínimo, lo siguiente:

Acuerdo de Teletrabajo	
Condiciones generales	Jornadas de teletrabajo / Jornadas en oficina.
	Horario.
	Ubicación del teletrabajo.
Carácter	Temporal / Fijo.
	Voluntario.
	Reversible.
Mobiliario	Requisitos.
	Qué suministrará / costeará la empresa.
Equipos / Herramientas	Requisitos.
	Qué suministrará / costeará la empresa.
	Quién es el responsable de mantenimiento, instalación, reparación.
	Qué servicios técnicos tienen asignados.
	Cómo se garantizará la seguridad de la información.
	Quién asume el coste de teléfono, electricidad, conexión.
Qué complementos se incluyen (reposapiés, atril, reposamuñecas, luz local...).	

Acuerdo de Teletrabajo	
Prevención de Riesgos laborales	Cómo se llevará a cabo la evaluación de riesgos, la formación, la vigilancia de la salud, etc.
Comunicación	Cómo se establecerá la comunicación en ambos sentidos, qué se comunicará, con qué frecuencia, asuntos urgentes, etc.
Derechos y obligaciones	A qué se compromete la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del domicilio: el acceso al domicilio del trabajador se debe realizar previa notificación y con permiso del teletrabajador. • Protección de datos personales.
	A qué se compromete el trabajador: <ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de los equipos. • Confidencialidad.

Con independencia de las dificultades que se puedan derivar del teletrabajo en cuanto al control de las condiciones de trabajo, la empresa debe garantizar que se cumple la normativa de prevención de riesgos laborales para los teletrabajadores.

En particular se debe garantizar:

1. LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL TELETRABAJADOR

Previo consentimiento, el técnico de prevención podrá tener acceso al espacio de teletrabajo y realizar la evaluación de riesgos mediante el mismo procedimiento que el resto de evaluaciones de puestos de trabajo.

Algunas organizaciones han optado por la «autoevaluación» del trabajador, previa formación sobre cómo realizarlo así como también ofreciendo

pautas para poder implantar acciones correctivas y preventivas para eliminar o reducir los riesgos encontrados. Esta última opción podríamos considerarla de «refuerzo» a la acción que debe realizar el técnico de prevención, pero que en ningún caso debe sustituir a la evaluación que debe realizar este último.

Esto no será así cuando el trabajador escoja libremente el lugar de la prestación de los servicios (por ejemplo, cafetería, biblioteca), ya que se considera un lugar móvil que escapa a de la actuación del empresario. Lo que sí se realizará en todo caso será la evaluación de riesgos de la prestación de servicios como tal, independientemente del lugar móvil escogido.

Se deberán evaluar por tanto, los siguientes riesgos asociados al teletrabajo:

- Riesgos generales del espacio de trabajo.
- Riesgos ergonómicos.
- Riesgos derivados de agentes físicos (iluminación, temperatura) como la fatiga visual o el disconfort térmico, por ejemplo.
- Riesgos organizacionales y psicosociales que pueden derivar del aislamiento, tecnoestrés, estrés laboral, etc.

A continuación se presenta un ejemplo de lo que podría ser una lista de «autochequeo» a rellenar por el trabajador (basado en el check list del Instituto de salud y seguridad laboral, IOSH) y que sería la base de la evaluación de riesgos que se debe realizar.

Obviamente, este es un punto de partida que puede adaptarse a las diferentes circunstancias particulares del domicilio, la organización y la actividad.

MEDIDAS PARA EL ÉXITO DE LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL TELETRABAJO

Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
Ambiente de trabajo			
El trabajador necesita luz adicional para su trabajo.			
La luz o las ventanas producen reflejos en el monitor.			
El empleado considera el clima aceptable (calor / ventilación).			
Electricidad			
El sistema eléctrico se encuentra en buenas condiciones (enchufes y cableado no dañado).			
Se dispone de suficientes enchufes.			
El empleado conoce los mecanismos para asegurar que los aparatos portátiles se mantienen en condiciones seguras y como comprobar visualmente posibles fallos.			
Hay fallos en los equipos eléctricos portátiles existentes.			
Fuego			
Se minimizan las fuentes de ignición (p.e. cigarrillos) y los materiales inflamables (p.e. papel).			

Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
Se dispone de un plan de evacuación en caso de incendio.			
Hay detectores de humo, alarmas de incendio, extintores que se revisan regularmente.			
Espacio de trabajo y almacenamiento			
El empleado dispone de suficiente espacio para trabajar confortablemente.			
El área de trabajo proporciona suficiente privacidad y se encuentra libre de interrupciones o molestias.			
El empleado dispone de suficiente espacio de almacenamiento.			
Existe una adecuada separación con los no trabajadores (niños, mascotas).			
Existe peligro de tropiezos o resbalones.			
Otra información			
Existen problemas para gestionar las horas de trabajo, la carga de trabajo o el equilibrio vida - trabajo.			

MEDIDAS PARA EL ÉXITO DE LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL TELETRABAJO

Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
El trabajador está informado sobre los riesgos en carretera (seguridad vial).			
El trabajador está informado sobre los riesgos del trabajo en solitario.			
El trabajador está informado sobre los procedimientos y requisitos para las comunicaciones y reportes con la oficina central.			
El trabajador está informado sobre cómo obtener ayuda en el uso de ordenadores u otros equipos.			
El trabajador debe realizar una manipulación de cargas significativa (si la respuesta es sí, será necesaria llevar a cabo una evaluación específica de MMC).			
Existen preocupaciones relativas con la seguridad.			
Existen otro tipo de preocupaciones (especificar).			

Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
Trabajo con pantallas de visualización de datos y espacio de trabajo			
El trabajador conoce como configurar su lugar de trabajo para un uso seguro.			
La pantalla es clara, legible y sin parpadeos.			
El brillo y el contraste son ajustables y el empleado sabe cómo ajustarlos.			
Los ojos del empleado se encuentran a nivel con la parte superior de la pantalla.			
El teclado es inclinable y dispone de espacio suficiente delante de él para las manos cuando no teclean.			
La pantalla, ordenador y teclado se mantienen limpios.			
La silla es ajustable y ha sido ajustada según las necesidades del empleado.			
El trabajador necesita de reposapiés (los pies no descansan planos en el suelo cuando la silla ha sido ajustada a la altura correcta para teclear).			

MEDIDAS PARA EL ÉXITO DE LA GESTIÓN PREVENTIVA DEL TELETRABAJO



Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
Hay suficiente espacio para las piernas y se pueden mover libremente.			
Los documentos y dispositivos se encuentran al alcance fácilmente.			
Hay suficiente espacio en la mesa para trabajar.			
El ratón y los dispositivos son adecuados.			
El empleado necesita un portadocumentos.			
El empleado realiza las pausas de trabajo adecuadas. Por ejemplo, cada 2 horas.			
El empleado realiza ejercicios de estiramientos regulares.			
Durante el uso del ordenador, el empleado siente dolores, hormigueo o pinchazos en manos, brazos, hombros, cuello o espalda.			
Los síntomas persisten después de finalizar los trabajos.			

Condiciones de trabajo	Sí/ No	¿Se requiere acción? Especificar	¿Realizada?
El empleado sufre regularmente de visión borrosa, enrojecimiento, irritación o sequedad ocular o dolores de cabeza mientras usa el ordenador.			
Portátiles			
El empleado necesita una pantalla, teclado o estación de acoplamiento (será necesario en caso de uso prolongado del portátil).			
El empleado necesita mochila o bolsa con ruedas para transportar el portátil.			
El empleado depende en exceso de los dispositivos móviles o smartphones para la comunicación escrita. ¿Es necesario, por tanto, un portátil o un ordenador de mesa?			
¿Algún otro problema o inquietud? (especificar)			

Tabla 6: Lista de autochequeo

2. LA FORMACIÓN

Los teletrabajadores disponen de los mismos derechos en cuanto a formación y desarrollo profesional que cualquier otro trabajador. En este caso se tendrán en cuenta necesidades más concretas que puedan surgir en relación con la organización del trabajo y su potencial aislamiento. Para facilitar esta capacitación profesional se pueden usar aulas virtuales de acceso universal. La formación on line permite disponer de:



HERRAMIENTAS Y UTILIDADES DE LAS PLATAFORMAS	SERVICIOS INCLUIDOS EN LAS PLATAFORMAS								
	Tutorías	Debates en diferido	Tareas y trabajos individuales	Comunicación Interpersonal			Trabajo en grupo	Debates en tiempo real	Evaluación
				Profesor/alumno	Alumno/profesor	Profesor/profesor			
Correo	•		•	•	•	•	•		•
Ficheros adjunto	•		•	•	•	•	•		•
Listas		•					•		
Foros en diferido		•					•		
Chat (en tiempo real)	•				•		•	•	
Páginas y sitios web	•						•		
Bibliotecas virtuales			•						•
Videoconferencia punto a punto	•			•		•			
Videoconferencia multipunto							•	•	
Video diferido	•	•							

Tabla 7: Fuente Guía práctica del Teletrabajo en la TICS. UGT MCA. Observatorio Industrial del Sector de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

La formación irá dirigida tanto a los teletrabajadores como a sus responsables, siendo tanto formación específica como general:

Formación para el teletrabajador	Formación para el supervisor
<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> Aspectos organizativos: gestión de incidencias, comunicación con la empresa, controles periódicos, filosofía de la empresa, definición del puesto de trabajo... Aspectos tecnológicos: herramientas y tecnología a utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> Ventajas e inconvenientes del teletrabajo. Medidas organizativas: gestión del tiempo, trabajo por objetivos, planificación y gestión de proyectos... Comunicación empresa - trabajador: herramientas. Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo.
<p>Específica</p> <ul style="list-style-type: none"> Autogestión del tiempo de trabajo y gestión de proyectos. Trabajo por objetivos. Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo haciendo énfasis en el uso de PVD. Ejercicios de estiramientos. Primeros auxilios. Competencias de comunicación. 	

Tabla 8: Formación necesaria para el Teletrabajo

La evaluación del desempeño debería realizarse del mismo modo para un teletrabajador que para un trabajador presencial, mediante evaluaciones y seguimientos periódicos.

3. LA INFORMACIÓN

La información aportada al teletrabajador será relativa a:

- Riesgos del puesto de trabajo.
- Riesgos de los centros de trabajo a los que tenga que acceder, tanto de su propia empresa, como de otras (se pueden considerar visitas puntuales por reuniones o trabajo, vistas comerciales).
- Emergencias: consignas generales de cómo actuar en caso de una emergencia en el domicilio y en otros centros de trabajo de la empresa.
- Información necesaria para sus funciones y como trabajador de la empresa (convenios, reuniones, políticas de la empresa, etc.).

Las vías de comunicación de dicha información pueden ser:



Gráfico 5: Vías de información

Por tanto esta comunicación debe poder ser:

- Inmediata.
- Con privacidad.
- Verbal y no verbal.
- Con las personas que sean necesarias.
- Con coste mínimo.
- Según circunstancias, registrable y compatible.

4. EPIS Y EQUIPOS DE TRABAJO

Se debe garantizar que el trabajador dispone de las tecnologías de la información y telecomunicación necesarias para el desarrollo de su actividad laboral. Algunos ejemplos del hardware requerido pueden ser:

- PC de sobremesa o portátil.
- Teclado.
- Pantalla.
- Ratón.
- Dockstation (para la conexión del portátil a los elementos periféricos).
- Auriculares, micrófono, webcam.
- Impresora, escáner, pendrive, disco duro externo.
- Móvil con voz y datos.
- Modem 3G para conexiones en campo.
- Router con WiFi.

El diseño del software debe contemplar también una navegación ágil así como unos formatos amigables a nivel de tamaño y colores.

También se debe garantizar que el mobiliario reúne las condiciones ergonómicas adecuadas:

- Silla:
 - Estable.
 - Que permita libertad de movimientos.
 - Que resulte cómoda.
 - Con 5 ruedas.
 - Altura del asiento regulable.
 - Respaldo reclenable y de altura regulable.
 - Mecanismos de ajuste fácilmente regulables.
- Mesa:
 - Con espacio suficiente para ubicar los diferentes elementos.
 - Con cantos redondeados.
 - Sin reflejos.
 - Que la profundidad permita ubicar la pantalla a una distancia visual adecuada.
 - Con espacio suficiente delante del teclado y del ratón para reposar las muñecas.

Le serán entregados al teletrabajador, por parte de la empresa, los equipos auxiliares que se determinen en la planificación de la actividad preventiva. Algunos ejemplos de equipos auxiliares pueden ser:

- Para trabajo con PVD:
 - Reposapiés.
 - Ratón ergonómico.
 - Alfombrilla de ratón ergonómica.
 - Reposamuñecas de teclado.
 - Atril o portadocumentos.
 - Cojín lumbar.

- Puede valorarse facilitar también otros equipos tales como:
 - Extintor para el domicilio.
 - Botiquín para el domicilio.
 - Equipos para el automóvil, si además debe realizar vistas a clientes, por ejemplo:
 - Extintor para el automóvil.
 - Botiquín para el automóvil.
 - Cortacinturones.
 - Martillo para la luna del coche.

5. EMERGENCIAS

Se le deberá informar del plan de emergencia de los centros de trabajo de la empresa a los cuales pueda acceder, aunque sea de forma puntual, así como asistencia a la formación (on line o presencial) y simulacros (en caso de estar presente en el centro en el momento del simulacro). También es aconsejable disponer de los teléfonos de emergencia.

Se deben considerar las emergencias ocurridas en el hogar de igual modo que las del centro de trabajo presencial o centros cliente. Estas emergencias pueden ser:

Incendio

- El teletrabajador debe recibir formación que le permita evitar incendios en su domicilio de origen eléctrico (enchufes sobrecargados, cables en mal estado...) o de otro origen (tabaco, cocina,...)
- También debe conocer cómo debe evacuar en caso de incendio, consignas acerca de qué hacer (ir cerrando la puertas) o no hacer (coger un ascensor).

- Si se encuentra en un edificio debe conocer los posibles recorridos de evacuación, donde están los extintores, etc.
- Debe saber cómo actuar si hay humo, si sufre una quemadura, etc.

A continuación se proponen una serie de consignas para la prevención de incendios en el hogar que podría formar parte de la información entregada al teletrabajador:

Medidas de prevención de incendios en casa

- | | | | | | |
|----------|--|---|-----------|---|---|
| 1 | Las habitaciones en las que hay cocinas, calentadores o estufas de gas tienen que disponer de ventilación que comunique con el exterior, ya que en caso contrario hay peligro de intoxicación o de explosión si se produce un escape de gas. |  | 6 | Antes de salir de casa o de acostarse, compruebe que no se queda encendido ningún aparato que pueda originar un incendio (estufas, fogones, etc.) ni ninguna vela, y cierre las llaves de paso del gas. |  |
| 2 | Las estufas pueden originar un incendio. Manténgalas alejadas (como mínimo un metro) de otros objetos que puedan quemarse, como por ejemplo sofás, cortinas, ropa puesta a secar, etc. |  | 7 | No conecte varios aparatos en un solo enchufe múltiple y mantenga en buen estado la instalación eléctrica. No hacerlo supondría un grave peligro de incendio. |  |
| 3 | Las velas también pueden ser peligrosas. No las deje nunca encendidas sin vigilancia ni tampoco cuando se acueste o salga de casa. |  | 8 | No utilice aparatos de ningún tipo en mal estado (estufas, cocinas, neveras, etc.) y no los manipule ni los repare si no sabe hacerlo correctamente. |  |
| 4 | No deje nunca a los niños pequeños solos en casa. Si tiene que salir, aunque sea un momento, déjelos al cuidado de alguna persona (un vecino o una vecina, por ejemplo). |  | 9 | No fume en la cama y no tire las colillas en cualquier sitio. Asegúrese de que queden bien apagadas. |  |
| 5 | Mantenga las cerillas y los encendedores fuera del alcance de los niños. |  | 10 | No dude en llamar a los bomberos cuanto antes mejor, al teléfono 060 (servicio gratuito). |  |

Gráfico 6. Recomendaciones para evitar un fuego en el hogar. Fuente: Protección Civil Bomberos. Ajuntament Barcelona.

Seísmos

Según la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, las Medidas de autoprotección a adoptar durante un terremoto son las siguientes:

Si se está en el interior de un edificio:

- Buscar refugio debajo de los dinteles de las puertas o de algún mueble sólido, como mesas o escritorios, o bien, junto a un pilar o pared maestra.
- Mantenerse alejado de ventanas, cristaleras, vitrinas, tabiques y objetos que pueden caerse y llegar a golpearle.
- No utilizar el ascensor, ya que los efectos del terremoto podrían provocar su desplome o quedar atrapado en su interior.
- Utilizar linternas para el alumbrado y evitar el uso de velas, cerillas, o cualquier tipo de llama durante o inmediatamente después del temblor, que puedan provocar una explosión o incendio.

Si se encuentra en el exterior:

- Ir hacia un área abierta, alejándose de los edificios dañados. Después de un gran terremoto, siguen otros más pequeños denominados réplicas que pueden ser lo suficientemente fuertes como para causar destrozos adicionales.
- Procurar no acercarse ni penetrar en edificios dañados. El peligro mayor por caída de escombros, revestimientos, cristales, etc., está en la vertical de las fachadas.
- Si se está circulando en coche, es aconsejable permanecer dentro del vehículo, así como tener la precaución de alejarse de puentes, postes eléctricos, edificios degradados o zonas de desprendimientos.

Intoxicación por gas

Si se dispone de gas, la instalación debe estar mantenida e inspeccionada según la normativa vigente.

Contactos eléctricos

Se pueden originar contactos eléctricos que deriven en daño directo al teletrabajador. Es importante mantener la instalación debidamente mantenida e inspeccionada y no tener la red eléctrica sobrecargada.

Otros

Explosiones, robos, derrumbes. La información al teletrabajador sobre emergencias deberá incluir todos los posibles casos.

6. CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE

La forma de actuar será la misma que en cualquier otro puesto de trabajo, aunque aquí existe la dificultad añadida de demostrar que el accidente ha ocurrido en tiempo y lugar de trabajo para determinarlo como accidente de trabajo, teniendo en cuenta la flexibilidad horaria y de lugar de prestación de servicios.

Se aconseja informar al trabajador sobre los centros de la Mutua más cercanos a su lugar de trabajo, a donde acudir en caso de accidente y hacer entrega de un botiquín de primeros auxilios.

7. LA VIGILANCIA DE LA SALUD

La vigilancia de la salud tendrá las mismas características de obligatoriedad y periodicidad aplicables en los otros lugares de trabajo y que marca la legislación (Art. 22 LPRL). Se incluirían los protocolos de vigilancia de la salud referentes a PVDs y movimientos repetitivos de extremidades superiores. La realización de dicha vigilancia de la salud podría constituir una medida de prevención para evitar que se puedan incrementar determinadas dolencias detectadas por el uso de las tecnologías e identificar riesgos previsibles asociados al trabajo a distancia (aislamiento, estrés, tabaquismo, etc.). El lugar y condiciones para realizarse la revisión médica serán comunicados por la empresa con suficiente antelación, procurando facilitar un centro cercano

al lugar de trabajo del teletrabajador o incluyéndolo en las campañas de unidad móvil, si se llevan a cabo, si el teletrabajador lo acuerda con la empresa.

8. DERECHO A LA DESCONEXIÓN

En cualquier tipo de trabajo, debe evitarse la sobre-extensión de la jornada laboral debido principalmente a las nuevas tecnologías (responder llamadas o correos electrónicos, por ejemplo).

En países como Francia ya se encuentra establecido el llamado «derecho a la desconexión» por ley, sin embargo, en España no existe legislación al respecto pero empiezan a ser los convenios los que ya sientan las bases de dicha desconexión en sus acuerdos.

En el caso del teletrabajador, es todavía más difícil establecer límites entre horario laboral y no laboral tanto por la propia naturaleza del trabajo como por desarrollarse en el entorno del domicilio. Es por ello que es conveniente establecer unas normas claras al respecto en el Acuerdo de Teletrabajo antes mencionado.



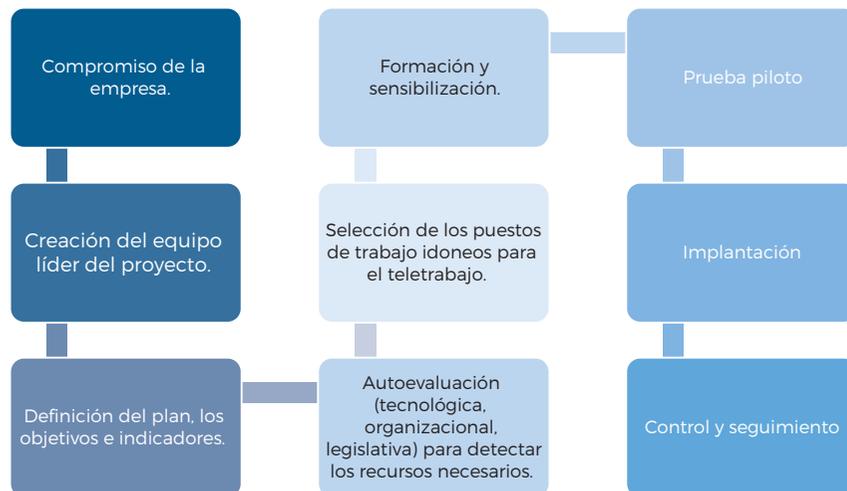
Plan de **IMPLANTACIÓN** del teletrabajo en la empresa



7. PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA EMPRESA

Para implementar el teletrabajo en una empresa es necesario tener en cuenta una serie de pasos a seguir para llevarlo a cabo con éxito:

1. Compromiso por parte de la empresa y establecimiento de objetivos e indicadores.
2. Planificación para alcanzar dichos objetivos y sensibilización.
3. Autoevaluación por parte de la empresa a nivel tecnológico, organizacional y legislativo para identificar las carencias de recursos en estos aspectos.
4. Identificación de puestos de trabajo o tareas susceptibles de ser realizadas mediante teletrabajo y posibles modelos a implantar.
5. Desarrollo de una prueba piloto donde poder observar la capacidad de adaptación de trabajadores y empresa.
6. Implantación del modelo de teletrabajo.



El primer paso es el *compromiso de la empresa* por el proyecto de teletrabajo que se quiere llevar a cabo. Una vez exista ese compromiso institucional para emprender el proyecto, se deberá establecer el *equipo que lo liderará*, y que podrá establecer un *plan, unos objetivos e indicadores* para que la implantación sea exitosa.

Alguno de los objetivos que se podría plantear la empresa y que propone la «Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo de Andalucía» son:

- Reducir la rotación del personal.
- Potenciar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Mejorar la capacidad para contratar empleados.
- Incrementar la productividad del personal.
- Potenciar la motivación de la plantilla.
- Elevar la calidad de los trabajos.
- Reducir el absentismo.
- Reducir el espacio en la oficina o las necesidades de aparcamiento.
- Contribuir a la mejora de la movilidad en su región (descongestionar las carreteras de atascos).
- Potenciar el trabajo por objetivos y resultados.
- Incrementar el acceso a los nuevos mercados laborales como puede ser el del colectivo de personas con discapacidad.

En función de los objetivos que se marquen se fijarán los indicadores que permitan la medición de su consecución. Habrá objetivos más cuantitativos (absentismo) y otros más cualitativos (satisfacción), pero en cualquier caso todos son susceptibles de medición (ratios, encuestas, etc.).

Previamente, es fundamental realizar una *autoevaluación* para saber en qué estado se encuentra la empresa a nivel tecnológico, organizacional, legislativo, etc., lo que permitirá tener una «fotografía» del momento para es-

tablecer que recursos se van a necesitar para llevar a cabo el teletrabajo con éxito.

Un ejemplo de autoevaluación nos lo plantea la «Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo en Andalucía» y propone las siguientes cuestiones:

Autoevaluación de empresa para la implantación del Teletrabajo
1. ¿Cuenta su empresa con puestos de trabajo cuya actividad principal esté ligada al procesamiento de información o a la generación de conocimiento?
2. ¿Cuenta con empleados cuyas tareas no tengan que realizarse necesariamente desde la oficina?
3. ¿Está dispuesto a destinar tiempo y recursos a realizar algunos cambios organizativos en su entidad?
4. ¿Tiene la posibilidad de realizar una inversión en tecnología que en el medio plazo podría revertir en aumentos en la productividad de sus empleados?
5. ¿Considera que existe una relación entre la motivación de sus empleados y su productividad?
6. ¿Considera que es importante favorecer la conciliación de la vida laboral y personal de sus empleados?
7. ¿Es posible que la comunicación entre los empleados de su organización se realice de forma telefónica o vía correo electrónico?
8. ¿Es posible establecer objetivos y plazos claros en las tareas que desarrollan los empleados de su empresa?
9. ¿Se utilizan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ordenadores, Internet, teléfono, etc.) de forma habitual en su organización?
10. ¿Están sus empleados bien formados en el manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?

Tabla 9. Autoevaluación de empresa para la implantación del teletrabajo.

La autoevaluación debe permitir extraer cuáles son los puestos de trabajo idóneos para realizar teletrabajo y las áreas donde podría utilizarse dicho modelo, y por tanto asociar competencias a estos perfiles que ayuden a planificar la formación que se llevará a cabo.

En la *selección de los puestos* teletrabajables también se deberán tener en cuenta factores del propio puesto como por ejemplo:

- Que no esté en contacto frecuente con clientes.
- Que no disponga de mucha gente a su cargo.
- Que realice tareas de innovación, gestión del conocimiento o de la información.
- Que se puedan establecer objetivos claros y plazos delimitados para su trabajo.
- Que no requiere espacio de almacenamiento.

Y a su vez también se deberán considerar factores de tipo personal:

- Características personales: autónomo, disciplinado, automotivado, etc.
- Habilidades profesionales: organización del trabajo sin necesidad de supervisión, cumplimiento de objetivos, habilidad en resolución de problemas, etc.
- Circunstancias personales: quiere teletrabajar, su puesto de teletrabajo es apto para desarrollar dicha actividad, y otros criterios como antigüedad en la empresa, tipo de contrato, necesidades de conciliación, facilidad de uso de las TIC, distancia del domicilio al trabajo, etc.

Para la convocatoria de la *prueba piloto* se debe tener en cuenta que es un proceso totalmente voluntario y reversible y que por tanto se basará en el acuerdo empresa trabajador. Dicho proceso será un proceso abierto a toda la organización y será necesario evaluar la idoneidad de cada perfil.

El procedimiento de selección puede constar de diversas etapas:

- Evaluación por parte del responsable del teletrabajador.
- Evaluación por parte del departamento de recursos humanos de la empresa.
- Evaluación del área tecnológica.
- Comprobación «in situ» de las condiciones ambientales, de concentración y entorno familiar del teletrabajador en su domicilio.

En esta fase de prueba es muy importante acotar perfectamente el número de trabajadores y delimitar un entorno que pueda aportar información sobre puntos débiles y fuertes del proceso.

Se deberá *formar al teletrabajador* escogido en formación genérica y específica tal y como ya se ha tratado en el punto 6.2 de esta guía. Además, la formación deberá tratar:

- La política empresarial respecto al teletrabajo.
- Manejo del cambio y competencias del teletrabajador.
- Uso y manejo de herramientas tecnológicas.
- Prevención de riesgos laborales.

Se deberá formalizar con el teletrabajador de la prueba piloto el acuerdo laboral antes mencionado, así mismo, se le dotará de los equipos necesarios para la realización de su trabajo y se realizarán las debidas comprobaciones en cuanto al acceso remoto de la información.

A partir de aquí empieza la fase de *seguimiento y medición* de la prueba piloto, de la cual se podrán obtener opciones de mejora para el proceso del teletrabajo.

Algunos de los *indicadores* a tener en cuenta pueden ser:

- Aumento de la productividad.
- Mejora de la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Disminución del absentismo.
- Reducción de los gastos generales de la empresa.
- Disminución de la rotación del personal.
- Incremento en plantilla del colectivo de personal con discapacidad.
- Aumento de la satisfacción de los empleados.

Si la empresa decide adoptar el modelo de teletrabajo deberá ser constante en su seguimiento y medición para mantener la motivación e implicación del personal, acompañado de una buena estrategia de comunicación que publicite el programa, que genere foros entre los empleados y la compartición de buenas prácticas.



CASOS prácticos





8. CASOS PRÁCTICOS

A continuación se presentan una serie de Buenas Prácticas / Casos de Éxito de Teletrabajo aplicadas en las siguientes empresas:



DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa: Grupo Accenture	Número de empleados: 12.092
Sector: Consultoría Informática	Ámbito geográfico: Empresa Multinacional (España)

¿POR QUÉ HAN DECIDIDO IMPLANTAR TELETRABAJO EN SU EMPRESA?

(p.e.: solicitud de los trabajadores, mejora de la productividad, evitar desplazamientos, etc.)

Accenture es una compañía global líder en servicios profesionales que ofrece una amplia gama de servicios y soluciones en estrategia, consultoría, digital, tecnología y operaciones. Con más de 442.000 profesionales a nivel global, más de 12.000 en España, que prestan servicio a clientes en más de 120 países, Accenture impulsa la innovación para mejorar la forma en la que el mundo vive y trabaja.

En este marco global, pensamos que temas como la incorporación de la robótica en la empresa, la conciliación, el teletrabajo y la promoción de hábitos saludables, son algunos de los objetivos que deben perseguir las compañías hoy en día.

Creemos en la relación entre el bienestar de nuestras personas y la eficiencia de la empresa y, por ello, en Accenture, desarrollamos políticas y programas centrados en el bienestar de nuestros empleados.

Los profesionales, cada vez más, buscan la flexibilidad que necesitan en el desarrollo de sus carreras, aprovechando los beneficios que el trabajo a distancia puede ofrecer.

Accenture ha respondido a esta demanda, con una estrategia de trabajo a distancia, para proporcionar a los profesionales el apoyo y orientación necesarios para facilitar la transición al trabajo en remoto, minimizando al máximo las fisuras que puedan surgir.

Los beneficios del trabajo en remoto repercuten no sólo sobre nuestros profesionales o las empresas, sino también sobre las personas con diferentes capacidades, creando compañías que favorecen más la inclusión y la diversidad de sus empleados. Estos beneficios del trabajo en remoto, afectan directamente en dos vías: en su compromiso por pertenecer a una compañía que se preocupa por su bienestar, adaptando el trabajo a los nuevos tiempos con la ayuda de las nuevas tecnologías y por otra parte, a la mejora en términos de reputación y marca, que incidirán en un mayor nivel de excelencia operacional.

Por tanto, pensamos que los principales beneficios del trabajo en remoto, son los que enumeramos a continuación:

- Facilitar la conciliación de la vida laboral con la personal.
- Reducir los desplazamientos de los empleados, para así reducir la accidentabilidad.
- Reducir la huella de CO₂.
- Optimizar el espacio en las oficinas y reducir el mantenimiento.
- Favorecer el compromiso de empresa y de los profesionales.
- Favorecer el bienestar de los empleados.



EXPLIQUE BREVEMENTE QUÉ ACCIONES CONCRETAS HAN IMPLANTADO

(p.e.: selección de colectivos a quien aplicar el proyecto, búsqueda de herramientas tecnológicas, recogida de opiniones, identificación de pautas de trabajo, formación, etc.)

Hemos implantado un programa global, Remote Working, que ponemos en marcha en España, en el que -a través de una web interna- el profesional obtiene las aprobaciones y formación necesarias para comenzar a trabajar desde casa.

Dichas aprobaciones se realizan con diferentes enfoques y de forma coordinada entre los departamentos involucrados. Para ello, se tienen en cuenta aspectos como: si el teletrabajo es factible, si la persona tiene un mínimo de antigüedad en la compañía, el principio de conocimiento de la empresa y compromiso, además de evaluar aspectos de Health & Safety, de Recursos Humanos y de control de espacio, con el fin de maximizar la utilización de nuestros puestos de trabajo.

1. Inicialmente se realizó una prueba piloto para comprobar la viabilidad del Teletrabajo.
2. Implantación de un procedimiento en la empresa, para gestionar a todos los departamentos implicados.
3. Creación de un Share Point para gestionar las solicitudes.
4. Formación e información específica para las personas que realizan teletrabajo y sus responsables.
5. Recogida y análisis de las opiniones de empleados que realizan teletrabajo.
6. Adaptación de material y software informático.

7. Facilitar formación variada de cómo gestionar el teletrabajo, ciberseguridad, políticas de empresa de trabajo remoto, etc.

BENEFICIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE LES HA PROPORCIONADO LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: disminución de la siniestralidad, mayor satisfacción de los trabajadores, mejoras en la inclusión de trabajadores con movilidad reducida, menores costes de mantenimiento de las instalaciones, etc.).

Los beneficios redundan básicamente en cuatro grupos:

1. Profesionales
 - Conciliación vida personal.
 - Ahorro coste desplazamiento.
 - Engagement.
 - Elimina reuniones innecesarias.
 - Aumenta la productividad y felicidad del empleado.
 - Disminución de la siniestralidad laboral en los desplazamientos in itinere.
2. Empresa
 - Aumento del compromiso con los empleados.
 - Atrae y retiene talento.
 - Ahorro costes. Aproximadamente al año, se ahorran: 1.327.164 euros
 - Optimización de los puestos de trabajo en las oficinas. Se optimizan aproximadamente 408 puestos de trabajo al año.



- Mayor nivel de excelencia operacional.
- Mejora de la marca de empresa.

3. Medio Ambiente

- Organización más «verde» reduciendo desplazamientos se reduce impacto ambiental.
- Disminución de la huella de Carbono en el transporte (898.685 kg al año).
- Vinculado al programa Corporate Citizenship Accenture (orienta al empleado a reducir su impacto ambiental).

4. Inclusión & diversity

- Apoyo a las personas con discapacidad (información y adaptación de aplicaciones).

Como beneficios cuantitativos principales, dentro de los grupos mencionados anteriormente, podemos indicar los siguientes:

2. Empresa

- Ahorro costes. Aproximadamente al año, se ahorra más de 1.000.000 de euros
- Optimización de los puestos de trabajo en las oficinas. Se optimizan aproximadamente más de 300 puestos de trabajo.

3. Medio Ambiente

- Disminución de la huella de Carbono en el transporte (aproximadamente 500.000 kg de CO₂ al año).

PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: resistencia al cambio, peor comunicación, inversión elevada en las herramientas tecnológicas, etc.)

Desde que se diseñó e implantó el programa global de Remote Working en Accenture, se han solucionado varios inconvenientes.

Detectamos inicialmente una resistencia al cambio por parte de los responsables de proyecto y los empleados, debido a la percepción que este programa podría afectar negativamente al trabajo del equipo y por tanto a los proyectos. Para ello, en el programa, se incluyó una formación adaptada para trabajos virtuales tanto para responsables como para empleados. Dentro de esta formación, existen cursos obligatorios y otros optativos, aunque muy recomendables:

- Formación obligatoria.
 - Prevención de Riesgos Laborales.
 - Maximizar la productividad trabajando en remoto.
 - Gestión de equipos virtuales.
 - Supervisor de trabajador en remote.
- Formación optativa.
 - Gestión de comunicación en equipo virtual.
 - Gestión y liderazgo del equipo virtual.
 - Otros.

Para poder ampliar la información hacia nuestros profesionales y facilitar el cambio de procedimientos dentro de los proyectos para adaptarlos al teletrabajo, dentro de la aplicación web del programa de Remote Working, existe un apartado «Success Stories», se cuentan historias de éxito de la im-



plantación de este programa y donde se indican los principales problemas y consejos para realizar el teletrabajo de forma eficaz. Incluimos varios ejemplos:

Preguntas:

- ¿Cuál es el impacto ambiental de las personas que trabajan de forma virtual?
- ¿Hay ejemplos de funcionamiento del programa con éxito?
- ¿Cuál es el mayor beneficio de trabajar desde casa para ti?
- ¿Cuál ha sido el mayor reto de trabajar desde casa y cómo lo has tratado?, etc.

Respuestas:

- Pierdo dos horas en el trayecto, ese tiempo lo invierto en estar con mis hijos.
- El mayor desafío, no trabajar hasta altas horas de la noche por no parar al estar en casa.
- El mejor consejo es que tus compañeros o gerentes no noten ninguna diferencia en tu nivel de servicio.
- El mejor consejo es decidir si puedes prestar los mismos servicios para no afectar al negocio de tu empresa, etc.

Realizamos una adaptación de las herramientas y del software para mantener una adecuada comunicación dentro de los equipos de trabajo, como por ejemplo «Phone Edition».

Creamos un buzón donde los profesionales de Accenture, pueden indicar sus dudas, inquietudes, etc, donde se les facilitan consejos y formas de solucionar éstas.

¿CÓMO GESTIONA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TELETRABAJADORES?

(p.e.: evaluación de riesgos, formación, investigación de accidentes, etc.)

Para facilitar el teletrabajo de nuestros profesionales se ha diseñado e implantado en Accenture, un programa global de Remote Working y creado un SharePoint (aplicación web), donde se facilita toda la información necesaria para la adecuada realización del mismo, información sobre Health&Safety, información y ayuda de casos de éxito, formación recomendada, tanto para empleados que realizarán el teletrabajo, como responsables de los mismos, información sobre pautas de actuación en caso de accidente, etc.

El programa tiene un enfoque claro en materia de Seguridad y Salud: formación en Prevención de Riesgos Laborales, estudio ergonómico, información de qué hacer en caso de accidente, etc. En la plataforma creada a medida para el procedimiento del teletrabajo, se han incluido los datos del Servicio de Prevención y Servicio Médico para resolver cualquier duda o necesidad de los empleados, los datos de contacto de la Mutua de Accidentes y el contacto del Servicio Técnico de Accenture.

Además, dispone de un entrenamiento en línea, información sobre la configuración del lugar de trabajo, enlace al site de las herramientas para trabajos virtuales, información sobre las políticas de la compañía relacionadas con trabajos flexibles, privacidad de datos, confidencialidad, etc. así como datos de contacto para asistencia en cualquier momento.

Como apoyo al programa, existe un amplio catálogo de cursos, en temas relacionados con la maximización de la productividad en el trabajo en remoto, gestión de equipos virtuales, gestión de comunicación, liderazgo en equipos a distancia, etc. que ayudan al profesional a adaptarse a su nueva situación.



Para aprobar las solicitudes de teletrabajo de nuestros profesionales, se comprueba que éstos han realizado la Formación de Prevención de Riesgos Laborales y que han realizado y tienen vigencia sus reconocimientos médicos o renuncia al RM, siendo ambos puntos imprescindibles para la realización del teletrabajo.

Además de esto, se verifica que condiciones ergonómicas son adecuadas de la zona de su domicilio habilitada para la realización del teletrabajo, comprobando si éste cumple con las necesidades mínimas que debe cumplir un puesto de trabajo.

Para poder aprobar el teletrabajo, se necesita la aprobación de todas las partes implicadas, valorando los distintos enfoques de los departamentos implicados:

- Responsable del Proyecto del profesional de Accenture.
- Departamento de Health&Safety.
- Recursos Humanos.
- Departamento de Workplace (gestión de espacio).

Al firmar el Anexo al contrato para la realización del teletrabajo, se comunica a la mutua de accidentes los días que el empleado realizará teletrabajo y la dirección del mismo, para que no exista ningún inconveniente en caso de accidente laboral en su domicilio.

Por otro lado, para realizar un estudio de accidentes, si fuese el caso, el departamento de PRL, contactaría con los empleados y el servicio médico de la empresa, para la realización del mismo.



DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa:
Euroservices Bayer, S.L

Número de empleados:
495

Sector:
Contables

Ámbito geográfico:
Barcelonés

¿POR QUÉ HAN DECIDIDO IMPLANTAR TELETRABAJO EN SU EMPRESA?

(p.e.: solicitud de los trabajadores, mejora de la productividad, evitar desplazamientos, etc.)

- Beneficio social para los colaboradores y Retención del personal
- Mejora con la Conciliación familiar
- Reducción del tiempo en los desplazamientos (bastante personal disgregado geográficamente)

EXPLIQUE BREVEMENTE QUÉ ACCIONES CONCRETAS HAN IMPLANTADO

(p. e.: selección de colectivos a quien aplicar el proyecto, búsqueda de herramientas tecnológicas, recogida de opiniones, identificación de pautas de trabajo, formación, etc.)



1. Estudio piloto.
2. Selección de criterios para la selección de las actividades y del personal aptos para el teletrabajo. Establecimiento de normas..
3. Evaluación de Riesgos.
4. Formación previa al teletrabajo.
5. Entrega equipos de trabajo (PC portátil, pantalla y teclado independientes).
6. Otras consideraciones: Comunicación a la MATEPSS.

BENEFICIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE LES HA PROPORCIONADO LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: disminución de la siniestralidad, mayor satisfacción de los trabajadores, mejoras en la inclusión de trabajadores con movilidad reducida, menores costes de mantenimiento de las instalaciones, etc.)

- Mejora en la satisfacción del personal.
- Disminución accidentes in itinere.
- Incremento del espacio disponible en las oficinas para nuevos colaboradores.

PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: resistencia al cambio, peor comunicación, inversión elevada en las herramientas tecnológicas, etc.)

Tras más de una década con el teletrabajo implementado, no se han producido problemas destacables. Al tratarse de una actividad totalmente digita-

lizada, la implantación ha sido relativamente fácil. Mediante el modelo escogido de teletrabajo, los trabajadores están obligados de venir a la oficina, al menos un día por semana, para no perder el contacto directo con la organización.

No toda la plantilla tiene acceso a esta modalidad de trabajo. Para aquellos que no lo realizan, se ha previsto el flexy day, es decir, la posibilidad de trabajar hasta un día desde su domicilio sin necesidad de justificación.

Quizás, un pequeño inconveniente a comentar desde el punto de vista de la PRL, es la pérdida del control de las condiciones de trabajo al realizarse este en el domicilio particular.

¿CÓMO GESTIONA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TELETRABAJADORES?

(p.e.: evaluación de riesgos, formación, investigación de accidentes, etc.)

- Evaluación de Riesgos.
- Formación.



DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa: Diputación General Aragón	Número de empleados: 50.000
Sector: Administración Pública	Ámbito geográfico: Comunidad Autónoma de Aragón

¿POR QUÉ HAN DECIDIDO IMPLANTAR TELETRABAJO EN SU EMPRESA?

(p.e.: solicitud de los trabajadores, mejora de la productividad, evitar desplazamientos, etc.)

- Actuación de impulso de la Misión y los valores organizativos («*las personas que trabajan en esta administración, artífices del valor de la organización*»)
- El objetivo principal es facilitar la conciliación personal y profesional de las personas que trabajan en esta administración.
- La Administración de la CA de Aragón se ha adherido a la Declaración de Luxemburgo que promueve la promoción de la salud en el lugar de trabajo. Esta es una actuación coherente con este compromiso público y con la estrategia de llegar a ser una organización más saludable.
- Como administración pública queremos tener una actuación coherente con la idea de organización que promovemos y que demandamos en las empresas y organizaciones de nuestro entorno social.

- Nuevas modalidades de jornada como es el teletrabajo, permiten impulsar cambios y nuevas formas de trabajar, y suponen un impulso a la modernización de la administración y a la administración electrónica.
- La implantación del teletrabajo ha sido incorporada al Plan de mejora de la calidad de los servicios públicos de la CA de Aragón, a petición de los grupos parlamentarios en las Cortes de Aragón.

EXPLIQUE BREVEMENTE QUÉ ACCIONES CONCRETAS HAN IMPLANTADO

(p.e.: selección de colectivos a quien aplicar el proyecto, búsqueda de herramientas tecnológicas, recogida de opiniones, identificación de pautas de trabajo, formación, etc.)

1. Creación de un grupo de trabajo interdepartamental para el desarrollo del programa piloto.
2. Establecimiento de condiciones de limitación temporal y de distribución de tiempo.
3. El acuerdo entre la persona que teletrabaja y quien la supervisa, plasmado en un documento firmado por ambas partes, es el requisito indispensable para ejecutar el teletrabajo.
4. Son las tareas, y no las funciones o los puestos de trabajo, las que determinan la posibilidad de teletrabajar.
5. Habilitación de la conexión en remoto.
6. Diseño de acciones formativas dirigidas a las personas en régimen de teletrabajo y quienes lideran las unidades donde trabajan.
7. Diseño de las actuaciones en materia de salud laboral.
8. Supervisión por parte del equipo de ejecución a lo largo de todo el proceso.



9. Encuesta de valoración del programa piloto dirigida a responsables de las unidades de trabajo, personas que han teletrabajado y compañeros y compañeras de trabajo.

BENEFICIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE LES HA PROPORCIONADO LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: disminución de la siniestralidad, mayor satisfacción de los trabajadores, mejoras en la inclusión de trabajadores con movilidad reducida, menores costes de mantenimiento de las instalaciones, etc.)

- Valoración muy positiva de todas las personas implicadas en la experiencia, así como su entorno inmediato.
- La modalidad de teletrabajo enriquece las medidas de conciliación ya implantadas.
- Las personas participantes en el proyecto manifiestan una mejora en la percepción de su salud y una disminución significativa de sus niveles de estrés.
- Tiene un efecto positivo en la modernización de la Administración al reforzar formas de organizar el trabajo como la definición de procesos, el establecimiento de objetivos, la planificación de tareas, la creación de cauces de comunicación interpersonal y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.
- Permite reforzar comportamientos y conductas que remiten a valores como la confianza, la responsabilidad, la autonomía de las personas, la rendición de cuentas, el respeto o la evaluación del desempeño.
- Permite impulsar la modernización tecnológica mediante el desarrollo de iniciativas en materia de producción de servicios administrati-

vos o la promoción del uso de recursos y servicios de administración electrónica.

PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: resistencia al cambio, peor comunicación, inversión elevada en las herramientas tecnológicas, etc.)

- La experiencia de teletrabajo en la administración de Aragón ha sido un proyecto piloto que se ha llevado a cabo con notable éxito. A partir de ahí, hay que extenderlo al resto de una organización en torno a 50.000 profesionales con una gran dispersión geográfica. Esto implica un gran esfuerzo de comunicación, formación y despliegue tecnológico que permita la conexión en remoto.
- Trabajar en remoto implica una nueva forma de trabajar basada en la confianza entre el profesional y su responsable directo. Generar esta confianza es uno de los grandes retos del proyecto y, sin duda, una de sus grandes ventajas.
- La modalidad de jornada en teletrabajo ha supuesto incorporar cambios en la dinámica diaria que, en algunos casos, puede generar una importante resistencia al cambio.
- La implantación del teletrabajo requiere una negociación con la representación sindical ya que modifica las condiciones de trabajo, y se plantea como una propuesta general de conciliación. La negociación colectiva puede llegar a ser compleja pero, al mismo tiempo, es uno de los elementos clave que permitirán el éxito del proyecto.



¿CÓMO GESTIONA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TELETRABAJADORES?

(p.e.: evaluación de riesgos, formación, investigación de accidentes, etc.)

Gestión de la PRL en el régimen de teletrabajo.

1. Revisión de las evaluaciones de riesgos iniciales de los puestos de trabajo ocupados por personas que van a teletrabajar. En especial, los ocupados por personal especialmente sensible.
2. Formación en el nivel básico de PRL, duración 30 horas (anexo IV RD 39/97). El nivel básico de formación en PRL capacita para realizar evaluaciones elementales de riesgos, y en su caso, establecer medidas preventivas compatibles con su grado de formación.
3. Autoevaluación, por parte de quien va a teletrabajar, del puesto y lugar de trabajo en el domicilio particular, a través de un check list de autoevaluación y fotografías del lugar de trabajo, remitidos al Servicio de PRL. Adaptación, en su caso, de las evaluaciones de riesgo.
4. Información continua a través de la plataforma de formación (Servicio PRL, cómo actuar en caso de accidente de trabajo, delegados y delegadas de prevención, solicitud de asesoramiento por parte del Servicio de PRL, etc.).
5. Seguimiento del proceso por parte del Servicio propio de Prevención de Riesgos Laborales.



CASO PRÁCTICO DE IMPLANTACIÓN DE TELETRABAJO

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa: Oficina Técnica De Prevención, S.L.	Número de empleados: 120
Sector: Servicios	Ámbito geográfico: C. Valenciana, Madrid, Cataluña, Murcia

¿POR QUÉ HAN DECIDIDO IMPLANTAR TELETRABAJO EN SU EMPRESA?

(p.e.: solicitud de los trabajadores, mejora de la productividad, evitar desplazamientos, etc.)

Por varias cuestiones:

1. Por conciliación vida personal, familiar y laboral.
2. Para dar respuesta a situaciones especiales que afectan a los trabajadores de la organización: embarazadas con dificultades de desplazarse, paternidad / maternidad, lesiones o IT que limitan la capacidad de desplazamientos, otras situaciones de índole similar.
3. Por eficiencia, en las ocasiones en las que existen trabajadores que deben invertir mucho tiempo en desplazamientos.



EXPLIQUE BREVEMENTE QUÉ ACCIONES CONCRETAS HAN IMPLANTADO

(p.e.: selección de colectivos a quien aplicar el proyecto, búsqueda de herramientas tecnológicas, recogida de opiniones, identificación de pautas de trabajo, formación, etc.)

1. Se ha incluido la conciliación como medida efr (empresa familiarmente responsable), dentro del sistema de gestión de la conciliación.
2. Se han elaborado perfiles de puesto identificando las tareas que son teletrabajables.
3. Se ha explicado a todo el mundo la existencia de esta medida de conciliación que debe ser solicitada expresamente y autorizada en el marco de las tareas teletrabajables y las necesidades identificadas previamente.

BENEFICIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE LES HA PROPORCIONADO LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: disminución de la siniestralidad, mayor satisfacción de los trabajadores, mejoras en la inclusión de trabajadores con movilidad reducida, menores costes de mantenimiento de las instalaciones, etc.)

1. Reducir el absentismo debido a que personas que de otra forma se cogerían la baja, pueden realizar su actividad desde casa.
2. Mejorar el clima y la motivación del personal.
3. Reducir, en estos casos, el impacto medio ambiental del uso del vehículo.

PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: resistencia al cambio, peor comunicación, inversión elevada en las herramientas tecnológicas, etc.)

1. Inicialmente, al no estar muy bien estipulado qué puestos y tareas son teletrabajables, hubo 2 casos de personas que solicitaron formalmente realizar toda su jornada en formato teletrabajo. Se tuvo que denegar esta opción, pues no es nuestra visión de esta medida de conciliación. En OTP se ve como una opción en determinadas circunstancias especiales, no como una opción a elegir por el trabajador dentro de la modalidad de contratación.
Tan sólo en una ocasión hubo un puesto de teletrabajo 100% y fue una medida que tenía un inicio y final, por unas circunstancias concretas del colaborador, y basado en el principio de confianza.

¿CÓMO GESTIONA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TELETRABAJADORES?

(p.e.: evaluación de riesgos, formación, investigación de accidentes, etc.)

1. Actualmente, se les entrega una guía de buenas prácticas en teletrabajo sobre mobiliario, descansos, pautas, etc... pero no es una actividad que se extienda tanto como para que nos planteemos visitar o hacer más hincapié en el tema de PRL.
2. Salvo en el periodo temporal del colaborador que teletrabajo el 100% de su jornada que si se evaluó su puesto y se pusieron en marcha todas las medidas preventivas que consideramos convenientes para asegurar sus condiciones de trabajo, de manera segura y comfortable.



CASO PRÁCTICO DE IMPLANTACIÓN DE TELETRABAJO

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa: Shell España, S.A..	Número de empleados: 130
Sector: Energía	Ámbito geográfico: Nacional e Internacional

¿POR QUÉ HAN DECIDIDO IMPLANTAR TELETRABAJO EN SU EMPRESA?

(p.e.: solicitud de los trabajadores, mejora de la productividad, evitar desplazamientos, etc.)

Desde hace muchos años, Shell España apuesta por un amplio repertorio de medidas para dar flexibilidad a los trabajadores, entre ellas, el teletrabajo, dirigido a aquellos puestos que son más afines a un desempeño virtual tales como personas con responsabilidades internacionales o para la fuerza de ventas.

En 2018, casi un tercio de los trabajadores de Shell España trabajan desde sus domicilios, por lo que se hacía necesario regular las relaciones laborales y establecer unos criterios específicos de Seguridad y Salud La-

boral que complementen a las exigencias legalmente establecidas, asegurando de esta manera la implantación de barreras que minimicen los riesgos propios de esta modalidad.

EXPLIQUE BREVEMENTE QUÉ ACCIONES CONCRETAS HAN IMPLANTADO

(p.e.: selección de colectivos a quien aplicar el proyecto, búsqueda de herramientas tecnológicas, recogida de opiniones, identificación de pautas de trabajo, formación, etc.)

1. Recursos Humanos identificó los puestos de trabajo que son susceptibles de teletrabajo según la descripción del puesto, así como la voluntariedad de los trabajadores para acogerse a esta modalidad.
2. Se organizaron varias sesiones informativas, dirigidas al colectivo identificado, para explicar en detalle el contenido del acuerdo de teletrabajo y, en especial, las implicaciones con la Seguridad y Salud Laboral, así como los derechos y obligaciones de las partes.
3. Se ha regulado documentalmente el teletrabajo mediante un acuerdo escrito, donde se indican las condiciones necesarias para trabajar desde el domicilio, el equipamiento de seguridad que se debe tener, el mobiliario ergonómico, la dotación de IT, o la autorización del trabajador para realizar inspecciones de seguridad en la zona designada para trabajar de su domicilio, además de la potestad de la compañía para modificar este régimen de trabajo.
4. Todos los teletrabajadores deben realizar un curso online sobre Seguridad y Salud específicamente desarrollado para los que trabajan desde sus domicilios.



5. Se ha contratado a una empresa especializada para realizar inspecciones de seguridad en las áreas de trabajo de los domicilios de los teletrabajadores, evaluándose la adecuación a la normativa vigente y a los estándares internamente establecidos por la compañía.
6. Se ha realizado un análisis de costes del teletrabajo vs trabajo desde la oficina.

BENEFICIOS CUALITATIVOS Y CUANTITATIVOS QUE LES HA PROPORCIONADO LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: disminución de la siniestralidad, mayor satisfacción de los trabajadores, mejoras en la inclusión de trabajadores con movilidad reducida, menores costes de mantenimiento de las instalaciones, etc.)

Los indicadores de siniestralidad laboral se mantienen constantes en la compañía (sin accidentes laborales con baja desde hace 20 años), no habiéndose producido ninguna modificación en estos parámetros por la inclusión de la modalidad del teletrabajo.

Tampoco ha afectado a los índices de absentismo.

Los principales beneficios son: la optimización del tiempo de trabajo, el menor número de interrupciones durante la ejecución de las tareas, la reducción de la exposición a accidentes laborales en desplazamientos *in itinere*, la mejora del equilibrio entre vida personal y laboral del trabajador y la eliminación del tiempo destinado a los desplazamientos al centro de trabajo y su coste asociado (combustible, tarjeta de transporte, etc.).

Como conclusión, el índice de satisfacción / compromiso del empleado con su empleador es del 82%, situándose en el *top quartile* de Shell.

PROBLEMAS QUE HAN SURGIDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL TELETRABAJO

(p.e.: resistencia al cambio, peor comunicación, inversión elevada en las herramientas tecnológicas, etc.)

Debido a que esta práctica ya estaba históricamente muy consolidada en Shell, no ha habido ningún problema significativo en la implantación del teletrabajo.

Ha habido dos áreas que presentaron mayor dificultad:

- 1) La definición y el desarrollo de una novación contractual que fuera muy avanzada respecto del marco normativo actual (focalizada en el *lugar de trabajo*).
- 2) La coordinación de las visitas para realizar las inspecciones de seguridad en los domicilios de los teletrabajadores, ya que gran parte de ellos viajan continuamente, por lo que no se facilitaba la agrupación geográfica de domicilios a la hora de su planificación.

¿CÓMO GESTIONA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LOS TELETRABAJADORES?

(p.e.: evaluación de riesgos, formación, investigación de accidentes, etc.)

Se elaboran evaluaciones de riesgo específicas para el colectivo de teletrabajadores, en especial, las relativas al Riesgo Psicosocial.

En el acuerdo que se firma para regular el teletrabajo, se incluyen todos los requerimientos exigibles de Seguridad y Salud Laboral, adjuntándose a él las evaluaciones de riesgo.



Se llevan a cabo Inspecciones de Seguridad para garantizar la adecuación del área de trabajo en el domicilio del empleado. Estas inspecciones, junto a la formación impartida específica para teletrabajadores, son la piedra angular de las evaluaciones de riesgo de Seguridad Laboral propias del domicilio, y complementarias a las evaluaciones de riesgo de Seguridad Laboral relativas al puesto de trabajo.

Cuando es viable por el contenido de la materia, en la organización de sesiones formativas presenciales de Prevención de Riesgos Laborales se habilita la opción de participar mediante videoconferencia.

Potenciación de los canales de comunicación en la notificación de incidentes potenciales y casi accidentes por parte de todos los empleados.



ANEXOS

Bibliografía / Webgrafía





ANEXOS

Bibliografía

- Ardila, J. et al. «El Teletrabajo: Nueva forma de humanizar el trabajo». VISION – Revista de Investigaciones UNICIENCIA Vol. 2 No. 1 Enero – Junio de 2016.
- Belzunegui Eraso, A. «Teletrabajo en España, acuerdo marco y administración pública». Universidad Rovira i Virgili. RIO, N° 1, 2008.
- Callejas B. Harol J. et al. «Teletrabajo como estrategia de empleabilidad para población con discapacidad». Revista Ingenio UFPSO – Vol. 14 – Enero-Junio 2017 - p-ISSN 2011-642X e-ISSN 2389-864X – Edición Especial.
- Cañadas, FJ. «Teletrabajo: revisión teórica y análisis jurídico-laboral». Tesis. Universidad de Granada. Facultad de derecho.
- Cifre, E.; Beas, M^a I.; Llorens, S. «Teletrabajadores.com: la revolución de internet en los recursos humanos». Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología Universitat Jaume I. V Jornades per al Foment de la Investigació en Ciències Humanes i Socials. 3-11 de Maig de 2001.
- «Comcare's guide to remote or isolated work». Published by Comcare. © Commonwealth of Australia 2013.
- «El teletrabajo desde la perspectiva de Salud Laboral», 2017. Secretaría de Salud Laboral de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO.
- «El teletrabajo», 2004. Nota Práctica – Erga Profesional 38 INSHT.
- «Telework Obstacles and Opportunities.» Global Workplace Analytics. Business Strategies for Today's. Mobile Workspace. August 2013.
- Foro de empresas EFR, 2012. «Libro blanco del teletrabajo en España».
- García, V.; Martínez, R. «Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo». Año VI, Revista Retos No.11: 2016. © 2016, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- González, A.I., «La PRL en el Teletrabajo a Domicilio». Mutua Intercomarcal.
- González, J.A. «Incidencia del teletrabajo en el clima organizacional de las empresas». Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C. octubre de 2017.
- Goytre, J.L. «Un ejemplo de empleo de personas con discapacidad por teletrabajo en España: Proyecto Discatel». Revista Española de Discapacidad, 1 (1): 233-239.
- «Guía de movilidad inteligente en el ámbito laboral», CROEM, Diciembre 2017.
- «Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo». Junta de Andalucía. 2010.
- «Guía práctica del Teletrabajo en la TICS», 2009. Observatorio Industrial del Sector de Electrónica, Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones. MCA-UGT.
- «Guide to Telework in the Federal Government». United States Office of Personnel Management. Employee Services. Work/Life/Wellness. 2011.
- «Home office, mobile office? Managing remote working». 2014. IOSH. UK.
- «Homeworker Self-assessment Form», 2015. University of Exeter. UK.
- «Implementation of the european framework agreement on telework. Report by the european social partners.», 2006. ETUC (and the liaison committee Eurocadres-CEC), UNICE, UEAPME and CEEP.
- «Implementing & Managing a Telework Program. A Complete Guide to Properly Managing Telework Employees.», 2005. Viack Corporation. Washington DC.
- Lahera Forteza, J. «El impacto del teletrabajo en el derecho del trabajo a la luz de la nueva regulación española».
- «La hoja de ruta para tu proyecto de teletrabajo». Workmeter.



- «Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros», 2016. OIT.
- «Libro Blanco. El ABC del Teletrabajo en Colombia». Gobierno de Colombia. Versión 3.0.
- Lister, K., Harnish, T. «Federal Telework. Obstacles and Opportunities.» Citrix. Global Workplace Analytics. August 2013.
- Luque, M. y Ginès, A., 2016. «Teletrabajo y prevención de riesgos laborales». CEOE.
- «Managing Staff Remotely». JSP 375 Pt.2 Vol 1 (V1.0 Jan 16). Pages 21-1 to 21-5. UK.
- «Manual de buenas prácticas en teletrabajo», 2011. OIT. Primera Edición. Argentina.
- Matos, K., 2015. «Workflex and Telework Guide: Everyone's Guide to Working Anywhere». Updated 2017. Families and Work Institute. When Work Works.
- Mella, L. «El trabajo a distancia como medida de flexibilidad y conciliación laboral». IUSLabor 2/2017. Universidad de Santiago de Compostela.
- Messenger, J. et al, 2017. «Working anytime, anywhere: The effects on the world of work». ILO EUROFOUND.
- Noonan, M.; Glass, J. «The Hard Truth About Telecommuting». Article in Monthly labor review / U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics · June 2012.
- «NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación», 1996. INSHT.
- Poquet, R. «Accidente de trabajo in itinere en el teletrabajo: su difícil conjugación». Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho del empleo. Escuela Internacional de Alta Formación en Relaciones Laborales y de Trabajo de ADAPT. Volumen 5, núm. 4, octubre-diciembre de 2017. @ 2017 ADAPT University Press - ISSN 2282-2313.
- «Reglamento para la implantación del teletrabajo en la Universidad Nacional de Educación a Distancia» UNED.
- Ruiz, N. «Las Empresas y sus Políticas de Conciliación de la Vida Laboral y Personal: especial referencia al Teletrabajo. El caso de Grupo Repsol». Facultad de ciencias empresariales y del trabajo de soria. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Trabajo fin de grado.
- Selma Penalva, A., Ortiz González-Conde, Fco. M., 2016. «El accidente de trabajo en el Teletrabajo. Situación actual y perspectivas».
- «2017 State of Telecommuting in the U.S. Employee Workforce». Global Workplace Analytics and Flexjobs.
- «Teletrabajo en América Latina», 2017. 5G Américas.
- «Teletrabajo y Prevención de Riesgos Laborales», 2008. Consejería de Empleo y Mujer. Comunidad de Madrid.
- «Telework guidance». Department of Trade and Industry. UK. 2003.
- Thibault, J. ; Briz, JL; Fandos, JL ; Álvarez, JM. «El teletrabajo». Jornadas sobre nuevos empleos, nuevas empresas, nuevas relaciones laborales. 1998.
- Ushakova, T. «El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable?». Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho Del Empleo. Volumen 3, núm. 4, octubre-diciembre de 2015. Pags. 1 a 19.
- Valencia, A.M.C. «Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas». Revista del instituto de ciencias jurídicas de Puebla, México. ISSN 1870-2147. Nueva Época. Vol. 12, No. 41. Enero - junio de 2018. PP 203-226.
- Vilaseca i Requena, J. «El Teletreball a Catalunya : conceptes, tipologies, mètriques i polítiques.» - (Col·lecció estudis ; 6). Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya. Generalitat de Catalunya. 2004.



Webgrafía

Guía Interactiva sobre el teletrabajo y el empleo de personas con Discapacidad

http://www.aeerc.com/guia_interactiva.cfm?id_g_area=4&id_g_apartado=22

Teletrabajo: Aspectos normativos y dudas comunes

<http://prevenblog.com/teletrabajo-aspectos-normativos-y-dudas-comunes/>

Seguridad y salud y teletrabajo: alcance y eficacia de la (auto)evaluación de riesgos laborales

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2012/seguridad-salud-teletrabajo-alcance-eficacia-autoevaluacion-riesgos-laborales>

Teletrabajo y prevención de riesgos laborales: pasos hacia el futuro

<http://www.legaltoday.com/practica-juridica/social-laboral/laboral/teletrabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales-pasos-hacia-el-futuro>

Health, safety and remote working

<http://natwest.contentlive.co.uk/content/4f3938a5-d89e-8646-88bda56de708ca7c>

¿Cuáles son los beneficios y los riesgos del teletrabajo en las tecnologías de la comunicación y los servicios financieros?

http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_534817/lang--es/index.htm

Las ventajas del trabajo a distancia

http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_208161/lang--es/index.htm

Accidente de trabajo en el sistema de teletrabajo

<https://www.arealaboral.net/accidente-trabajo-teletrabajo>

Caso de estudio: Teletrabajo y riesgos psicosociales aplicados al personal de una universidad online

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/caso-estudio-teletrabajo-riesgos-psicosociales-aplicados-personal-universidad-online>

La difícil conciliación de la obligación empresarial de evaluar los riesgos con el teletrabajo

<http://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero04/dossier/msabadell.html>

La vigilancia de la salud, medida preventiva de los riesgos asociados al teletrabajo

<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2013/vigilancia-salud-medida-preventiva-riesgos-asociados-teletrabajo>

Smart Working: Un paso más allá del Teletrabajo

<https://www.servitalent.com/2016/06/30/smart-working-un-paso-m%C3%A1s-all%C3%A1-del-teletrabajo/>

Do you know what smart working is?

<https://ehorus.com/smart-working/>

Taking Health and Safety seriously in teleworking

<http://www.flexibility.co.uk/flexwork/location/HandS2.htm>

Telework in the United Kingdom

<https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/telework-in-the-united-kingdom>