



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



EL TELETRABAJO COMO NUEVO MÉTODO EN EL EMPLEO PÚBLICO

PROPUESTA DE PLAN PILOTO

Grado en Gestión y Administración Pública 4º curso.

Alumno: Ana González Bermejo
Tutor: Francisco Javier Company Carretero

AGRADECIMIENTOS

A Javier Company Carretero por sus consejos, su dedicación y por motivarme en la realización de este trabajo fin de grado.

A Pepa Caraval Romero por aportarme toda la información que necesitaba del departamento de coordinación y por ayudarme en la realización de mi TFG.

A mis compañeros de carrera por pasar unos años fantásticos, de los cuales guardo un gran recuerdo.

Y por último a mi familia, por apoyarme incondicionalmente en cada paso que doy.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos.....	3
Índice de tablas	6
Índice de gráficos e imágenes	7
Resumen	8
Capítulo 1: Introducción:.....	9
Capítulo 2: Objetivos y metodología:.....	10
Capítulo 3: Marco legal del teletrabajo por niveles territoriales.....	12
3.1-Nivel Europeo.....	12
3.2-Nivel nacional.	15
3.3- Nivel autonómico.....	22
Capítulo 4: El teletrabajo como nuevo método de empleo.....	32
4.1-Concepto y definiciones.....	32
4.2-Tipos de modalidades.....	36
4.3- Aspectos jurídicos básicos.....	42
4.3.1-Forma del contrato:	42
4.3.2- Derecho a la intimidad del teletrabajador.....	43
4.3.3- Protección de riesgos laborales.....	45
4.3.4- Condiciones de trabajo.....	47
4.4- Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.....	48
4.5- Análisis DAFO.....	59
Capítulo 5: Diseño del plan piloto de teletrabajo en el servicio de coordinación de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana.	63
5.1-Análisis global del servicio de coordinación.....	63
5.2-Diseño del plan piloto.	66
5.2.1-Objetivos del plan:.....	66
5.2.2-Designación de un equipo de coordinación del plan:.....	66
5.2.3-Ámbito de aplicación subjetivo.....	68
5.2.4- Ámbito de aplicación objetivo.....	68
5.2.5-Condiciones de participación en el plan.	70
5.2.6-Procedimiento de selección y criterios de prioridad.....	74
5.2.7- Régimen de teletrabajo y condiciones laborales.....	76
5.2.8-Órgano y sistema de evaluación de los resultados del programa.....	83
5.2.9- Coste del plan de teletrabajo.	85
Capítulo 6: Conclusiones.....	88
BIBLIOGRAFIA	89
ANEXOS	94

ANEXO I: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA PILOTO DE TELETRABAJO.....	94
ANEXO II: FORMULARIO ACERCA DE LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DEL TELETRABAJADOR.....	96
ANEXO III: FORMULARIO ACERCA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO.	98
ANEXO IV: RD 488/1997, DE 14 DE ABRIL, SOBRE DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD RELATIVAS AL TRABAJO CON EQUIPOS QUE INCLUYEN PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN.....	99
ANEXO V: RECOMENDACIONES ÚTILES PARA TELETRABAJAR.	107
ANEXO VI: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE TELETRABAJO POR PARTE DE LOS TELETRABAJADORES.	112
ANEXO VII: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE TELETRABAJO POR PARTE DE LOS SUPERVISORES.	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evaluación del impacto de la experiencia. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006	18
Tabla 2. Evaluación de la cantidad y calidad del trabajo. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006.....	18
Tabla 3. Percepción por parte de los teletrabajadores de efectos negativos. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006	19
Tabla 4. Opinión de los teletrabajadores. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006	19
Tabla 5. Satisfacción global de los teletrabajadores. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006	20
Tabla 6. Comparación tipos de teletrabajo con Decreto 82/2016. Fuente: Elaboración propia	40
Tabla 7. Comparación ventajas e inconvenientes del teletrabajo en la empresa. Fuente: Elaboración propia	53
Tabla 8. Comparación ventajas e inconvenientes del teletrabajo en los trabajadores. Fuente: Elaboración propia.....	54
Tabla 9. Medidas para disminuir los inconvenientes del teletrabajo. Fuente: Elaboración propia	58
Tabla 10. Análisis DAFO . Fuente: Elaboración propia	62
Tabla 11. Puestos de nivel superior área de recursos. Fuente: Elaboración propia.	70
Tabla 12. Puestos de nivel medio área de recursos. Fuente: Elaboración propia. ..	70
Tabla 13. Puestos de nivel superior área jurídico-administrativa. Fuente: Elaboración propia	70
Tabla 14. Puestos de nivel medio área jurídico-administrativa. Fuente: Elaboración propia	71
Tabla 15. Puestos de nivel superior área técnica. Fuente: Elaboración propia.	71
Tabla 16. Puesto de nivel medio todas las áreas. Fuente: Elaboración propia.	71
Tabla 17. Planificación temporal del plan de teletrabajo. Fuente: Elaboración propia	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1. Salud y estado de ánimo durante la experiencia. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco,2011..... 24
- Gráfico 2. Efectos económicos del teletrabajo para los teletrabajadores. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco,2011. 24
- Gráfico 3. Valoración de la productividad de la unidad durante la experiencia. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco,2011..... 25

ÍNDICE DE IMÁGENES

- Imagen 1. Organigrama Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración Territorio. Fuente: web gva 65
- Imagen 2. Aspectos por los que el teletrabajo puede constituir una solución. Fuente: NTP 412 de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.67

RESUMEN

El teletrabajo es ya una realidad que esta implantada desde hace años en el sector privado, ya que está demostrado que tiene importantes beneficios relacionados con la conciliación familiar, la eficiencia, la productividad, la sostenibilidad y la satisfacción laboral. Pero, ¿Por qué todavía no se ha implantado en las Administraciones Públicas?.

Esta pregunta fue una de las principales causas que me llevo a investigar acerca de este hecho y de la repercusión que tendría si se implantase en las Administraciones Públicas. Para contestar a esta pregunta, tenemos que analizar primero que barreras existen en la Administración para no implantar dicha modalidad, entre las que destaca el desconocimiento que las personas y las propias organizaciones tienen acerca de esta modalidad.

Para romper con dicha barrera hemos de cambiar la percepción que tienen los empleados públicos y las instituciones, creando un clima que promueva y facilite dicha implantación reformulando: procesos de trabajo, sistema de evaluación del desempeño, cultura organizativa, etc.

Antes de iniciar la puesta en marcha del plan, hemos realizado una investigación acerca de la evolución de la normativa en materia de teletrabajo en Europa, España y en las Comunidades Autónomas (Capítulo 3). También, una vez analizada la evolución que ha tenido dicha regulación, nos hemos centrado en analizar (capítulo 4) lo qué es el teletrabajo como tal y sus diversas modalidades, además de aspectos muy relevantes como son el derecho a la intimidad, la protección de riesgos laborales y las condiciones de trabajo.

En el capítulo 5, iniciamos la puesta en marcha de nuestro plan. Antes de iniciar nuestro plan, tenemos que hacer un análisis global del servicio en el cual vamos a implantar el teletrabajo y ver sus puntos débiles y fuertes además de, definir claramente, cuales van a ser los objetivos de este plan y quienes van a ser los responsables de coordinación.

Una vez establecidos los elementos y aspectos más relevantes para la implantación del teletrabajo, hemos elaborado el plan. La elaboración del plan incluye un calendario de ejecución, las condiciones de participación, el análisis de puestos para detallar qué puestos van a ser susceptibles de prestarse en la modalidad de teletrabajo y cuales no, también hemos confeccionado el proceso de selección a seguir y los criterios adjudicadores, y por último, una valoración de los posibles costes que tendría el plan si se llegase a implantar.

1-Introducción:

La tecnología esta cambiando el mundo y la manera de trabajar, gracias a ella nos ha proporcionado los medios para comunicarlos y acceder de forma instantánea a todo tipo de información.

Se avecina una nueva revolución industrial producto de los cambios en el mundo de las tecnologías y comunicación (TIC) las cuales están produciendo profundas transformaciones y causando repercusión sobre la estructura del empleo y de las contrataciones.

La incorporación de las tecnologías en el mundo laboral hace que cambie el sistema de producción, facilitando la deslocalización del trabajo y permitiendo al trabajador dependiente realizar su prestación laboral sin necesidad de ubicarse físicamente en la misma sede de la empresa. Fruto de este cambio organizativo en las empresas ha surgido la modalidad del teletrabajo.

El teletrabajo es una realidad cada vez más implantada en las empresas debido a sus amplios beneficios tanto organizativos como económicos y personales, ya que es un paso más para la conciliación de la vida familiar y laboral.

La administración pública no puede ser ajena a este cambio organizativo e incluso cultural y debe apostar por fomentar e impulsar el teletrabajo, pero no sólo desde la iniciativa privada sino impulsando el teletrabajo en la administración pública, reorganizando sus procesos e introduciendo poco a poco las nuevas tecnologías en la administración, lo cual conlleva la creación de una nueva cultura de las administraciones públicas.

La nueva realidad laboral, causada principalmente por el desarrollo tecnológico, hace necesaria la regulación de nuevas formas de trabajo y poco a poco ir adaptando esos mecanismos a las administraciones públicas españolas.

2-Objetivos y metodología:

-Objetivo principal:

El objetivo principal del presente trabajo fin de grado es poner en marcha un plan piloto de teletrabajo en el servicio de coordinación dependiente de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana, para que sea real, efectivo y ayude a la conciliación de la vida familiar y laboral.

-Objetivo específico:

En desarrollo del objetivo principal, establezco una serie de objetivos específicos los cuales van a guiar mi TFG, estos son:

-Recopilar la normativa referente al teletrabajo en sus diferentes niveles territoriales (Europeo, Español y Comunidades Autónomas), haciendo especial hincapié en la regulación de nuestra Comunidad Autónoma.

-Hacer un análisis de la actual normativa específica en lo referente al teletrabajo en materia de: derechos y deberes de los teletrabajadores, protección de riesgos laborales, condiciones de trabajo, etc.

-Investigar acerca de las ventajas y los inconvenientes que tiene esta modalidad de trabajo.

-Elaborar un análisis DAFO para entender la situación que tiene dicho organismo actualmente y las posibilidades de implantación del teletrabajo en él.

-Realizar un plan piloto para la implantación del teletrabajo en el servicio de coordinación, a partir de la normativa Española y especialmente según el Decreto 82/2016 por el que se regula la prestación del teletrabajo en la Generalitat.

-Metodología:

La realización del presente TFG va a seguir las normas establecidas por la Facultad de Administración y Dirección de Empresas en cuanto a la estructura y contenidos necesarios así como las normas bibliográficas pertinentes.

Para citar la bibliografía se han seguido las normas APA, a excepción de la jurisprudencia y normativa que al no tener unas directrices claras acerca de cómo citarla se ha aplicado la normativa de la ISO 690:1987 que se entiende compatible.

El trabajo escogido tiene su origen en una inquietud personal como es el buscar nuevas formas de trabajo que se orienten a la realidad del mercado laboral. La realización de mis prácticas en la Consellería de Vivienda me dio una visión muy real de lo que es el trabajo en la administración y unido a mi interés por buscar nuevas formas de incrementar la productividad de la administración, ha surgido la idea de este trabajo. En Julio de 2016 el Consell reguló mediante un Decreto el teletrabajo para el personal empleado de la Generalitat por lo que me impulsó a

investigar sobre este tema y a hacer una propuesta de plan de teletrabajo orientada a ese servicio en concreto.

Para la realización del presente trabajo voy a guiarme según diferentes artículos, normativas, así como de múltiple bibliografía que me dote de la información necesaria para realizar un trabajo completo desde diferentes puntos de vista.

3-Marco legal del teletrabajo por niveles territoriales.

3.1-Nivel Europeo.

En este primer apartado vamos a exponer cual ha sido la regulación normativa del teletrabajo en la Unión Europea, así como cual ha sido su posterior evolución.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que ha ido implantándose con más fuerza en el mercado laboral debido a la utilización de las nuevas tecnologías en las empresas y organizaciones como un mecanismo de modernización de su gestión y como un medio de conciliación de la vida profesional y social de sus trabajadores.

Con el objetivo de conseguir el mejor provecho de la sociedad de la información desde Europa, se debe promover esta nueva forma de organización del trabajo, de forma que la flexibilidad y la seguridad en el trabajo vayan unidas para que favorezca la calidad de los empleados y se incrementen las oportunidades en el mercado.

Como hasta la fecha no existía ningún marco común para la aplicación del teletrabajo surgió la necesidad de una regulación. Es por eso que el 20 de septiembre de 2001, la CES¹, EUROCADRES/CEC,² la UNICE/UEAPME³ y la CEEP⁴, es decir, los interlocutores sociales más influyentes, comenzaron a negociar para lograr un acuerdo que fuera puesto en práctica por las organizaciones miembros de las partes firmantes en los Estados miembros.

Finalmente, el martes 16 de julio de 2002, en Bruselas, los agentes sociales firmaron el Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo. Este acuerdo tiene por objeto establecer un marco general a nivel europeo para la aplicación de unas normas básicas y generales para todos los países integrantes.

Es importante señalar que al ser un Acuerdo no necesita ninguna tramitación legislativa por parte de los organismos comunitarios ya que no ha de convertirse en Directiva, y por tanto, su vigencia comenzó al día siguiente de su firma.

¹ CES: Confederación Europea de Sindicatos

² EUROCADRES: Consejo Europeo del personal profesional y administrativo y CEC: European Managers. EUROCADRES es un socio social reconocido en la negociación colectiva, representando al personal profesional y directivo en Europa. Está ² EUROCADRES: Consejo Europeo del personal profesional y administrativo y CEC: European Managers. EUROCADRES es un socio social reconocido en la negociación colectiva, representando al personal profesional y directivo en Europa. Está asociada a CES, pero es totalmente independiente y sólo se ocupa de asuntos profesionales y de personal directivo. EUROCADRES participa en asociación con CEC en el diálogo social intersectorial con los representantes de los trabajadores.

³ UNICE: Business Europe. UEAPME: la Asociación Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa.

⁴ CEEP: Centro Europeo de Empresas con Participación Pública y de Empresas de Interés Económico General.

A continuación vamos a comentar y a desarrollar los puntos más importantes de este acuerdo.

Este Acuerdo define el teletrabajo como:

"El teletrabajo es una forma de organización y/o 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"(Art. 2 Acuerdo Marco Europeo).

Esta definición del teletrabajo como podemos observar es una definición amplia, donde permite incluirse diversas modalidades que posteriormente estudiaremos, como por ejemplo, no especifica el lugar donde se realiza el teletrabajo, así como tampoco el tipo de conexión que se establece con la empresa (on-line y off-line).

De esta definición se pueden desprender los puntos básicos que van a guiar este TFG entendiendo el teletrabajo como:

- Realización del trabajo en un lugar distinto a la ubicación de la empresa.
- La utilización de las nuevas tecnologías y las telecomunicaciones para realizar dicho trabajo.
- Un método de organización y ejecución de la actividad laboral alternativo al tradicional.
- Un modelo de empleo que tiene que ser regulado por contrato de las partes.

A continuación vamos a destacar los aspectos regulados por el Acuerdo:

-Voluntariedad: En la clausula tercera del AMT⁵ establece una de las características fundamentales que regulan el teletrabajo, la voluntariedad. Dicha clausula determina que el puesto de trabajo en la modalidad de teletrabajo debe ser aceptado por el trabajador y el empresario. Además, según el AMT la renuncia del teletrabajador a optar por el teletrabajo no puede ser una razón para extinguir su relación laboral.

Este supuesto como es evidente no abarca los casos de nuevas contrataciones para puestos concretos ya que son los trabajadores los que aceptan inicialmente esos requisitos del puesto.

Una de las ventajas que lleva asociada la voluntariedad es que el AMT reconoce la posibilidad de reingreso en la empresa, es decir, el teletrabajador puede retornar a su lugar de trabajo por acuerdo de las dos partes.

El AMT también acuerda que el empresario deberá suministrar al trabajador las oportunas informaciones como convenios colectivos, descripción del trabajo a realizar, información acerca de su puesto como: quién es su jefe superior, teléfono de contacto, etc.

⁵ AMT: Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo.

Con esto se pretende que el teletrabajador no pierda arraigo en la empresa y tenga igualdad de oportunidades para su carrera profesional respecto de los trabajadores normales.

-Condiciones de trabajo: La cláusula cuarta establece que “los teletrabajadores se beneficiarán de los mismos derechos, garantizados por la legislación y los convenios colectivos aplicables”.

-Privacidad: En la cláusula sexta se regula otro aspecto fundamental del teletrabajo como es la privacidad del teletrabajador. Establece que los sistemas de vigilancia deberán ajustarse al principio de proporcionalidad y cumplir con la Directiva 90/270⁶.

El AMT admite la posibilidad de establecer controles informáticos por parte del empresario pero con el único objetivo de obtener un completo conocimiento del proceso productivo, imperando siempre el principio general de buena fe y el respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores.

-Equipos de trabajo: la Cláusula séptima establece que “todas las cuestiones relativas al equipo de trabajo, responsabilidad y costes serán claramente definidas antes del inicio del teletrabajo”.

Aunque sin embargo, el AMT establece que, como norma general, al empleador le corresponde “proveer, instalar y mantener el equipo necesario para el teletrabajo habitual, salvo que el teletrabajador utilice su propio equipo, además de compensar o cubrir los costes causados directamente por el trabajo”.

-Seguridad y salud: como en todos los casos el empleador es el responsable de la protección de la seguridad y salud en el trabajo, pero el AMT hace especial hincapié en el deber que tiene el empleador de informar de la política empresarial en materia de seguridad y salud en el trabajo en particular respecto de los requisitos de las pantallas de visualización.

-Organización del trabajo: La carga de trabajo y los criterios de resultados del teletrabajador son equivalentes a los de los trabajadores normales de la empresa. En el AMT se contempla la posibilidad de que el teletrabajador pueda gestionar su tiempo pero siempre “en el marco de la legislación, los convenios colectivos y las normas de la empresa aplicables”.

-Formación: la formación hoy en día es un recurso indispensable para la continua formación del personal, es por eso, que el AMT en su cláusula décima establece que “los teletrabajadores tendrán el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de promoción profesional que los trabajadores comparables en el local del

⁶ 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.

empresario y estará sujetos a las mismas formas de evaluación que estos otros trabajadores”.

Además de la formación igualitaria por parte de todos los trabajadores, los teletrabajadores requieren un “plus” de formación tanto por el lugar en que se realiza el trabajo como las herramientas que manejan.

El AMT prevé que “los teletrabajadores reciban una formación adecuada respecto del equipo técnico puesto a su disposición y a las características de esta forma de organización del trabajo”.

-Derechos colectivos: Por último, la cláusula decimotercera se refiere a los derechos colectivos de los teletrabajadores que, como no podía ser de otra manera, serán igual que los de los demás trabajadores, ya que, el hecho de teletrabajar no implica perder los derechos colectivos. También se les aplicarán las mismas condiciones para participar y ser elegidos en elecciones para órganos de representación de los trabajadores.

A modo de conclusión se podría puntualizar que el AMT carece de obligatoriedad jurídicamente exigible ya que su traslación y eficacia en cada uno de los ordenamientos nacionales dependerá del cumplimiento voluntario que los países hagan de los contenidos acordados a nivel comunitario, ya que los Estados miembros son libres para actuar de la forma que crean más conveniente, pero si que abre una vía para que los Estados miembros puedan realizar una acción normativa sobre la materia objeto del acuerdo.

Este acuerdo ha supuesto la base sobre la cual se ha regulado más específicamente el teletrabajo en nuestro país por lo que es de suma importancia hacer un análisis detallado y preciso de los puntos básicos, ya que nos va a servir de base para analizar como ha ido evolucionando nuestro ordenamiento de una forma más específica.

3.2-Nivel nacional.

Previamente al AMT aprobado en 2002 que se menciona anteriormente, en España podemos encontrar una regulación muy escasa acerca del teletrabajo. Bien es cierto que muchas empresas estaban empezando a implantar estos nuevos métodos de empleo pero nunca como tal, sino implantando pequeñas cláusulas que se regulaban en contratos laborales entre empresa y trabajador o en convenios que poco a poco fueron evolucionando hacia el teletrabajo como lo entendemos ahora.

Este hecho producía un vacío legal para los trabajadores ya que los escasos convenios que se firmaban no tenían la seguridad jurídica de firmarse según las condiciones reales del ejercicio del teletrabajo y todas las peculiaridades propias del teletrabajo se enmarcaban bajo el epígrafe genérico de “organización del trabajo”.

En la medida que las empresas fueron incorporando el teletrabajo en sus centros organizativos, los sindicatos con mayor representación en España como son CCOO y UGT han ido participando en el diseño de propuestas intentando introducir elementos de protección destinados a los teletrabajadores.

Un claro ejemplo de estos hechos lo hemos encontrado en diversa jurisprudencia que trata el tema del teletrabajo como por ejemplo:

-Sentencia del TSJ de Cataluña 9178/2004, sobre la presunción de existencia de contrato de trabajo y de dependencia de una teletrabajadora que realizaba tareas de mecanografiado.

-Sentencia del TSJ de Cataluña 25/2003 sobre la obligatoriedad de un trabajador presencial a convertirse en teletrabajador (tras comunicación verbal) como consecuencia de cambios organizativos en la empresa.

-Sentencia del TS de 11 de abril de 2005: esta sentencia concluye que la implantación de un sistema de trabajo a domicilio (posteriormente llamado teletrabajo), pasando el trabajador a desarrollar parte de su actividad en su domicilio, en lugar de las oficinas de la empresa, exige la aceptación voluntaria del trabajador, no pudiendo establecerse por acuerdo o convenio colectivo, ni por modificación de las condiciones de trabajo.

Esta doctrina jurisprudencial fija los límites de la reorganización empresarial a la condición de la voluntariedad por parte del teletrabajador y de la necesidad de un acuerdo entre las partes. El AMT fue el pionero en reconocer esta condición como necesaria. Aunque el AMT no se incorporó a nuestro derecho interno, no impidió que el Tribunal Supremo reconociera esta situación.

En vista de los antecedentes sobre el teletrabajo en el sector privado se fue tomando mayor conciencia de esta nueva forma de empleo y de los beneficios que tendría aplicarlos al sector público. La Declaración para el diálogo social en las Administraciones Públicas, firmada por la Administración y los principales sindicatos UGT, CCOO y CSI-CSIF, fue una declaración pionera en el establecimiento del teletrabajo en el sector público, estableciendo entre sus objetivos la mejora de las condiciones de trabajo y la profesionalización de los empleados públicos, como los principales factores que ayudan al aumento de la calidad de los servicios.

A partir de esta declaración, el 4 de marzo de 2005, el Consejo de Ministros aprobó el Plan Concilia, que entre otros compromisos, prevé una serie de medidas para hacer efectiva la conciliación de las responsabilidades profesionales con la vida personal y familiar en el ámbito del empleo público. Un ejemplo de las medidas adoptadas es la flexibilidad horaria, respetando siempre la franja de presencia fija⁷.

⁷ Según el Plan Concilia, la franja horaria de presencia fija que tienen los horarios de mañana y tarde se comprenden entre las 9:00 y las 17:00 de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:30, los viernes.

Según este Plan: “Se procurará que las medidas acordadas puedan hacerse efectivas en centros donde resulte difícil la sustitución de empleados públicos que precisen conciliar su vida familiar y laboral”. Es decir, estas medidas se podrán utilizar aún cuando se haga difícil la sustitución por otro personal, por lo que deja la puerta abierta a que sea la misma persona la que haga esas faenas aunque no sea en su puesto de trabajo físico.

En vista a la aprobación del Plan Concilia, el Ministerio de Administraciones Públicas publicó la orden APU/1981/2006, el 21 de junio, por la que se promovía la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales. Esta orden supuso el inicio de la regulación del teletrabajo en las administraciones públicas.

En la disposición primera de esta orden se reconoce por primera vez el término teletrabajo para el personal de las administraciones públicas entendiéndose como:

“Se entenderá por teletrabajo toda modalidad de presentación de servicios de carácter no presencial en virtud de la cual un empleado de la Administración General del Estado puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, siempre que las necesidades del servicio lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal y familiar y laboral de los empleados públicos”.

Esta orden también establece que los departamentos ministeriales y sus organismos públicos podrán poner en marcha programas piloto de teletrabajo, siempre que su participación fuera de carácter voluntaria para los empleados. Los puestos objeto de estos planes tenían que fijarse según la naturaleza de cada puesto y siempre que los empleados se encontrasen en servicio activo y reunieran los conocimientos suficientes de ofimática.

El programa piloto del Plan Concilia fue realizado en mayo de 2006 por el propio personal del MAP (Ministerio de Administraciones Públicas) y por los máximos responsables de las unidades administrativas que aportaron voluntarios a la experiencia. El programa piloto tuvo una duración total de 3 meses y participaron un total de 30 empleados voluntarios bajo la colaboración de un grupo de expertos que guiaba la experiencia.

Para la evaluación del programa se utilizaron técnicas tanto cuantitativas como cualitativas aplicadas sobre los propios teletrabajadores y sus responsables. La valoración indagaba sobre asuntos referidos a diversos aspectos de la vida laboral y personal de los teletrabajadores, también otras cuestiones como la adaptación al nuevo sistema, la valoración del trabajo realizado, la plataforma de comunicación utilizada, diversas entrevistas a lo largo del proyecto, etc.

La evaluación realizada fue bastante positiva dado los resultados obtenidos ya que, los únicos inconvenientes surgidos en el proyecto, fueron más de carácter técnico y tecnológico. La experiencia fue satisfactoria para el 77% de los teletrabajadores.

A continuación vamos a exponer diversos gráficos sacados del “Libro electrónico sobre el Plan Concilia” que muestra la consecución del Plan y su posterior evaluación.

Evaluación del impacto de la experiencia de teletrabajo en varios aspectos de la vida de las y los participantes (en porcentajes sobre el total)

Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia .	Ha aumentado	Permanece igual	Ha disminuido	No responde	Total (N=26)
- El tiempo de que dispone para hacer frente a sus tareas y responsabilidades familiares.	77	15	-	8	100
- El tiempo de que dispone para sus actividades de ocio y relación	46	46	-	8	100
- El tiempo de que dispone para su formación.	31	62	-	7	100
- Su nivel de estrés	12	27	54	7	100

Tabla 1. Evaluación del impacto de la experiencia. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006

Evaluación de la cantidad y la calidad del trabajo realizado durante la experiencia (en porcentajes sobre el total).

Su impresión es que, durante el periodo de duración de la experiencia –y en relación con lo que es habitual en la misma época del año- .	Ha aumentado	Permanece igual	Ha disminuido	No responde	Total (N=26)
- La cantidad de trabajo que ha realizado.	31	58	4	7	100
- La calidad de su trabajo.	19	73	-	8	100

Tabla 2. Evaluación de la cantidad y calidad del trabajo. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006

Percepción por parte de los teletrabajadores de potenciales efectos negativos del teletrabajo (en porcentajes sobre el total).

Señale si, durante la experiencia, ha tenido las siguientes impresiones negativas....	Habitualmente	A veces	Nunca	No responde	Total (N=26)
- Se le ha forzado a trabajar más.	4	12	73	11	100
- Usted mismo se ha forzado a trabajar más.	27	46	19	8	100
- Se ha sentido más controlado en su trabajo.	4	27	62	7	100
- Se ha sentido aislado.	-	23	69	8	100
- Ha sentido rechazo o resentimiento por parte de otros compañeros.	12	42	38	8	100
- Se ha cargado con más trabajo o responsabilidades domésticas de lo habitual.	8	46	38	8	100

Tabla 3. Percepción por parte de los teletrabajadores de efectos negativos. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006

Opinión de los teletrabajadores acerca del teletrabajo como forma de vida laboral (en porcentajes sobre el total)

En su opinión, la experiencia indica que el teletrabajo....	Total (N=26)
- Con algunas modificaciones, podría convertirse en una forma habitual de trabajar.	46
- No es una buena opción. Es mejor la forma habitual de trabajar.	4
- Podría convertirse en una forma habitual de trabajar, pero sólo en ciertas circunstancias o periodos de la vida de los trabajadores.	42
- No responde	8
- TOTAL	100

Tabla 4. Opinión de los teletrabajadores. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006

**Satisfacción global de los teletrabajadores
(en porcentajes sobre el total)**

Señale su nivel de satisfacción global con la experiencia.	Total (N=26)
- Muy satisfecho	27
- Satisfecho	50
- Poco satisfecho	15
- Nada satisfecho	-
- No responde	8
- TOTAL	100

Tabla 5. Satisfacción global de los teletrabajadores. Fuente: Evaluación Impacto Plan Concilia. 2006

Estos son los gráficos más significativos respecto de la evolución del Plan y del cual podemos sacar diversas conclusiones que nos van a servir también a la hora de realizar nuestro propio plan piloto para el servicio de coordinación de la Consellería de Vivienda.

Podemos relacionar los gráficos 1 y 2 de una forma bastante positiva ya que el 77% de los encuestados afirma que dispone de más tiempo para hacer sus tareas y responsabilidades pero que aún teniendo más tiempo, como muestra el gráfico 2, el 58% afirma que la cantidad de trabajo a realizar ha permanecido igual, por lo que se ha ganado en conciliación familiar sin dejar el trabajo a un lado.

También los efectos negativos señalados en el gráfico 3 han permanecido constante sin que haya ninguna variable que haya destacado por encima de lo normal, salvo los problemas habituales de posible aislamiento o el sentirse controlado, que en nuestro plan tendremos que tener en cuenta.

Las conclusiones de la evaluación de este Plan se pueden resumir en el gráfico 4 y 5 ya que el 50% de los teletrabajadores quedaron satisfechos y el 46% piensa que el teletrabajo podría convertirse en una forma habitual de trabajar.

Para facilitar la implantación de programas piloto, en septiembre de 2006, se publicó un “Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la administración general de estado”. Este manual es una guía bastante completa y simplificada para que los diferentes ministerios puedan tener un apoyo que guíe el diseño, implantación y posterior evaluación del programa piloto. En este TFG nos vamos a apoyar de esta guía para elaborar nuestro Plan piloto personal adecuándolo a las necesidades actuales del servicio y a los nuevos avances de las tecnologías.

Posteriormente, la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, también hace alusión al teletrabajo en su artículo 3.5 estableciendo como una de las finalidades de la ley “contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones”.

En la disposición final sexta también se habilita para la regulación del teletrabajo en la Administración General del Estado: “el Ministerio de Administraciones Públicas en colaboración con los Ministerios de Economía y Hacienda, Turismo y Comercio y de Trabajo y Asuntos Sociales, regularán antes del 1 de marzo de 2008 las condiciones del teletrabajo en la Administración General del Estado”. Sin embargo, esto no se cumplió, ya que el ministro impulsor del teletrabajo, Jordi Sevilla Segura, dimitió en su puesto el 6 de julio de 2007 y su sucesora, Elena Salgado, nunca llevo a término su regulación, por lo que el teletrabajo quedo relegado a un segundo plano.

También podemos observar como posteriormente el Estatuto del Empleado Público ha ido haciendo modificaciones respecto de las condiciones del trabajo del personal al servicio de la administración. En el Estatuto del Empleado Público se ha abierto una puerta hacia el régimen del teletrabajo del personal funcional ya que el objetivo central es lograr la conciliación de la vida laboral y profesional de los empleados al servicio de la administración.

Sin embargo, aunque dejan la puerta abierta para que cada administración pueda organizar sus recursos humanos con plena autonomía como muestra el artículo 69 del RD 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del empleo Público que dice: “ La planificación de los recursos humanos en las Administraciones Públicas tendrá como objetivo contribuir a la consecución de la eficacia en la prestación de los servicios y de la eficiencia en la utilización de los recursos económicos disponibles mediante la dimensión adecuada de sus efectivos, su mejor distribución, formación, promoción profesional y movilidad”, no existe como tal alusión concreta al régimen del teletrabajo sino que da plena autonomía a cada administración para que organice sus propios recursos humanos.

Otra característica aplicable al régimen del teletrabajo es el nuevo sistema de evaluación del desempeño regulado en el artículo 20 el cual lo define como: “procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados”. Sin duda, este es el paso más importante hacia el teletrabajo ya que con la evaluación de resultados, no hace falta tener que estar en un lugar físico para que el responsable compruebe que haces tu trabajo, sino que al medir el trabajo según la consecución de unos objetivos previamente definidos hace que la ubicación física del personal no sea lo más importante, sino que cumplan con sus objetivos sin importar donde desempeñen ese trabajo.

Como podemos observar, a pesar de estas dos puntualizaciones acerca del Estatuto Básico del Empleado Público no existe una regulación explícita del teletrabajo como tal, al igual que pasa en el ámbito privado. Esto puede ser motivado a que la aplicación de este método de trabajo esta en manos exclusivamente de los responsables de los servicios de las diversas administraciones y no de un programa de acción más amplio que de visibilidad e impulso, con una planificación a medio y largo plazo para que poco a poco las administraciones públicas se fueran acogiendo a esta nueva forma.

A pesar de la inexistencia de regulación a nivel estatal hemos podido comprobar como en algunas Comunidades Autónomas se han dado pasos agigantados en este ámbito. En el siguiente punto, vamos a analizar con profundidad que medidas se han tomado y qué tipo de regulación tienen algunas de las Comunidades Autónomas más pioneras.

3.3- Nivel autonómico.

El teletrabajo a nivel autonómico ha tenido mayor éxito, ya que es más fácil operar en circunscripciones más reducidas debido a una mayor agilidad para reorganizar los efectivos y también simplificarla posterior evaluación. Esta puede ser una vía más efectiva y realista para progresivamente ir implantando el teletrabajo en la administración, ya que se puede planificar de una forma más realista y también tienen mayor capacidad de reacción ante cambios socio-económicos por estar en primera línea de contacto con la ciudadanía.

Podemos encontrar pequeños pasos hacia el teletrabajo en alguna normativa autonómica. Las principales comunidades autónomas que han avanzado en este campo han sido:

-Ley 10/2010, de 9 de julio, de ordenación y gestión de la Función Pública Valenciana (BOE 6 de agosto de 2010), en su disposición adicional décima indica:

“La administración de la Generalitat, en el marco del Plan para la Implantación de la administración Electrónica, y de garantía en el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, incorporará las fórmulas telemáticas más adecuadas para hacer posible la implantación del teletrabajo.

La definición de los ámbitos funcionariales o colectivos en los que pueda ser posible el teletrabajo, en atención a sus características o por las funciones que deban desempeñar, será delimitada reglamentariamente.”

Recientemente se ha regulado esta disposición en el Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell por el que regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la Administración de la Generalitat, que posteriormente nos vamos a detener a analizarla detalladamente.

Una de las primeras implementaciones más elaboradas del teletrabajo fue realizada por la Comunidad de Castilla y León, a través del Decreto 9/2011, de 17 de marzo, por el que se regula la jornada de trabajo no presencial mediante teletrabajo en la Administración de Castilla.

En este decreto, se establecen diversos criterios de concesión del régimen del teletrabajo en su artículo 6 como por ejemplo (empleados públicos con discapacidad, empleados públicos víctimas de violencia de género, tiempo y distancia de desplazamiento del domicilio al lugar de trabajo, etc). También se establecen diferentes aspectos como por ejemplo el equipamiento necesario para ejercer el teletrabajo (art. 10), la distribución de la jornada (art. 8) y el tipo de formación (art. 11).

También cabría destacar que este Decreto es pionero en tipificar qué tipo de funciones son susceptibles de ser realizadas en régimen de teletrabajo (art. 5), las cuales son:

- Estudio y análisis de proyectos
- Elaboración de informes
- Asesoría
- Redacción, corrección y tratamiento de documentos
- Inspección
- Gestión de sistemas de información y comunicaciones
- Análisis, diseño y programación de sistemas de información y comunicaciones.

Posteriormente a Castilla y León, se fueron sumando otras Comunidades Autónomas como Euskadi con el 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 de teletrabajo para el personal empleado público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.

Este Decreto es una extensión del de Castilla y León ya que además de tipificar las mismas funciones susceptibles de ser realizadas en régimen de teletrabajo, en su artículo 4, añade alguna más como la de traducción. También otro dato a destacar es su artículo 8, el cual regula la duración del teletrabajo. Según este artículo “la duración máxima del periodo continuado de teletrabajo será en todo caso de un año”. Esta medida es para evitar que se produzca desarraigo o un cambio de hábitos y rutinas en el teletrabajador que pudieran causar un perjuicio cuando volviera a la modalidad presencial.

Anteriormente a este Decreto, se llevó a cabo en los meses de enero y abril de 2011 un Plan Piloto de Teletrabajo en el Departamento de Justicia y Administraciones Públicas llamado “Proyecto Telelana”. Este Plan Piloto fue llevado a cabo con el objetivo de evaluar el impacto del teletrabajo en el rendimiento y la conciliación de la vida personal y profesional de 27 empleados en un periodo de 4 meses.

La evaluación del Plan Piloto se realizó en base a 5 ejes: la productividad, la conciliación de la vida laboral y personal, las relaciones de trabajo, las condiciones de trabajo y por último la calidad del servicio público. Los resultados fueron sorprendentes ya que mostraron que el teletrabajo tuvo un impacto positivo en los trabajadores y que se podría convertir en una forma de trabajo viable para la Administración General de la CAV.

A continuación, vamos a mostrar diferentes gráficos sacados del informe de evaluación del Plan Piloto que muestra en una visión global los efectos del teletrabajo tanto para la productividad como para la conciliación de la vida laboral y familiar.

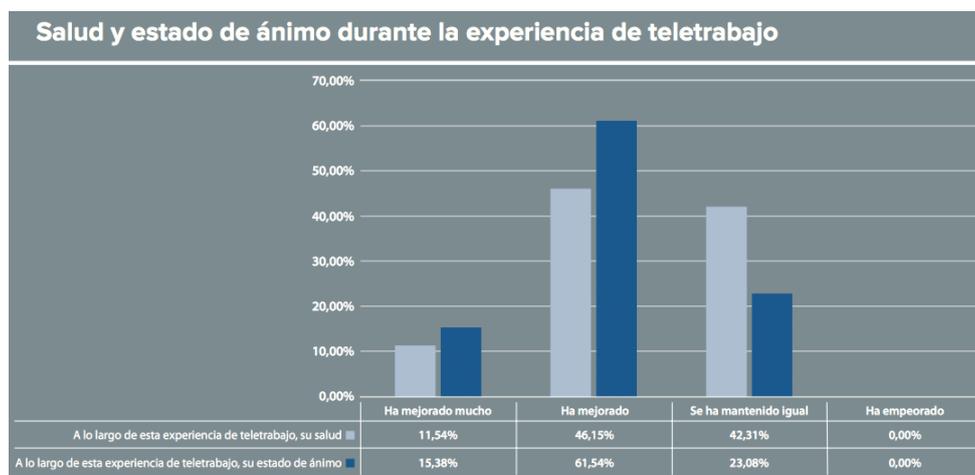


Gráfico 1. Salud y estado de ánimo durante la experiencia. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco, 2011

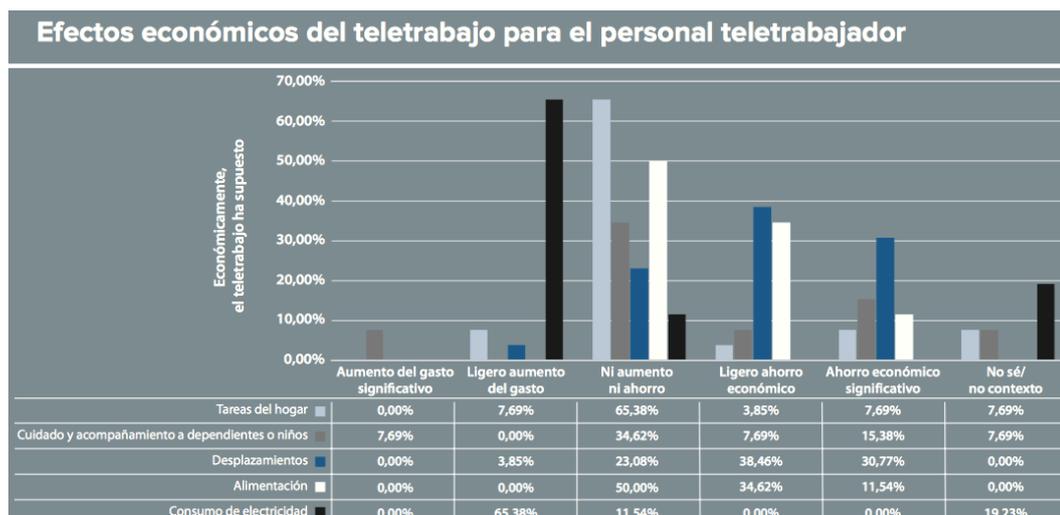


Gráfico 2. Efectos económicos del teletrabajo para los teletrabajadores. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco, 2011

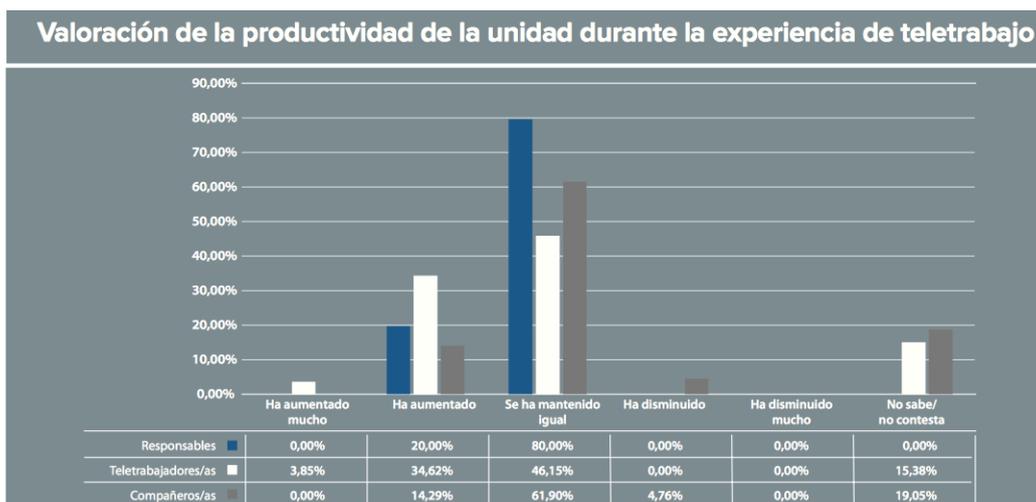


Gráfico 3. Valoración de la productividad de la unidad durante la experiencia. Fuente: Informe final sobre el proyecto Telelana. Gobierno Vasco, 2011

Como muestran estos gráficos sacados del informe, el proyecto Telelana fue un método muy eficaz y realista de obtener información de primera mano acerca del teletrabajo, siendo una manera de valorar si sería viable implantar el teletrabajo en el Gobierno Vasco. Los resultados tuvieron un impacto positivo, llegando a valorar los teletrabajadores con un 8,77 sobre 10 la experiencia y manifestando el 100% de los teletrabajadores que estarían dispuestos a continuar la experiencia. Gracias a este proyecto, el Gobierno Vasco pudo aprobar el Decreto 92/2012 con la seguridad de que funcionaría y con ajustes fruto de los problemas surgidos durante el Plan.

En ese mismo año, Extremadura aprobó el Decreto 127/2012, de 6 de julio, 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. Este Decreto es muy parecido en su formulación a los anteriores, estableciendo la misma duración máxima (art. 4) y las mismas condiciones para participar (art. 5).

La principal novedad de este Decreto es que en su artículo 8 establece diferentes criterios de selección asignándole a cada uno una puntuación que va de entre 1 a 5 puntos, siendo la más alta tener una discapacidad superior al 45%. Una vez asignado las diferentes puntuaciones según las condiciones socio-económicas del teletrabajo, se hace una baremación y se asignan las plazas por orden de preferencia.

Posteriormente, Extremadura publicó la Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura incluyendo la modalidad de teletrabajo en su artículo 50 señalando que: “ Las Administraciones Públicas de Extremadura podrán implantar soluciones de teletrabajo como modalidad funcional de carácter no presencial que permita el desarrollo de la totalidad o parte de la jornada laboral fuera de las

dependencias administrativas. Los términos y condiciones de la implantación de esta modalidad de trabajo, se determinarán reglamentariamente”.

En el año 2013 se sumaron varias Comunidades Autónomas como:

-Las Islas Baleares, con el Decreto 36/2013, de 28 de junio, por el que se regula la modalidad de prestación de servicios mediante teletrabajo en la Administración Autónoma de las Illes Balears. Este Decreto a diferencia del resto regula por ejemplo en su artículo 8 la duración de esta modalidad estableciendo que el plazo máximo será de 1 año y el mínimo de 3 meses (a diferencia de los demás Decretos que se fija en 6 meses).

-Castilla-La Mancha, con el Decreto 57/2013, de 12 de agosto, 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.

-La Rioja, con el Decreto 45/2013, de 5 de diciembre, por el que se regula la prestación del servicio en al modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo para el personal funcionario y laboral al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Autónomos.

En 2015, Galicia publicó la Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia el cual regula la modalidad del teletrabajo en su artículo 107 indicando: “Cuando la naturaleza del puesto que se desempeñe lo permita, y siempre que se garantice la correcta prestación de los servicios, los empleados públicos podrán realizar todas las funciones de su puesto o algunas de ellas fuera de las dependencias de la Administración pública en la que estén destinados, mediante el empleo de las nuevas tecnologías, en los supuestos y con los requisitos que se determinarán reglamentariamente”. Sin embargo, su desarrollo reglamentaria no se ha producido hasta el momento.

Ya en el 2016, Valencia se unió a las Comunidades Autónomas en regular el teletrabajo en desarrollo de la disposición adicional décima (mencionada anteriormente) de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de ordenación y gestión de la Función Pública, elaborando el Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell, por el que regula la prestación de servicios en régimen de teletrabajo del personal empleado público de la Administración de la Generalitat.

Los principales contenidos del decreto son los siguientes:

-Justificación:

El objetivo del teletrabajo es adaptar las ventajas que ofrece las tecnologías con el aumento de las demandas de medidas de conciliación de la vida personal y laboral, que faciliten la compatibilización del cumplimiento de las tareas profesionales con un desarrollo satisfactorio de las condiciones personales.

Esta forma de organizar el trabajo puede suponer importantes beneficios, tanto para la organización como para la persona. Por una parte, la Administración le permite reorganizar los procesos de trabajo redefiniendo objetivos, mediante un

trabajo orientado a resultados causando una mejor gestión del tiempo y una mejora de la calidad de la prestación de los servicios.

Por otra parte, la persona teletrabajadora se le posibilita a flexibilizar su jornada laboral para adaptarla a sus circunstancias personales y familiares.

-Ámbito subjetivo (art. 3):

Este Decreto es de aplicación al personal empleado público, cualquiera que sea su régimen jurídico.

-Ámbito objetivo (art. 4):

Tendrán la consideración de puestos susceptibles de prestarse en el régimen de teletrabajo aquellos que puedan ser ejercidos de forma autónoma y no presencial ateniendo a sus características específicas para su desarrollo. No serán puestos susceptibles de prestarse en esta modalidad:

- a) Puestos en oficinas de registro y atención e información a la ciudadanía
- b) Puestos con funciones de dirección, coordinación y supervisión
- c) Puestos de naturaleza eventual
- d) Puestos de estructura cuya forma de provisión sea de libre designación
- e) Puestos cuyas funciones conlleven necesariamente la prestación de servicios presenciales
- f) Cualquier otro tras el análisis de las solicitudes recibidas y propuestas por la Comisión de Control y Seguimiento.

-Requisitos personales, técnicos y estructurales (art. 5 y 8):

-Estar en servicio activo.

-Haber desempeñado puestos de trabajo durante periodos que sumen al menos un año, dentro de los últimos dos años inmediatamente anteriores a la fecha de solicitud.

-Ser titular u ocupante de un puesto de trabajo incluido en el programa.

-Que el lugar donde se realice el teletrabajo cumpla con la normativa vigente de seguridad laboral.

-Acreditar conocimientos en el manejo de herramientas informáticas.

-Superar los cursos de formación específicos organizados por el órgano competente en materia de formación.

-El personal participante deberá contar con un sistema de conexión informática suficiente y seguro en su domicilio. (El material informático necesario será proporcionado por la Administración, la cual podrá revisar las condiciones del equipo informático en cualquier momento. Finalizado el programa, deberá devolverse el material en el mismo estado que cuando se entregó).

En caso de mal funcionamiento del equipo, la persona afectada deberá reincorporarse a su centro de trabajo al día siguiente, reanudando el ejercicio del teletrabajo cuando se haya solucionado el problema. Para evitar este tipo de incidentes, la Administración facilitará mutuamente un número de contacto para mantener la comunicación mientras dure el teletrabajo.

-Duración de la prestación y distribución de la jornada semanal (art. 6 y 7):

La duración del periodo de tiempo se establecerá en cada programa correspondiente. No obstante, la duración máxima de un programa será de un año prorrogable por periodos iguales si no se manifiesta lo contrario. La comunicación de finalización deberá realizarse con dos meses de antelación a la finalización del mismo.

Respecto a la organización de la jornada semanal, la jornada se distribuirá de manera que tres días a la semana, los servicios sean prestados desde el domicilio y el resto según con la jornada y horario habituales en su puesto presencial. Esta medida es una de las que se han ido corrigiendo con el tiempo en base a diferentes Planes, ya que en la mayoría se llegó a la conclusión de que permanecer mucho tiempo fuera del ámbito laboral, puede provocar un desarraigo en el teletrabajador y perder la rutina de trabajo habitual, de forma que cuando volviera a su trabajo presencial pudiera sufrir algún tipo de perjuicio.

Con carácter general, el control del trabajo se realizará en base al cumplimiento de objetivos o a la consecución de resultados. No obstante, cada programa concreto de teletrabajo establecerá la distribución de la jornada (pudiendo fijar periodos mínimos de interconexión para la realización del trabajo que se hagan coincidir con unas franjas horarias determinadas) y el sistema de control concreto.

La organización deberá efectuarse siempre con un porcentaje no inferior al 20% de prestación de servicios de modo presencial y será necesario que al menos un día a la semana coincida toda la plantilla en las dependencias físicas.

-Seguridad y salud en el trabajo (art. 9):

El órgano competente, deberá verificar (con carácter previo al programa y mediante unos cuestionarios) que las condiciones en las que se ven a desarrollar el puesto de trabajo, no suponen riesgo para la salud de la persona teletrabajadora. También dichas condiciones podrán ser objeto de revisión y análisis durante toda la vigencia del programa, previa comunicación a la persona interesada.

A los efectos de contingencias profesionales, será de aplicación la normativa vigente en materia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

-Formación de los teletrabajadores (art. 10):

El personal seleccionado realizará un curso de formación específico sobre aspectos esenciales para desarrollar el programa de una forma segura y eficaz. Los principales temas a tratar serán los relativos a seguridad informática, seguridad e higiene en el trabajo, protección de datos y el sistema de evaluación del desempeño a aplicar.

Además del curso específico, este Decreto también contempla la posibilidad de que las personas participantes en el programa, desde situaciones distintas al servicio activo que conlleven reserva de plaza, puedan ser convocadas para realizar diversos cursos de formación cuando se detecte la necesidad de complementar los conocimientos adquiridos con carácter previo a la declaración de la situación administrativa en la que se encontraba.

-Derechos y deberes de la persona teletrabajadora (art. 11):

El personal que preste servicios en esta modalidad, tendrá a todos los efectos el mismo régimen jurídico, derechos y obligaciones que el resto de personal de la Administración de la Generalitat, no pudiendo causar su participación en el programa ni una merma ni incremento retributivo alguno, ya que la incorporación a dicho programa tendrá carácter voluntario, pudiendo renunciar a su participación previa comunicación con quince días de antelación a la fecha de finalización deseada.

La prestación del trabajo en la modalidad de teletrabajo es personal y no va asociada al puesto de trabajo, de manera que, si la persona cesa en su puesto de trabajo, quien lo vaya a ocupar con posterioridad no tendrá la consideración de persona teletrabajadora.

-Revocación por la administración (art. 12):

Además del derecho de renuncia que tiene la persona teletrabajadora, la Administración también podrá revocar la condición de teletrabajador cuando se den los siguientes casos:

- a) Por necesidad del servicio debidamente acreditadas y justificadas.
- b) Por incumplimiento acreditado de los objetivos o deberes y obligaciones establecidos.
- c) Por variación de las circunstancias alegadas por la persona en el momento de la participación.
- d) Por mutuo acuerdo entre la persona y la Administración.
- e) Por hacer un mal uso del material informático utilizándolo en tareas ajenas al trabajo.

-Procedimiento para la aprobación de los programas de teletrabajo (art. 13):

En el caso de cuerpos o agrupaciones con adscripción orgánica y funcional a una misma Consellería, el procedimiento para la aprobación de los programas de teletrabajo se iniciará a propuesta de la subsecretaría u organismo competente en materia de personal correspondiente de los mismos, dirigida a la dirección general competente en función pública.

En el caso de escalas o grupos de carácter horizontal con adscripción orgánica y funcional en las distintas Consellerías, la propuesta se formalizará por la dirección

general con competencia en materia de función pública, previa solicitud del órgano competente por razón de la materia

La propuesta deberá contener necesariamente:

- Identificación clara y concreta del colectivo que se pretende incorporar al teletrabajo.
- Causas y objetivos de la propuesta que fundamentan su implantación.
- Informe del órgano superior o directivo.
- Número máximo de personal participante.
- Duración del programa y distribución de la jornada.
- Criterios, objetivos e indicadores para la evaluación del trabajo realizado.
- Baremo aplicable para la selección del personal.
- Requisitos técnicos y estructurales.

Una vez recibida la propuesta por la dirección general competente, se convocará a la Comisión para analizar la solicitud y comprobar los requisitos. Una vez emitido el informe por la Comisión, la dirección general competente procederá a su valoración junto con un informe vinculante de la dirección general competente en tecnologías de la información. Una vez valorado, se elevará la propuesta de resolución a la secretaría autonómica con competencias en dicha materia, la cual tendrá que aprobar el programa mediante resolución publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

-Composición de la Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo en la Generalitat (art. 15 y 16):

La Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo se constituye como una mesa técnica independiente de la Mesa Sectorial de la Función Pública cuyos objetivos son la evaluación y el seguimiento de las necesidades de la Generalitat en materia de teletrabajo.

La comisión estará compuesta por las personas titulares de las siguientes unidades administrativas:

- a) Presidencia: subdirección general de la dirección general con competencias en materia de función pública en la Generalitat.
- b) Vicepresidencia: subdirección general de la dirección general con competencias en materia de función pública en la Generalitat.
- c) Secretaría: subdirección general con competencias en materia de formación en la Generalitat.
- d) La subdirección general de la dirección general con competencias en tecnologías de la información.
- e) La subdirección general al que le corresponda el ejercicio de funciones de prevención y protección de riesgos laborales.
- f) La secretaría general administrativa correspondiente de la subsecretaría u organismo proponente del programa de teletrabajo.
- g) Una persona en representación de cada una de las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Función Pública.

-Procedimiento de incorporación al programa de teletrabajo (art. 14):

Tras la publicación del programa en el Diari Oficial de la Comunitat, las personas podrán presentar sus solicitudes de participación ante el órgano competente del programa en el plazo que se indique en cada uno.

Las subsecretaría u órganos competentes analizarán dichas solicitudes y las valorarán de acuerdo con los baremos previamente preestablecidos en el programa, previo informe del órganos superior o directivo con competencias sobre el colectivo afectado.

Posteriormente, se remitirán las propuestas de selección junto con la documentación justificativa a la dirección general competente que dará traslado de la misma a la Comisión, que deberá analizar la propuesta y la devolverá junto a sus conclusiones, a la dirección general competente.

La dirección general dictará resolución en la que constará el inicio y el fin del programa, la lista de personas seleccionadas y por último las no seleccionadas, ordenadas según la puntuación obtenida para posibles incorporaciones que pueden surgir durante la consecución del programa.

4-El teletrabajo como nuevo método de empleo.

4.1-Concepto y definiciones.

Existen muchas formas de designar el teletrabajo, por ejemplo en Europa se le suele denominar Teletrabajo, Telenetworking o Telework mientras que en EEUU se le denomina Telecommuniting o Mobile Worker.

La interpretación etimológica de la palabra “Teletrabajo” la encontramos en la raíz griega de su palabra:

El prefijo tele- proviene del término griego “telos” (a distancia). Eso indica que el trabajo es realizado fuera del centro físico de trabajo habitual donde se ubica el empleador.

La forma de denominar al trabajo fuera del entorno habitual de la organización resulta diferente, no sólo por la tipología del sector o la empresa, sino también, según establece cada país y cada cultura.

A continuación, vamos a analizar diferentes definiciones para establecer la definición que más se adecue a nuestro modelo de teletrabajo, ya que la propia definición del término es un factor clave para establecer los límites y las condiciones en las que se puede realizar dicho trabajo.

- I. Según Eurofound⁸ se define el Teletrabajo: “ El teletrabajo, como una forma de organización y/o de realizar el trabajo, utilizando la tecnología de la información, en el marco de un contrato de trabajo/relación, donde se realiza el trabajo, que también podría llevarse a cabo en las instalaciones del empleador, alejándose de los locales de forma regular”.

- II. Según la cláusula segunda del Acuerdo Marco Europeo define el teletrabajo como “ es una forma de organización y/o ejecución del trabajo, que utiliza las tecnologías de la información, en el contexto de un contrato o de una relación de trabajo, donde el trabajo, que también podría ser ejecutado en el local del empleador, es realizado fuera de este local conforme a unos términos acordados”.

De esta definición se pueden sacar tres ejes fundamentales:

- Forma de trabajar que utiliza las tecnologías de la información.
- Se basa en un contrato o de una relación de trabajo.

⁸ Eurofound es una agencia tripartita de la Unión Europea que facilita conocimientos para colaborar al desarrollo de las políticas sociales relacionadas con el trabajo.

- Es un pacto entre trabajador y empleador donde se acuerdan las condiciones para prestar dicho trabajo.
- III. Según la Real Academia de la Lengua Española, se define como trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.
 - IV. Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su nota técnica número 412 se define como “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.
 - V. Antes de la reforma laboral, el Estatuto de los Trabajadores definía el contrato de trabajo a domicilio como “Aquel en que la prestación de la actividad laboral se realice en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario.
 - VI. Después de la reforma laboral (RD Ley 3/2012) el artículo 13 lo define como Trabajo a distancia a “ Aquel en que la prestación de la actividad laboral se realiza 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.

El RD-Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral ha introducido numerosas modificaciones con el objeto de establecer un marco normativo que contribuya a la gestión eficaz de las relaciones laborales y que facilite la creación de puestos de trabajo.

Podemos observar como se aprecia una intencionalidad directa para promocionar nuevas formas de desarrollar la actividad laboral, es por eso, que se han introducido medidas para dar cabida al teletrabajo, entendido como una particular forma de organización del trabajo que encaja perfectamente con el modelo productivo que se persigue ya que favorece la flexibilidad laboral, es decir, permite compaginar la vida personal con la laboral.

Para ello, la reforma persigue una serie de modificaciones garantistas para transformar el tradicional trabajo a domicilio con el trabajo a distancia, para realizar una regulación más detallada y precisa acerca del teletrabajo.

El mencionado trabajo a domicilio, respondía a una realidad anclada en el pasado que nada tenía que ver con la realidad del mercado laboral actual, ya

que no corresponde al teletrabajo como lo entendemos en la actualidad. Es por eso, que se modifica el tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida mediante una nueva formulación al uso intensivo de las tecnologías fuera del entorno de trabajo con el llamado trabajo a distancia.

Otra forma de explicar esta modificación la podemos encontrar en la Exposición de Motivos del Real Decreto-Ley el cual recoge la siguiente declaración:

“El deseo de promover nuevas formas de desarrollar la actividad laboral, hace que dentro de esta reforma, se busque también dar cabida, con garantías, al Teletrabajo: una particular forma de organización del trabajo, que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue (...). Se modifica, por ello, la ordenación del tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida, mediante una regulación equilibrada de derechos y obligaciones, al trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías”.

- VII. A continuación, vamos a recopilar la definición que hace la orden APU/1981/2006, de 21 de junio, por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales, ya que es de las primeras definiciones acerca del teletrabajo que más se adecuan a nuestro caso, ya que menciona el teletrabajo como un método de empleo para los empleados públicos. La orden define el teletrabajo en su artículo primero como:

“toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial en virtud de la cual un empleado de la Administración General del Estado puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, siempre que las necesidades del servicio lo permitan y el marco de la política de conciliación de la vida personal y familiar y laboral de los empleados públicos”.

- VIII. Por último, la definición que hace el Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell en su artículo 2 el cual define el Teletrabajo como:

“la modalidad de prestación de los servicios profesionales de carácter no presencial en virtud de la cual el personal empleado público puede desarrollar parte de su jornada laboral fuera de las dependencias administrativas, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y bajo la dirección, coordinación y supervisión de su superior jerárquico”.

Como podemos observar, ambas definiciones son muy parecidas ya que ambas hacen alusión al desarrollo de la jornada laboral mediante el uso telemático fuera de las dependencias. La única particularidad que podemos observar es en el Decreto 82/2016 hace alusión directa a la dirección, coordinación y supervisión de su superior jerárquico, eso quiere decir, que por mucho que se trabaje desde casa, si que se prevé que la Administración pueda supervisar el entorno de trabajo y evitar los riesgos laborales, siempre con previo aviso al teletrabajador.

También podemos establecer una comparación entre el Acuerdo Marco y la reforma laboral RD-Ley 3/2012, ya que en el Acuerdo Marco se incide expresamente en el uso de componentes tecnológicos mientras que la normativa española no lo menciona. Esto podría entenderse como que la normativa española deja abierta la puerta a otras formas de trabajo.

En base a todas las definiciones anteriores, podemos llegar a la conclusión de que la definición del teletrabajo es un concepto muy diverso donde caben diversas definiciones y no por ello ninguna es más válida que otra, sino se establecen según las condiciones del momento y los intereses que se quieran conseguir.

Una de las principales causas de que hayan muchos tipos de definiciones en relación al teletrabajo, es que se desconoce el número exacto en estadísticas de teletrabajadores en un país determinado o incluso en el mundo, ya que cada país e incluso cada organismo tiene su propia definición, en la cual en base a ella entran diferentes colectivos y otros quedarán excluidos.

En síntesis de todas las definiciones anteriores, consideraremos al teletrabajo como un trabajo a distancia prestado mediante el uso de las telecomunicaciones, por una persona y bajo subordinación.

De esta definición genérica se pueden sacar los puntos básicos a todas las modalidades de teletrabajo como son:

-Prestación del trabajo de forma no presencial a la ubicación física, ya que el teletrabajador permanece de carácter permanente o temporal, separado de su unidad de trabajo. Con esta definición entra cualquier modalidad de teletrabajo ya que no especificamos el lugar en el que realiza la actividad, simplemente es fuera de la ubicación de la empresa u organismo y por lo tanto el superior no tiene posibilidad de controlar el trabajo de una manera física.

-Se aplican las telecomunicaciones. No se le hace alusión a ningún tipo de telecomunicación específica, simplemente que las tecnologías de la información se utilizan tanto de enlace con el empleador como también un instrumento propio de trabajo. El uso de las telecomunicaciones es la principal característica que diferencia el teletrabajo del trabajo a domicilio, ya que el trabajo a domicilio no implica necesariamente usar las telecomunicaciones, como por ejemplo, personas que fabrican piezas en casa para alguna empresa a cambio de alguna remuneración, etc.

-Al establecer que se hace por una persona y bajo subordinación, queremos decir que el teletrabajo tiene que ser prestado por una persona física, natural, sin que pueda realizar dicho trabajo una persona jurídica . Y al estar subordinada quiere decir que siempre va a existir una relación contractual de dependencia mutua ya que el teletrabajador trabaja por cuenta ajena.

Una vez expuestas algunas de las definiciones más importantes relativas al teletrabajo, vamos a analizar qué tipo de modalidades de teletrabajo existen en base a diferentes definiciones, ya que como hemos podido comprobar, algunas son muy genéricas y abarcan muchos tipos de modalidades y otras en cambio, son más específicas.

4.2-Tipos de modalidades.

Como hemos podido comprobar existen multitud de definiciones relativas al teletrabajo al igual que van a existir diversas modalidades de teletrabajo que se podrán encuadrar en más de una definición anterior.

Hay que tener en cuenta que dentro del grupo de los teletrabajadores por cuenta ajena, existen diversos tipos. De entre todas las formas que vamos a enumerar en los siguientes párrafos, sólo podrán considerarse vertientes actuales del trabajo a domicilio aquellas en las que concurren los siguientes requisitos:

1. El uso de tecnologías de la comunicación.
2. La deslocalización de su puesto de trabajo.
3. El lugar de desarrollo es elegido libremente por el teletrabajador.
4. La actividad se realice sin vigilancia (presencial y constante) del empresario.

Es importante que se den los cuatro requisitos simultáneamente, ya que sino no estaríamos hablando de teletrabajo, ya que pueden existir sujetos que realicen su actividad laboral mediante el uso de medios tecnológicos pero conservando su lugar de trabajo habitual, por lo que en realidad no hablamos de verdaderos teletrabajadores, sino de trabajadores que utilizan las nuevas tecnologías para mejorar la realización de su trabajo buscando mayor calidad y rapidez en su ejecución.

Las siguientes puntualizaciones también son esenciales para la determinación del teletrabajo ya que implica la deslocalización del trabajo pero siempre que esta sea elegida por el teletrabajador, ya que sino será una mera deslocalización del trabajo a otra sede de la empresa y por tanto, si podría estar el jefe vigilando al trabajador de una manera presencial y constante.

A continuación vamos a organizar los tipos de modalidades de teletrabajo según el enlace entre empleador y trabajador y por el lugar de prestación. Estas dos modalidades no son excluyentes entre sí.

En lo relativo al tipo de enlace que existe entre empleados y trabajador se pueden diferenciar tres tipos:

-Teletrabajo online o two way line: El teletrabajo online, two way line o también denominado en tiempo real o interactivo, es la modalidad más común, ya que existe una conexión entre el ordenador del trabajador y el de la empresa. Es decir, el trabajador trabaja con un terminal inserto en una red informática que permite establecer una conexión directa entre el ordenador central de la empresa y los ordenadores externos conectados a ella.

Entre las características de este tipo de trabajo es que al tener una conexión directa entre el ordenador de la empresa y el del trabajador, existe una subordinación intensa ya que el trabajador se encuentra permanentemente vigilado por el ordenador central y eso permite diversos programas de control en tiempo real, por lo que la autonomía del trabajador se reduce considerablemente. El control ejercido por esta modalidad pasa de ser un control periférico, discontinuo y parcial realizado por la jerarquía existente dentro de la empresa de manera física, a un control mucho más centralizado y objetivo, ya que es el propio ordenador el que da información acerca del trabajo del teletrabajador en tiempo real y de una manera mucho más objetiva.

Por otra parte, también se logra una gran integración, ya que al estar permanentemente conectado con la empresa puede realizar las mismas funciones que un trabajador físico en tiempo real, de forma que el teletrabajador esta virtualmente presente en la empresa y también esta sujeto a la dirección de forma similar a como lo estaría un trabajador presencial.

-Teletrabajo one way line: En el teletrabajo one way line, la conexión entre trabajador y empleador es unidireccional, esto quiere decir, que puede ser del ordenador de la empresa al del teletrabajador o al revés.

Tener una conexión one way line implica tener una conexión muy simple entre el ordenador del teletrabajador y el de la empresa, el cual transmite los datos directamente sin que sea posible un control directo sobre el ordenador del teletrabajador. De esta forma se establece una conexión simple en sentido único.

Para establecer el tipo de control que ejerce el empleador sobre el teletrabajador hay que diferenciar el tipo de conexión . Si la conexión es del teletrabajador hacia la empresa, la subordinación y el control es fuerte, ya que el ordenador central puede conocer todos los movimientos realizados por el teletrabajador ya que el ordenador de éste le informará de una manera directa y constante, como pasaba en el teletrabajo online.

En cambio, si la conexión se establece de la empresa hacia el teletrabajador, la subordinación es más bien débil ya que el teletrabajador únicamente recibe indicaciones desde el ordenador central.

-Teletrabajo offline o desconectado: En el teletrabajo off line, no existe conexión entre el teletrabajador y la empresa. Esto quiere decir que el teletrabajador desarrolla su actividad en base a unas instrucciones iniciales por medio de medios tecnológicos pero sin establecer ninguna conexión con el ordenador central, de manera que cuando realice las tareas encomendadas, hará llegar esos resultados al ordenador central mediante correo, discos externos, etc.

En esta modalidad no existe control como tal, entendido como una supervisión del trabajo constante del teletrabajador ya que, la falta de interacción imposibilita el control durante el desarrollo de la actividad. El control es trasladado al momento final de la entrega de las tareas finalizadas, pudiendo entonces el empleador verificar la tarea llevada a cabo por el teletrabajador.

La intervención del empleador se limita a un control de resultados por lo que la subordinación se da de una forma más atenuada que en los casos anteriores, ya que el trabajador no recibe órdenes como tal sino más bien recibe unas instrucciones iniciales que posteriormente serán verificadas con la comprobación de los resultados.

Por el tipo de lugar en la prestación del teletrabajo podemos diferenciar:

-Teletrabajo en el domicilio del teletrabajador: El trabajo prestado en el propio domicilio de la persona teletrabajadora es la modalidad más común de teletrabajo. En esta modalidad, siempre que el trabajo sea ejercido por una persona subordinada, el control de las tareas por lo general es reducido y a menudo choca con el derecho a la intimidad del trabajador.

En esta modalidad podemos encontrar dos variantes:

- a) Trabajo en el domicilio todo el tiempo: Esto quiere decir que el trabajo es ejercido por el teletrabajador todos los días de la semana y durante toda la jornada laboral. Este ejemplo podría darse para personas que trabajan por cuenta propia y vender sus servicios a las empresas.
- b) Trabajo parcial entre el domicilio y la empresa: En este caso, los teletrabajadores utilizan las dos alternativas, ya que combinan su trabajo presencial con el trabajo a distancia. Esta es una buena alternativa para la organización del trabajo ya que pueden tener flexibilidad laboral sin dejar de perder la cohesión con el grupo de trabajo y el sentimiento de pertenencia a la empresa.

La manera de organizarse es trabajar unos determinados días a distancia y otros desde la empresa. En toda circunstancia, es indispensable que los teletrabajadores acudan como mínimo una vez a la semana al lugar físico de la empresa para trabajar.

-Teletrabajo en un centro de trabajo: Esto es otra forma de teletrabajo que nada tiene que ver con el trabajo prestado en el domicilio del trabajador, pero sí que es prestado fuera de la empresa. Esta modalidad permite trabajar mediante centros de trabajo ubicados fuera de la sede de la empresa, cuya particularidad radica en la utilización de medios informáticos en el desarrollo de actividades.

La particularidad de este tipo de modalidad es que los centros en los cuales ejercen su actividad los trabajadores no son de una única empresa sino de varias empresas u organismos, ya que si fuera de una misma empresa no hablaríamos de teletrabajo como tal, sino más bien de deslocalización del puesto de trabajo ya que el teletrabajador estaría trabajando fuera de su centro habitual pero en otras instalaciones de la propia empresa.

De esta modalidad podemos diferenciar dos submodalidades:

- a) Teletrabajo en una agencia de servicios informáticos o centro de recursos compartidos: El teletrabajo también se puede ejercer en agencias o telecentros compartidos por varias empresas cuando existen dificultades geográficas para realizar el trabajo de forma presencial en la empresa.

Estos centros pueden ser propiedad de empresas o de asociaciones de empresas, las cuales comparten costes y tienen el objetivo de prestar un servicio a diversas empresas para agrupar a personas que viven en lejos de la ubicación física de la empresa. Estos centros tienen el equipamiento necesario para que los teletrabajadores puedan realizar su trabajo.

Respecto al control que se ejerce sobre los teletrabajadores, esta clase de teletrabajo facilita el control por parte de la empresa ya que el control recae sobre varios teletrabajadores que también se ubican en las sedes y por lo tanto el supervisor no tiene que ir “casa por casa” para comprobar que se cumplan las medidas de higiene y seguridad, y por lo tanto no se lesionan los derechos a la intimidad.

- b) Teletrabajo en un centro satélite: El teletrabajo en un centro satélite se efectúa en un lugar físico externo a la ubicación de la empresa y lejos geográficamente del establecimiento central. Estos centros tienen el objetivo de prestar un servicio a los teletrabajadores cuando se encuentran fuera de la ubicación física para realizar un determinado proceso o etapa de producción y por lo tanto estos centros sirven para que puedan desempeñar sus actividades.

-Teletrabajo móvil: Por teletrabajo móvil se entiende al teletrabajador que no tiene una ubicación física específica sino que se traslada constantemente dentro y fuera del país, aunque si que tiene contacto con la empresa regularmente. Hoy en día existen muchos trabajadores en esta modalidad gracias al avance de las nuevas tecnologías.

-Teletrabajo offshore o transnacional: El teletrabajo offshore como su propio nombre indica, es el trabajo prestado en un Estado diferente a aquel donde se encuentra la sede de la empresa. Esta modalidad esta a la orden del día ya que muchas empresas deciden deslocalizar parte de su producción a países como India, Singapur o Corea ya que los costos son notablemente más reducidos y obtienen mayores beneficios económicos.

Una vez diferenciado los tipos de modalidades que existen sobre el teletrabajo vamos a seleccionar de entre todas las modalidades, aquellas que se adecuan al Decreto 82/2016 de 8 de julio, ya que va a ser el punto de partida para elaborar nuestro Plan Piloto.

Recordemos que el Decreto define el teletrabajo como “ La modalidad de prestación de los servicios profesionales de carácter no presencial en virtud de la cual el personal empleado público puede desarrollar parte de su jornada laboral fuera de las dependencias administrativas, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y bajo la dirección, coordinación y supervisión de su superior jerárquico”.

TIPOS DE TELETRABAJO	DECRETO 82/2016
1-Teletrabajo online	SI
2-Teletrabajo one way line	NO
3- Teletrabajo off line	NO
4- Teletrabajo en el domicilio todo el tiempo.	NO
5- Teletrabajo parcial entre domicilio y empresa	SI
6- Teletrabajo en una agencia de servicio informáticos	SI
7- Teletrabajo en un centro satélite	SI
8- Teletrabajo móvil	NO
9- Teletrabajo offshore	NO

Tabla 6. Comparación tipos de teletrabajo con Decreto 82/2016. Fuente: Elaboración propia.

1- El teletrabajo online se ajustaría perfectamente a nuestro Decreto ya que el teletrabajador realizaría su actividad laboral en un lugar ajeno a la empresa pero mantendría una constante interacción con la empresa por lo que el teletrabajador estaría sujeto a la dirección, coordinación y supervisión de su superior jerárquico. Con esta modalidad se dejan abierta muchas puertas a diversas formas de teletrabajo ya que no especifica en concreto ni la duración de la prestación, ni la ubicación, por lo que en líneas generales se ajusta a nuestro Decreto. Se tendría que analizar caso por caso específicamente para analizar si se ajusta o no.

2-El teletrabajo one way line no se ajusta ya que establece una conexión muy básica entre la empresa y el teletrabajador ya que si que se cumpliría el requisito de la dirección (en el caso de que sea la empresa la que emita las órdenes) o el de supervisión (en el caso de que fuera el teletrabajador el que enviara los resultados) pero para que se ajustara a la definición se tendrían que dar los dos casos a la vez para lograr una conexión constante y bilateral y como se da un escaso control no se ajustaría.

3- El teletrabajo offline no cumple los requisitos ya que no existe interacción entre la empresa y el teletrabajador, por lo que sólo cumpliría el requisito de supervisión de su superior jerárquico ya que como es un método que se basa en la evaluación por resultados, el superior podría supervisar el trabajo final pero no existiría ni coordinación ni dirección, ya que no se mantiene ningún tipo de comunicación.

4- El teletrabajo a domicilio durante todo el tiempo, cumple todos los requisitos salvo que al ser todo el tiempo, incumple el requisito de que se realice de forma parcial, ya que el decreto especifica "parte de su jornada laboral", es decir, en el propio Decreto especifica que no se puede realizar toda la jornada completa fuera de las oficinas de la empresa.

5- El teletrabajo parcial entre la empresa y domicilio del teletrabajador si que cumpliría los requisitos que establece el Decreto de una manera genérica, ya que tendría que existir también una comunicación bilateral entre empresa y teletrabajador para que se dieran también los requisitos de dirección, coordinación y supervisión.

6 y 7- Teletrabajo en una agencia de servicios y en un centro satélite son dos modalidades muy parecidas entre sí. Si que se cumplirían los requisitos ya que estos centros están equipados con una alta tecnología que permite el uso las tecnologías de la información y la comunicación de manera efectiva y rápida debido a la inversión tecnológica de estos centros. También cumpliría los requisitos de dirección, supervisión y control porque existe más control por parte del superior jerárquico ya que éste se ubica en esos mismos centros y por lo tanto la comunicación entre ambos es constante. Todos estos requisitos están condicionados al particular contrato que cada teletrabajador tenga con la empresa, ya que la realización del trabajo en estos centros tendría que efectuarse de forma parcial no pudiéndose realizar la totalidad de la jornada en estos centros.

8- En el teletrabajo móvil no se daría las condiciones para ajustarse a nuestro Decreto ya que el teletrabajo móvil está expresamente indicado para aquellos trabajadores que no tienen una ubicación específica y por lo tanto, están continuamente viajando fuera del territorio. Incumpliría varios requisitos, por un lado, el de realización de la prestación de forma parcial, ya que es imposible que el teletrabajador realice su jornada laboral en la sede de la empresa, ya que en la mayoría de casos se encuentra fuera del país. Por otro lado, también incumpliría el de dirección, control y supervisión ya que no existe una comunicación constante y a tiempo real de las tareas del teletrabajador sino que se comunican de forma periódica.

9- El teletrabajo offshore tampoco se ajusta a nuestro Decreto ya que no existe la condición de prestado a tiempo parcial como pasaba con el teletrabajo móvil. Este tipo de modalidad esta indicado para teletrabajadores que se ubican en un Estado diferente a aquel donde esa instalada la sede de la empresa, por lo que no tienen un puesto de trabajo específico en una localidad, sino más bien están ubicados fuera por grandes periodos de tiempo por cuestiones de productividad, rentabilidad, etc.

4.3- Aspectos jurídicos básicos.

En este apartado vamos a exponer y a desarrollar minuciosamente diversos aspectos relativos al régimen del teletrabajo para establecer las bases de lo que entendemos por teletrabajo en un sentido más estricto. Vamos a analizar la forma del contrato, el derecho a la intimidad que tiene el teletrabajador en contraposición con el derecho que tiene el supervisión a la vigilancia del trabajo, el modo en que se tiene que cumplir con la normativa referente a los riesgos laborales y por últimos diversos aspectos relativos a las condiciones de trabajo.

4.3.1-Forma del contrato:

La normativa establece que la forma de realización del contrato tiene que realizarse por escrito pero sin mencionar expresamente cuando, es decir, el contrato de teletrabajo puede realizarse desde el inicio de la relación laboral o con posterioridad a ella.

En cuanto a la voluntariedad de las partes, el Acuerdo Marco fue pionero al establecer la voluntariedad de las partes para realizar este tipo de contrato (regulado en la cláusula tercera del Acuerdo Marco). Se entiende así, que la actividad del teletrabajo no puede ser impuesta por el empresario, sino que se debe establecer de común acuerdo, sin que la negativa de una de las partes, pueda suponer la extinción del mismo o algún tipo de represalia.

Distinto es el supuesto de que el empresario oferte una puesto de trabajo estableciendo específicamente las condiciones en régimen del teletrabajo y, es el trabajador, el que tiene plena libertad para aceptar o rechazar la oferta, debido a que el trabajador no era parte de la empresa con anterioridad y por lo tanto no se le modifican las condiciones de trabajo ni tiene que realizarse el contrato de común acuerdo.

El Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell, en su artículo 11.2 también establece la voluntariedad de la prestación en dicho régimen, dejando la posibilidad al trabajador de renunciar a ella con previa comunicación y con 15 días de antelación.

En cuanto a la interpretación de la voluntariedad en el sector privado, hemos encontrado una Sentencia de lo Social del Tribunal Supremo, de fecha 11 de abril de 2005, que señala la imposibilidad de imponer el teletrabajo, ni siquiera mediante una modificación sustancial de las condiciones de trabajo, entendiéndose que el régimen del teletrabajo excedía de las materias que podían ser objeto de modificación.

Esta sentencia también señala que, ni por el mecanismo de la modificación sustancial de las condiciones de trabajo ni tampoco mediante acuerdo colectivo, puede imponerse a un trabajador dicho régimen.

Otra de las características es la posibilidad de la reversibilidad del acuerdo de teletrabajo. Aunque el AMT no reconoce al teletrabajador derecho alguno en tal sentido, si que admite la posibilidad de que se pueda concretar en la negociación colectiva o en el mismo contrato.

Por otro lado, el Decreto 82/2016, de 8 de julio, del Consell, si que regula la reversibilidad en su artículo 12.d siempre que exista mutuo acuerdo entre la persona empleada y la Administración.

En conclusión, el Teletrabajo no se considera a priori como un derecho de los empleados, ni como una imposición por parte de la empresa u Administración. Es fruto de un acuerdo consensuado entre las partes.

4.3.2- Derecho a la intimidad del teletrabajador.

Muchos derechos de los cuales disfrutaban los trabajadores pueden entrar en crisis cuando hablamos de teletrabajo, ya que, muchas veces, la actividad es prestada en el propio domicilio del trabajador, y eso, implica una fusión de la vida privada con la vida laboral.

El control y la vigilancia empresarial puede chocar con los derechos a la intimidad del trabajador y a la inviolabilidad del domicilio contemplados en el artículo 18 de la Constitución Española.

La redacción del artículo 13 del ET⁹ exige que la realización del trabajo a domicilio se efectúe sin vigilancia del empresario, chocando con la concepción del modelo tradicional de control empresarial. Sin embargo, el trabajo a domicilio es un tipo más de prestación laboral, y por lo tanto, necesariamente tiene que otorgar al empresario las facultades de organización, dirección, control y sanción del trabajo, como cualquier otro tipo de prestación laboral.

Siguiendo esta lógica, la expresión del artículo 13 del ET “sin vigilancia” no se configura de forma estricta, sino más bien como un nuevo tipo de control al trabajador dado las especiales particularidades de dicha prestación. El término “sin vigilancia” es entendido por una amplia mayoría como un tipo de control que no puede ser ni constante, ni directo, limitándose sólo a un control ocasional y en la mayoría de veces no presencial.

Esta cuestión ya ha sido recogida en diversas normativas como por ejemplo en el Acuerdo Marco en su cláusula sexta en la cual establece que los sistemas de vigilancia “deberán ajustarse al principio de proporcionalidad y cumplir con lo previsto en la Directiva 90/270, sobre pantallas de visualización, que dispone que no deberá utilizarse ningún dispositivo mínimo de control cuantitativo o cualitativo sin que los trabajadores hayan sido informados”.

A diferencia del ET, el Acuerdo Marco si que menciona la vigilancia por parte del empresario como si estuviera en los propios locales de la empresa pero siempre utilizando medios proporcionales y utilizándolos como instrumentos de trabajo y como medio de control únicamente de la actividad del trabajador. Por lo que, no se podrá ver al trabajador, oír lo que dice, comprobar con cuantas manos teclea, etc ya que no son fuentes de información relevantes para controlar el trabajo realizado por el teletrabajador.

El AMT también admite la posibilidad de controles informáticos, que pueden permitir un control más completo, pero de acuerdo con el principio de buena fe y siempre respetando los derechos fundamentales de los trabajadores.

Estrechamente vinculado con lo anterior, se encuentra la necesidad de preservar la confidencialidad y la protección de los datos personales mediante los controles informáticos. De esta forma, las organizaciones tienen la obligación de dotarse de redes seguras, que permitan mantener unos niveles adecuados de seguridad mediante el establecimiento de protocolos.

Un claro ejemplo de ello queda reflejado en el artículo 8 del Decreto 82/2016 el cual prohíbe a los teletrabajadores conectarse a redes de internet ofrecidas por tiendas, hostelerías, lugares públicos u otros tipos de establecimientos, ya que se deberá garantizar la confidencialidad de los datos y dar cumplimiento a las normas vigentes sobre protección de datos de carácter personal.

⁹ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Gracias a la constante evolución de los medios tecnológicos, cada vez es más posible separar lo que es actividad privada y actividad laboral, restringiendo la verificación de la actividad a las conexiones efectuadas por la empresa, quedando ajena toda la demás actividad del trabajador que no tenga relación alguna con el trabajo efectuado. En casos en los que puede ir unida ambas actividades como por ejemplo el uso de un mismo correo electrónico (no se suele dar el caso) o el uso de Internet, cuando este es proporcionado por la empresa, no da derecho al empresario a acceder a ese tipo de información ya que suministrar una cuenta de correo electrónico o dar suministro de internet, no le autoriza a acceder a dichas comunicaciones ya que entre otras cosas, sobrepasaría los límites fijados en el artículo 20.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Es por tanto que, el teletrabajo obliga a revisar los instrumentos clásicos de supervisión que consistían en un control constante y físico en el mismo centro de trabajo. Gracias a las nuevas herramientas informáticas cada vez más evolucionadas, se dispone de un amplio abanico de posibilidades de control al teletrabajador, pero siempre velando por sus derechos fundamentales. Por lo que, lo relevante no es con qué medios se efectúa el control empresarial, sino más bien hasta dónde puede alcanzar dicho control.

4.3.3- Protección de riesgos laborales.

Como no podía ser de otra forma, el empresario es el principal garante de la seguridad y de la salud de sus trabajadores, y por lo tanto, será el encargado de salvaguardar y proporcionar los materiales necesarios para evitar cualquier riesgo.

Como hemos visto anteriormente, la modalidad del teletrabajo implica diversas especialidades que, a menudo, pueden colisionar con derechos fundamentales como el mencionado anteriormente derecho a la intimidad y a la inviolabilidad del domicilio amparados por el artículo 18 de nuestra CE.

Diversas normativas regulan este hecho como por ejemplo en el Acuerdo Marco en su cláusula octava el cual denomina al empresario como “el responsable de la seguridad y salud en el trabajo”, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales¹⁰ en su artículo 3 al no excluir el régimen del teletrabajo en su ámbito de aplicación, o en el artículo 13 del ET el cual reconoce que los trabajadores a domicilio tienen los mismos derechos que cualquier otro trabajador subordinado, y por lo tanto, también en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Para evitar cualquier riesgo, el empresario puede adoptar las medidas necesarias para asegurar el puesto de trabajo siempre de acuerdo con la especialidad del puesto y del entorno, ya que, que lugar sea elegido por el teletrabajador, no desvirtúa el hecho de que ha sido aceptado por ambas partes.

¹⁰ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

El empresario tiene que encargarse de proporcionar los medios necesarios para realizar la prestación laboral, siempre que se haya pactado en el contrato, ya que cada administración tendrá un acuerdo con sus trabajadores de acuerdo a sus recursos. Por ejemplo en el Decreto 82/2016 del Consell, la administración es la encargada de proporcionar el equipo informático pero en cambio no suministra la conexión a internet.

En todo caso, sea cual sea el material proporcionado, los teletrabajadores tienen la obligación de utilizar correctamente y de acuerdo a las instrucciones recibidas el material proporcionado. En definitiva, es fundamental (y más con la especialidad del teletrabajo, en la que no se puede hacer una supervisión continua y directa), formar a los teletrabajadores en el ámbito de las telecomunicaciones como verdaderos “expertos en la materia” para que hagan un buen uso de los materiales proporcionados para evitar cualquier riesgo.

Es habitual, que en los proyectos de teletrabajo, se contemple una evaluación previa (a modo de cuestionario) de las condiciones mínimas de seguridad en el domicilio relativas a iluminación, temperatura, ambiente sonoro, espacio físico, extinción de incendios, material de primeros auxilios, y herramientas de trabajo.

También es común que se evalúe antes, durante y después, los riesgos psicológicos derivados del posible aislamiento que sufre el teletrabajador por la falta de relación personal con sus compañeros. Un claro ejemplo de estos cuestionarios los tenemos en el anexo III del Decreto 82/2016, en el que los aspirantes deben rellenar las cuestiones planteadas para posteriormente hacer una baremación de los resultados para establecer el orden de prioridad.

Una vez seleccionadas las personas que van a teletrabajar, el empleador podrá tener acceso al lugar donde se va a realizar el teletrabajo para comprobar tales medidas, pero siempre ajustándose a los límites que marca la legislación para salvaguardar la intimidad y la inviolabilidad del domicilio. Para ello, el trabajador habrá de autorizar las visitas que permitan comprobar si el lugar de trabajo es seguro, o en caso de negación, solo se podría entrar con la oportuna autorización judicial.

En resumen, el empleador es el encargado de proporcionar los medios necesarios para evitar cualquier riesgo en el puesto de trabajo y también tiene la obligación de comprobar y evaluar el entorno en el que se va a ejercer, pero siempre que las medidas no entren en conflicto con el derecho fundamental de la inviolabilidad del domicilio establecido en el apartado 2 del artículo 18 de nuestra CE.

4.3.4- Condiciones de trabajo.

A continuación vamos a analizar algunos aspectos relativos a las condiciones de empleo como puede ser la remuneración, los derechos de los teletrabajadores, la formación, carrera profesional, etc.

En primer lugar, los teletrabajadores tienen los mismos derechos que los restantes empleados, incluido el mismo salario aplicable a cada grupo profesional correspondiente, sin distinguir entre presencial o telemático. En el Decreto 82/2016 queda reflejado en el artículo 11.1 el cual dice que “ tendrá a todos los efectos el mismo régimen jurídico, derechos y obligaciones que el resto de personal de la Administración de la Generalitat, no pudiendo comportar su participación merma ni incremento retributivo alguno”.

En cuanto a la gestión del tiempo, el régimen del teletrabajo contempla la posibilidad de que el trabajador se auto-gestione el tiempo de trabajo pero siempre respetando los convenios colectivos y las normas de la empresa.

Cada organismo tendrá una manera de organizar el tiempo de los teletrabajadores ya que a menudo como pasa en el Decreto 82/2016 el régimen de teletrabajo se alterna con la presencia física en la sede de la empresa como determina en su artículo 7.1 “ la jornada se distribuirá, de forma que tres días a la semana sean prestados sus servicios desde el domicilio y el resto de acuerdo con la jornada y horario habituales”.

Es importante que se regule lo máximo posible el modo de organizar el tiempo del teletrabajador ya que esa flexibilidad laboral puede incidir de manera negativa en la calidad de vida del teletrabajador si no es capaz de poner límites en su horario o si por el contrario está expuesto a un control demasiado severo, lo que puede hacer que se invada su vida privada.

La retribución también tiene que ser la misma que la de cualquier otro trabajador ya que se mantiene el mismo grupo profesional y gracias a las nuevas tecnologías, existen métodos cuantitativos para evaluar el rendimiento de los teletrabajadores como si trabajasen en los propios locales de la empresa.

La formación de los teletrabajadores también es un punto esencial ya que es de suma importancia la cualificación de los empleados (presencial o telemáticos) debido a la rápida evolución del entorno. Como hemos mencionado anteriormente, como los teletrabajadores tienen los mismos derechos que los trabajadores físicos, tendrán por consiguiente, los mismos derechos de formación y de igualdad de oportunidades de promoción profesional.

También, debido a la peculiaridad de su entorno de trabajo, los teletrabajadores deberán recibir un extra de formación relativa a su entorno de trabajo y a los recursos técnicos que se ponen a su disposición. Tendrán que formarse en materias de riesgos laborales, conocimientos informáticos de hardware y de software ,etc. Un ejemplo lo tenemos en el Decreto 82/2016 en su artículo 10 el cual dice “ el personal seleccionado realizará un curso de formación específico (..)

sobre seguridad informática, seguridad e higiene en el trabajo, protección de datos y el sistema de evaluación del desempeño”.

Por último, sería muy recomendable que los teletrabajadores también realizaran cursos sobre necesidades inmateriales asociadas al teletrabajo, como por ejemplo la adquisición de aptitudes como la eficacia personal, la autonomía, la flexibilidad, la capacidad para relacionarse con los demás, la creatividad, el trabajo en equipo, etc. Todos estos aspectos son fundamentales para asegurar el éxito en el trabajo de los teletrabajadores, para crear una cultura de liderazgo y autonomía que haga posible continuar con esta modalidad, ya que el teletrabajador tiene que prepararse para estar solo durante largos periodos de tiempo, sin perder la pertenencia a una colectividad.

4.4- Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.

En el siguiente apartado vamos a hacer un profundo análisis del teletrabajo indicado las posibles ventajas que se pueden dar tanto para la empresa como para el trabajador y las posibles desventajas, así como soluciones para disminuir las desventajas.

En primer lugar, las principales ventajas que tienen las empresas u organismos al aplicar este régimen de trabajo son:

-Mayor productividad y calidad: Esta ventaja no tiene por qué ser aplicada a todas las empresas ya que cada empresa tiene una forma de organizar sus efectivos y según como se haya planificado el teletrabajo podrá aumentar la productividad de sus trabajadores o por el contrario, causar una bajada de la productividad junto con pérdidas, consecuencia de la inversión inicial que se tiene que realizar en tecnologías.

Como norma general, hemos señalado que el teletrabajo aumenta la productividad basándonos en los programas piloto que se han aplicado en las administraciones públicas como el proyecto “Telelana” que mencionamos anteriormente. Se consigue este aumento de la productividad gracias a que se crea un clima de trabajo elegido por el trabajador en el que se encuentra más cómodo y gracias a las mejoras de las telecomunicaciones, se crea un óptimo nivel de comunicación que permite optimizar las operaciones.

-Reducción de los costes de los espacios: La empresa u organismo reduce sus requerimientos de espacio en las oficinas por lo que se reducen sus infraestructuras. A ello va asociado también una disminución de los gastos de alquiler, luz, calefacción, papel, material de oficina, etc.

-Menor absentismo laboral: El teletrabajo permite que los empleados con problemas de salud que no puedan realizar sus tareas como por ejemplo la fractura de algún hueso, o indisposiciones o síntomas poco importantes (resfriados, etc), puedan teletrabajar desde casa sin perder su jornada laboral, y al mismo tiempo, pueden reposar en casa para recuperarse.

-Menor rotación laboral y mayor cualificación profesional: El teletrabajo puede ser una buena táctica para atraer a nuevos trabajadores que están interesados en trabajar bajo esta modalidad. También es un instrumento para retener a empleados valiosos, manteniendo y mejorando su estado de ánimo, ofreciéndoles alternativas para compaginar su vida laboral y familiar.

-Flexibilidad en las relaciones laborales: Gracias al teletrabajo, se pueden modificar los horarios de trabajo de una forma flexible para atender a todas las necesidades de los trabajadores.

-Desarrollo imagen institucional: El teletrabajo puede ayudar a mejorar la imagen corporativa de las administraciones públicas hacia una visión positiva y moderna de las administraciones públicas como una de las principales impulsoras del cambio en el mundo laboral.

-Nuevo método de evaluación del trabajo: Con el teletrabajo se tienen que reorganizar el sistema de evaluación del desempeño y la manera en que se organizan los efectivos. Se impone una nueva visión del trabajo midiéndolo de una manera más objetiva y no tan intensa como en el modelo de control tradicional. El nuevo método se basa en la dirección por objetivos y el control por resultados, un método mucho más objetivo y fiable de medición de los rendimientos de trabajo de los trabajadores.

Por otra parte, el teletrabajo también tiene una serie de desventajas que tendrán que ser evaluadas por las administraciones públicas para poder implantar el teletrabajo en sus departamentos según las circunstancias y las necesidades individuales de cada área. Entre las principales desventajas destacan:

-Inversión en TIC: Uno de los principales inconvenientes a la hora de implantar en las administraciones públicas es el coste de invertir en las nuevas tecnologías, ya que las administraciones públicas ,en su mayoría, están obsoletas en cuanto a inversión en tecnologías.

-Estructuras más descentralizadas: El teletrabajo supone un gran cambio en las estructuras organizativas de las administraciones públicas y existe el riesgo de perder la jerarquía debido a la dispersión de sus trabajadores y a la no existencia de una supervisión continua. Reformular la estructura supone un esfuerzo de los jefes de departamento y de los supervisores para cambiar su forma de evaluar el rendimiento de los trabajadores por un método de evaluación basado en objetivos. Este hecho es muy importante, ya que es la base sobre la que resultará el teletrabajo como un método viable de trabajo en el sector público o, si por el contrario, resulta desastroso.

-Escaso control: Como hemos mencionado anteriormente, la imposibilidad de supervisión directa del desarrollo del trabajo y del control de los horarios es uno de los principales inconvenientes que tiene el teletrabajo, ya que la mayoría de supervisores, no están acostumbrados a esta nueva forma de empleo y por lo tanto, puede causar resistencia al cambio por parte de los superiores, ya que

implica adaptar una nueva concepción del trabajo basado en la gestión eficaz del tiempo y la mutua confianza entre las partes.

-Conflictos acerca de la protección de datos: Se pueden crear conflictos causados por la cantidad de información que disponen los teletrabajadores acerca de las administraciones y que son tratados desde lugares alejados de los centros de trabajo. También existe conflicto por la dificultad de mantener la confidencialidad por parte de las administraciones acerca de la vida privada de sus teletrabajadores. Es por eso, que la organización tiene que desarrollar y mantener una adecuada política de protección de datos, estableciendo redes seguras y actualizando los programas periódicamente.

-Resistencia por parte de diferentes colectivos: Todos los grandes cambios organizativos llevan consigo diferentes agentes que se resisten al cambio como por ejemplo los superiores ya que se cambian las estructuras organizativas y la forma de supervisión.

Desde la perspectiva de los trabajadores, las ventajas que conlleva el teletrabajo las podemos dividir en profesionales y personales. Entre las ventajas profesionales se encuentran:

-Autonomía y autocontrol en la ejecución de las tareas: El nuevo sistema de evaluación del desempeño basado en objetivos y en la evaluación de los resultados permite al trabajador auto-organizarse en su jornada laboral.

-Evita distracciones y problemas con otros trabajadores: El teletrabajo permite al trabajador elegir su lugar de trabajo adecuado a sus necesidades, por lo que se pueden reducir distracciones. También al estar solo en casa disminuyen los posibles conflictos con los demás compañeros de trabajo.

-Flexibilidad laboral: La flexibilidad laboral es uno de los principales motivos por lo que los trabajadores eligen esta modalidad, ya que al tener flexibilidad laboral te permite compaginar la vida profesional con la vida personal.

-Mayor responsabilidad, productividad y control sobre las propias tareas: Esta nueva modalidad confiere mayor responsabilidad en la ejecución de las tareas de los teletrabajadores ya que existe mayor autonomía debido a la disminución de supervisión tan directa y constante por parte de sus superiores.

También nos hemos apoyado de diversos estudios y programas piloto los cuales muestran un considerable aumento de la productividad para enumerarla como una de las ventajas que confiere esta nueva modalidad.

-Mayor especialización: El teletrabajo permite recuperar la profesionalidad y la especialización en el trabajo autónomo e independiente, ya que al basarse en una planificación por objetivos, dependen menos de sus compañeros. Esta característica produce una mayor autoeficacia en la labor de los teletrabajadores, la cual se traduce en mayor rendimiento y productividad.

-Incremento de opciones de acceso al empleo de colectivos especiales: El régimen del teletrabajo supone una apertura al mundo laboral a muchos colectivos, ya que permite que el trabajo se configure según las necesidades de los trabajadores. Por lo tanto, se podría aplicar para colectivos que están de baja por enfermedades leves, para alargar permisos como el de paternidad o maternidad, permitiendo realizar las tareas desde casa y poder compaginar su vida familiar, etc.

Entre las ventajas personales se encuentran:

-Mayor disponibilidad de tiempo y posibilidad de conciliar adecuadamente la vida laboral y familiar.

-Mayor calidad de vida: La posibilidad de poder conciliar la vida personal con la familiar hace que los trabajadores mejoren en calidad de vida al disponer de mayor tiempo personal y auto-gestionar su trabajo.

-Menores conflictos laborales.

-Ahorro económico: El teletrabajo supone un ahorro, además de para la empresa, para los trabajadores ya que supone un ahorro en los desplazamientos desde casa al trabajo y viceversa.

A continuación, vamos a enumerar las principales desventajas que tiene el teletrabajo para los trabajadores.

-Aislamiento profesional: El aislamiento es uno de los principales motivos que a menudo frenan a los trabajadores, ya que tienen que aprender a auto-gestionarse el trabajo individualmente y no tienen un contacto permanente con los demás compañeros de trabajo por lo que se acaba perdiendo el vínculo social.

-Sensación de falta de estatus: Al teletrabajar desde casa a menudo pierdes la jerarquía en la empresa ya que no estás en constante contacto con tus supervisores y los teletrabajadores tienen la sensación que se pierde la carrera profesional.

-Inseguridad laboral, económica y de prestaciones sociales: A menudo los teletrabajadores pueden sentirse desorientados debido a la poca regulación que existe acerca del teletrabajo, pero cada día la normativa acerca del teletrabajo está evolucionando más y la mayoría de aspectos relativos a la prestación laboral tienen que quedar regulados en el contrato individual con cada persona y en la negociación colectiva.

-Medios técnicos insuficientes: El teletrabajo comporta una inversión en tecnología y a menudo los teletrabajadores pueden no disponer de la tecnología adecuada para prestar este tipo de trabajo. Esto supone una gran desventaja ya que como señala en el artículo 8 del Decreto 82/2016 “el personal deberá contar con sistema de conexión informática suficiente y seguro en el domicilio”, por lo que los medios técnicos son un requisito indispensable para la prestación del teletrabajo en la Administración.

-Inadecuado ambiente de trabajo: A pesar de supervisar el lugar de trabajo por el órgano encargado, puede existir variaciones a lo largo del tiempo del lugar de trabajo que pueden suponer distracciones, falta de iluminación, etc.

-Dificultad para trabajar en equipo y para solucionar problemas operativos: El teletrabajador al estar fuera de la sede de la empresa, tiene menos comunicación con sus compañeros, por lo que a menudo puede existir una falta de comunicación constante que imposibilite la realización de trabajos conjuntos.

-Desvinculación de la empresa: La desvinculación de la empresa junto con el aislamiento profesional son dos de las principales desventajas que sufren los teletrabajadores ya que al estar fuera del entorno de trabajo habitual los teletrabajadores pierden la identidad corporativa que tenían antes.

-Exceso de trabajo: Según la modalidad de teletrabajo en la que se trabaje puede existir un aumento del control por parte de la empresa que implique un exceso de tareas a realizar por los teletrabajadores de forma que no puedan cumplir con los objetivos preestablecidos por la empresa.

-Falta de legislación: La legislación acerca del teletrabajo es muy escasa ya que en sus inicios surgió de las empresas privadas, las cuales regulaban por medio de su negociación colectiva y de los contratos, este tipo de prestación, por lo que no se generalizaba a todos los sectores. Gracias al impulso que se le dio desde Europa y a los primeros pasos que se han ido dando en administraciones pequeñas se ha ido expandiendo este fenómeno pero sin dejar de señalar que aún falta muchos aspectos por regular para que todos los teletrabajadores tengan los mismos derechos.

-Mezcla de la vida personal y profesional: El teletrabajo a menudo puede cruzar esa fina línea que existe entre vida personal y familiar y más cuando estás realizando tu trabajo desde casa.

Por último, podemos señalar que el teletrabajo también tiene ventajas positivas para el medio ambiente como:

-Ahorro de energía

-La reducción de la contaminación ambiental: porque disminuye la cantidad de combustible que utilizan los trabajadores para desplazarse al lugar de trabajo y viceversa.

-Desarrollo local de regiones o zonas poco pobladas: debido a la modalidad de teletrabajo y al uso de las nuevas tecnologías, se produce una reducción de la emigración de personas hacia los núcleos urbanos para trabajar, ya que ya no hace falta trasladarse a los núcleos urbanos para estar cerca del trabajo.

A continuación, vamos a realizar un cuadro comparativo entre ventajas y desventajas con el fin de poder valorar la viabilidad de nuestro plan piloto para implantar el teletrabajo en nuestra Conselleria.

EMPRESA

VENTAJAS	INCONVENIENTES
-Mayor productividad y calidad	-Inversión en TIC
-Reducción de costes de los espacios	-Estructuras más descentralizadas
-Menor absentismo laboral	-Escaso control
-Menor rotación laboral y mayor cualificación profesional	-Conflictos acerca de la protección de datos
-Flexibilidad en las relaciones laborales	-Resistencia al cambio
-Desarrollo de la imagen institucional	
-Nuevo método de evaluación del trabajo	

Tabla 7. Comparación ventajas e inconvenientes del teletrabajo en la empresa. Fuente: Elaboración propia.

TRABAJADORES

VENTAJAS	INCONVENIENTES
PROFESIONALES	-Aislamiento profesional
-Autonomía y autocontrol	-Sensación de falta de estatus
-Evita distracciones y problemas con otros trabajadores	-Inseguridad laboral, económica y de prestaciones sociales
-Flexibilidad laboral	-Medios técnicos insuficientes
-Mayor responsabilidad, productividad y control sobre las propias tareas	-Inadecuado ambiente de trabajo
-Mayor especialización	-Dificultad para trabajar en equipo y solucionar problemas operativos
-Incremento de opciones de acceso al empleo de colectivos especiales	-Desvinculación de la empresa
PERSONALES	-Exceso de trabajo
-Mayor disponibilidad de tiempo para conciliar la vida personal y profesional	-Falta de legislación
-Mayor calidad de vida	-Mezcla de vida profesional con la personal
-Menores conflictos laborales	
-Ahorro económico	

Tabla 8. Comparación ventajas e inconvenientes del teletrabajo en los trabajadores. Fuente: Elaboración propia.

Una vez señaladas las ventajas y los inconvenientes que comporta el teletrabajo tanto para la empresa como para los trabajadores, debemos revertir las desventajas en ventajas o por lo menos lograr que sus efectos se reduzcan lo más mínimo posible. Para ello vamos a elaborar un cuadro orientativo de medidas que logren disminuir los inconvenientes.

A la hora de invertir en TIC para implantar el teletrabajo es necesario hacer una evaluación de los recursos técnicos de los que dispone la Conselleria de Vivienda, en concreto el departamento de coordinación, para así evaluar en costes económicos los gastos de inversión que se van a efectuar. En el caso de que los costes fueran demasiado elevados para asumirlos todos en un mismo año, sería aconsejable que se dosificara la inversión para prorratearla en diversos años y así que no suponga un gran gasto en los presupuestos destinados al departamento de coordinación de dicha Conselleria.

Es un hecho que el teletrabajo implica un escaso control por parte de los superiores y que además, unido a la desvinculación física que tiene el teletrabajador con la empresa, puede causar un desarraigo con la organización. Es por ello que tiene que quedar bien definida la jerarquía del servicio de coordinación para designar a encargados de diferentes áreas para que así, los teletrabajadores sepan a quienes tienen que trasladarles las posibles dudas o incidencias a la hora de desempeñar su trabajo. Para lograr una mayor implicación del teletrabajador con la organización se tienen que crear una intranet para que los teletrabajadores puedan estar conectados 24h con la organización y que puedan intercambiar contenidos para estar perfectamente comunicados y así, el supervisor podrá supervisar de una manera más controlada y constante el trabajo realizado por el teletrabajador.

Otra medida eficaz para combatir el escaso control y la desvinculación física podría ser establecer unos horarios obligatorios de presencia física en la organización para evitar que se produzca un desarraigo con la organización y con los compañeros de trabajo. Un claro ejemplo de esta medida queda reflejada en el Decreto 82/2016 del Consell el cual regula en su artículo 7.1 “ La jornada de trabajo se distribuirá, con carácter general, de forma que tres días a la semana sean prestados sus servicios desde el domicilio y el resto de acuerdo con la jornada y horarios habituales”.

Las medidas propuestas para esta área serían:

- Tareas y objetivos claramente definidos.
- Evaluación por resultados.
- Establecimiento de áreas con sus respectivos encargados.
- Establecimiento de horarios fijos presenciales.
- Mecanismo de conexión entre la organización y los teletrabajadores (intranet, foros ..etc).
- Mezclar el teletrabajo con el trabajo presencial.
- Supervisión de los resultados.

Otro de los principales inconvenientes tienen que ver con el entorno del teletrabajador, ya que, a menudo, el teletrabajo implica aislamiento profesional y una gran dificultad para trabajar en equipo y solucionar problemas operativos. Para evitarlo es necesario que los compañeros estén perfectamente comunicados para que la distancia física no sea un impedimento. A través de la anteriormente mencionada Intranet, por la cual el teletrabajador permanece en constante comunicación con la empresa, también puede comunicarse con sus compañeros de trabajo e incluso se deberían de crear chats exclusivos para los trabajadores para poder darles la libertad de que hablen lo que quieran como si estuvieran hablando físicamente, sin que se puedan enterar los supervisores, con el objetivo de que se siga conservando el vínculo de compañeros de trabajo con todo lo que ello implica.

Una medida eficaz sería establecer una hora a la semana para que los trabajadores y teletrabajadores puedan reunirse, organizarse la semana, crear un sentimiento de equipo, solventar problemas, etc.

Las medidas propuestas serían:

- Crear mecanismos de conexión entre trabajadores y teletrabajadores (chats, correo electrónico, etc).
- Crear un sentimiento de equipo para que haya apoyo mutuo y continuo entre trabajadores y teletrabajadores asignando 1 h a la semana de reunión colectiva.
- Cursos de formación impartidos para todos , teletrabajadores y trabajadores normales, para que los teletrabajadores no pierdan la oportunidad de subir en su carrera profesional de igual forma que lo puede hacer un trabajador presencial.

Para combatir la inseguridad laboral, económica y de prestaciones sociales que sienten los teletrabajadores y la falta de legislación que demandan las empresas u organizaciones, se tienen que dejar claramente pactadas todas las condiciones contractuales de mutuo acuerdo para que el teletrabajador no sienta que está en un limbo jurídico y esté plenamente respaldado por la ley.

Para evitar los conflictos acerca de la protección de datos, que pueden ser causados principalmente por unos medios técnicos insuficientes y pueden causar la mezcla entre la vida privada y la profesional (3 de los inconvenientes antes señalados en los gráficos 10 y 11) se tienen que crear redes seguras debido a la cantidad de información que circula en ellas y que es primordial mantener la confidencialidad. Por lo que las principales medidas que tendría que acometer la administración serían:

- Crear redes seguras de conexión.
- Uso de contraseñas para acceder a la Intranet.
- En caso de uso de ordenador personal: Crear áreas privadas en los que la administración no tenga acceso para velar por la privacidad de los teletrabajadores.

Para asegurar un adecuado ambiente de trabajo es necesario que la administración realice un control previo del ambiente de trabajo en el que el teletrabajador va a desarrollar su trabajo como hace el Decreto 82/2016 en su anexo III. Para asegurarse de que el ambiente de trabajo es el adecuado y no supone riesgos laborales, un supervisor del área de informática debe inspeccionar, con el consentimiento del teletrabajador en el día y hora que este autorice, a inspeccionar el lugar de trabajo para verificar las condiciones y aprobar la selección final del candidato.

Una vez el candidato a formado parte del grupo de teletrabajadores a mitad del periodo de tiempo del plan sería conveniente realizar otra supervisión para asegurarse de que se siguen cumpliendo las condiciones iniciales de trabajo, con el único objetivo de evitar en lo máximo posible accidentes de trabajo de cualquier índole.

En resumen, las medidas propuesta serían:

- Realizar cuestionario de evaluación acerca del ambiente de trabajo del candidato a ser teletrabajador.
- Hacer una inspección física del entorno de trabajo previo al inicio del plan con el objetivo de seleccionar finalmente a los candidatos idóneos para teletrabajar.
- Recomendar posibles inspeccionar por parte de la administración para que los teletrabajadores decidan por voluntad propia.
- Realizar otra inspección física a mitad del proyecto con el objetivo de verificar que se siguen cumpliendo las condiciones iniciales.

Por último, otra desventaja que hemos señalado anteriormente es la resistencia por parte de ciertos colectivos a la hora de implantar el teletrabajo. La resistencia se produce siempre por desconocimiento y por un miedo al cambio de ciertos colectivos. Para disminuir lo menos posible las presiones que pueden llegar de diferentes colectivos para que no se aplique el teletrabajo, tenemos que escuchar a todos los colectivos e intentar negociar puntos en los que puedan estar en desacuerdo para conseguir que finalmente el proyecto salga adelante. Entre los principales colectivos que son más propensos a resistirse al cambio pueden ser en primer lugar los supervisores, ya que tienen que reorganizar sus métodos de evaluación tradicionales y modernizarse implantando nuevos métodos, y por otra parte también podrían ser los mismos trabajadores que no cumplen con los requisitos de teletrabajar o también algunos sindicatos.

A continuación, vamos a realizar una tabla síntesis de medidas para disminuir los inconvenientes del teletrabajo:

MEDIDAS PARA DISMINUIR LOS INCONVENIENTES DEL TELETRABAJO

-Evaluación de los recursos técnicos del departamento

-Prorratear inversión en TICs

-Elaborar jerarquía y designar a un encargado para cada área

-Definir tareas y objetivos

-Sistema de evaluación por resultados

-Establecer horarios fijos de presencia física

-Mecanismos de conexión entre la organización y los teletrabajadores

-Supervisión de los resultados

-Crear mecanismos de comunicación entre trabajadores y teletrabajadores

-Crear sentimiento de equipo para que exista un apoyo mutuo y continuo entre todos los trabajadores

-Establecer 1h/semana de reunión colectiva entre trabajadores y teletrabajadores

-Cursos de formación para todos los trabajadores

-Claras condiciones contractuales, de promoción y de formación

-Crear redes de conexión seguras

-Uso de contraseñas

-Áreas privadas en el ordenador de uso exclusivo para el teletrabajador

-Cuestionario de evaluación previo sobre ambiente de trabajo

-Inspección física del entorno antes de la ejecución del plan

-Elaborar recomendaciones para mejorar el ambiente de trabajo

-Realizar una segunda inspección física a mitad del periodo de ejecución del plan

-Negociar con los colectivos implicados en la resistencia al cambio

Tabla 9. Medidas para disminuir los inconvenientes del teletrabajo. Fuente: Elaboración propia.

4.5- Análisis DAFO.

A continuación, vamos a utilizar la matriz DAFO para realizar un estudio de las posibilidades que tienen las administraciones públicas para implantar el teletrabajo.

El análisis DAFO es una herramienta muy fiable de estudio de la situación de una empresa, organismo, proyecto, etc , el cual permite analizar sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades).

Hemos elegido este análisis ya que para elaborar un buen plan de teletrabajo aplicado a nuestro servicio de coordinación es necesario conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle una solución a los problemas planteados. Con el análisis DAFO se sigue un proceso más estructurado de toma de decisiones que permite obtener más información y seguridad a la hora de tomar decisiones y así reducir el riesgo de cometer errores.

Para empezar vamos a analizar nuestra administración desde una perspectiva interna. Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, estructura interna ,percepción de los ciudadanos, etc.

Para realizar el análisis interno de una organización deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva.

-Fortalezas:

Las fortalezas describen los recursos y las destrezas que ha adquirido la organización y que ayudaría a la implantación del teletrabajo en nuestra organización.

-La principal materia prima que tiene la administración es la información. La administración dispone de una gran cantidad de información acerca de sus ciudadanos y por lo tanto tiene muchas opciones de administrarla y distribuirla.

-Las funciones de cada trabajador están claramente definidas

-En la administración existen numerosas tareas administrativas medibles y tasables

-Debido a la reposición de puestos de trabajo del personal funcional y al incremento de la oferta pública que se prevé se realice en los próximos años, existirán cada vez mayores necesidades de compaginar la vida familiar con la laboral ya que el índice de edad del personal funcional baja y pueden tener cargas familiares como cuidado de niños, etc.

-Estructura jerárquica clara y definida con la asignación de un responsable por cada sección del departamento de coordinación.

-Personal cualificado en su gran mayoría con una larga experiencia en el sector público.

-Debilidades:

Describe los factores en los cuales poseemos una posición desfavorable a la hora de implantar el teletrabajo y por lo tanto podría afectar de forma negativa en nuestra organización.

-Modo de evaluar el desempeño de una forma tradicional basado en el control continuo por parte de los supervisores y no orientado a la evaluación por objetivos o resultados.

-Forma de concepción del trabajo antigua por parte de los trabajadores y los supervisores, los cuales pueden tener miedo a perder el control de los empleados si no acuden a la oficina.

-Coste de inversión en tecnologías debido al ajustado presupuesto del que dispone el departamento de coordinación.

-Problemas de motivación del personal debido al aislamiento del teletrabajador.

Como la administración esta en constante cambio debido a que se tiene que modificar según las necesidades existentes en su entorno, debemos realizar también un análisis externo que permita fijar las oportunidades de crecimiento y las amenazas que pueden presentarse en la administración.

-Oportunidades:

Describen las ventajas externas que podría proporcionarnos la implantación del teletrabajo, entre ellos:

-Aumento de la proporción de gente que usa las ventanillas online fomentándolas y creando canales de comunicación con la ciudadanía mucho más rápidos e interactivos. De esta forma se podría reducir considerablemente las colas en los puestos de información de las administraciones públicas, ya que se podría formular toda clase de preguntas vía online.

-Posibilidad de mejorar la vida personal y laboral de los empleados públicos.

-Elaborar un ejemplo de teletrabajo que sirva de guía para la implantación de dicho sistema en el resto de organizaciones públicas.

-Rápida evolución de las tecnologías las cuales permiten cada vez implantar mecanismos más sofisticados para establecer una conexión entre los teletrabajadores y la administración.

-Incremento de la regularización del teletrabajo en las administraciones públicas con Decretos y Leyes que facilitan la implantación de dicha modalidad.

-Amenazas:

Describen los factores externos que pueden poner en peligro la viabilidad de nuestro plan de teletrabajo. Si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser revertidas a oportunidades.

-Dificultad de mejorar la productividad de los trabajadores si el mecanismo utilizado no se orienta a la consecución de objetivos.

-No todos los trabajadores pueden aprovechar el régimen del teletrabajo ya que se deben establecer prioridades debido al ajustado presupuesto del que dispone el departamento, por lo que habrán trabajadores que no se beneficien de ello.

-Pueden existir presiones externas para externalizar el servicio justificando que podría ser más productivo si lo realizase una empresa privada.

-Resistencia al cambio por parte de diversos colectivos como supervisores, sindicatos, trabajadores que no se puedan beneficiar etc.

-Ciclos políticos. Puede existir una inestabilidad en la prestación del teletrabajo si cambian de gobierno y cambian la modalidad a una presencial.

ANÁLISIS DAFO	
DEBILIDADES	AMENAZAS
-Evaluación del desempeño tradicional	-Dificultad de mejorar la productividad si no se orienta a la consecución por objetivos
-Cultura del personal del trabajo presencial.	-No todos los trabajadores pueden disfrutar de este sistema
-Coste de inversión en TICs	-Presiones externas para externalizar el servicio
-Problemas de motivación del personal, falta de experiencia en esta modalidad de trabajo, reticencia al cambio	-Resistencia al cambio
-Equipos informáticos desactualizados	-Ciclos políticos
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
-Gran cantidad de información en poder de las administraciones públicas	-Aumento de la proporción de usuarios acostumbrados a la ventanilla virtual
-Funciones claramente definidas	-Posibilidad de mejorar la vida personal y laboral de los empleados públicos
-Tareas medibles y tasables	-Elaborar un ejemplo de teletrabajo que sirva de guía para su posterior implantación.
-Incremento de la oferta pública	-Rápida evolución de las tecnologías
-Estructura jerárquica clara y definida	-Incremento de la regularización del teletrabajo
-Personal cualificado	-Apoyo a la digitalización de procedimientos

Tabla 10. Análisis DAFO . Fuente: Elaboración propia.

5-Diseño del plan piloto de teletrabajo en el servicio de coordinación de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana.

5.1-Análisis global del servicio de coordinación.

Según el artículo 1 del Decreto 159/2015, de 18 de septiembre, del Consell, la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio es el máximo órgano responsable del Consell en materia de vivienda, proyectos urbanos, obras públicas, vertebración del territorio, paisaje, transportes, puertos, costas y aeropuertos.

La Conselleria se organiza en servicios centrales y en direcciones territoriales. Funcionalmente se divide entre órganos superiores, nivel directivo y nivel administrativo. En cuanto al nivel directivo, la Conselleria reparte sus competencias entre sus tres Direcciones Generales:

-Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana cuyas competencias están recogidas en el artículo 9 del Decreto 159/2015 el cual establece las competencias enumeradas en el artículo 70 de la Ley del Consell en materia de arquitectura, proyectos y actuaciones urbanas, equipamientos, vivienda y calidad de la edificación, gestión y coordinación del patrimonio público de vivienda, planes de vivienda, suelo y actuaciones concertadas con entes locales en materia de patrimonio urbano y plan de mejora municipal.

-Dirección General de Obras Públicas, Transporte y Movilidad: es el centro directivo dependiente de la Secretaría Autonómica que ejerce las competencias que le atribuye el artículo 70 de la Ley del Consell en materia de infraestructuras públicas, planificación y logística del transporte, planificación, coordinación y ejecución de la oferta intermodal del transporte de la Comunitat Valenciana, seguridad vial, seguridad y ordenación del transporte, administración de costas, planificación de puertos e infraestructuras portuarias de competencia autonómica, así como la gestión y explotación de los mismos, aeropuertos, gestión de la red de transportes y movilidad metropolitana.

-Dirección General de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje: es el centro directivo dependiente de la Secretaría Autonómica, que ejerce las competencias que le atribuye el artículo 70 de la Ley del Consell en materia de ordenación del territorio y del litoral, urbanismo, paisaje, coordinación territorial e inspección de urbanismo.

Para el desarrollo de sus competencias, la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana se estructura en la Subdirección General de Vivienda y Regeneración Urbana a la que le corresponde el impulso de las medidas competencia de la Dirección General, su planificación, desarrollo, elaboración, dinamización y su coordinación, la administración del parque público de viviendas de la Generalitat, y la coordinación de su seguimiento y evaluación de las políticas desarrolladas así como el impulso de la participación ciudadana en las actuaciones propias de la Dirección General.

A la subdirección General de Vivienda y Regeneración Urbana le corresponde planificar, dirigir, controlar, coordinar y supervisar la actividad de los servicios bajo su dependencia y que seguidamente se relacionan:

- a) Servicio de Planificación Económica y Regeneración Urbana: al que le corresponde la planificación estratégica, programación presupuestaria y gestión financiera de las actuaciones de vivienda, rehabilitación, regeneración urbana y demás actuaciones que acometa la Dirección General.
- b) Servicio de Coordinación de Vivienda: al que le corresponde el impulso, seguimiento y tramitación de las medidas necesarias para el desarrollo del marco normativo para el derecho a la vivienda.
- c) Servicio de Rehabilitación: al que le corresponde el diseño, propuestas y elaboración de proyectos de normativa técnica, divulgación, fomento y coordinación en las materias competencia de la Dirección General.
- d) Servicio de Arquitectura: al que le corresponde la planificación, programación, redacción de proyectos, memorias y pliegos de las bases técnicas, gestión y control de las actuaciones directivas o convenidas competencia de la Dirección General.

El servicio elegido para desarrollar un plan de teletrabajo es el servicio de coordinación de vivienda, cuyas funciones son:

-La elaboración, tramitación y coordinación de las políticas de la Generalitat en las materias competencia de la Dirección General, y la tramitación y seguimiento de los convenios y acuerdos que se deriven en sus aspectos jurídico-normativos.

-La implementación de las medidas que se acuerden en relación con la administración y gestión del parque público de vivienda de la Generalitat.

-La colaboración y participación en planes y acciones con otros departamentos de la Generalitat.

-La coordinación de programas relacionados con los sistemas de información y gestión administrativa, mejora y modernización e impulso de nuevas tecnologías en la gestión y la implementación de instrumentos para garantizar la transparencia e información de las políticas desplegadas.

El organigrama de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio esta disponible en la propia web de la Conselleria. Como podemos observar en él (Imagen 1), se muestran las personas que actualmente están ocupando cada puesto de nivel directivo.

5.2-Diseño del plan piloto.

5.2.1-Objetivos del plan:

El fin primordial de la realización de este plan piloto es conseguir la conciliación de la vida personal y familiar a través de la flexibilidad para realizar el trabajo desde el domicilio y en el horario que se pacte con los empleados, todo ello sin disminución de la cantidad y calidad del servicio que se presta.

Otros objetivos adicionales que pueden incorporarse en nuestro programa son:

- Potenciar el trabajo en términos de objetivos y no de tiempo de presencia en el centro de trabajo.
- Aumentar el compromiso y el nivel de motivación del personal adoptando una gestión basada en la confianza, la iniciativa y la autonomía personal.
- Disminuir el absentismo laboral.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías.
- Apostar por la ventanilla online como instrumento para mejorar la eficiencia del servicio de coordinación.

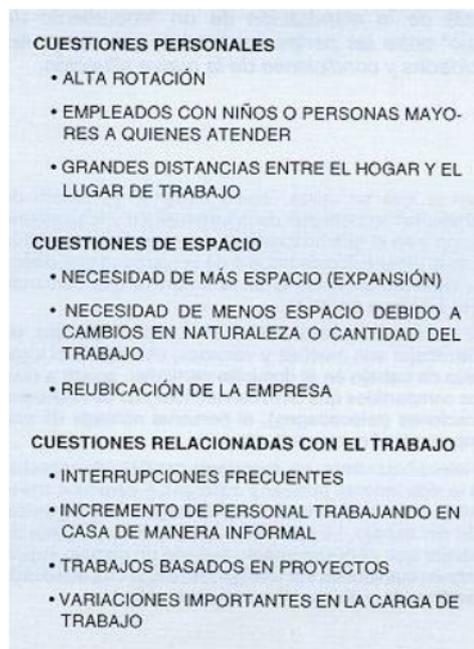
5.2.2-Designación de un equipo de coordinación del plan:

Antes de comenzar a diseñar el programa de teletrabajo que vamos a incorporar en el servicio de coordinación, es primordial crear un equipo de trabajo que se encargue de la puesta en marcha del proyecto. Este equipo deberá detectar y cuantificar los problemas potenciales para los que el teletrabajo puede constituir una solución.

El siguiente cuadro realizado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo el cual esta dentro de la guía de buenas prácticas NTP¹¹ 12 de criterios para la implantación del teletrabajo , recoge problemas comunes que existen en todas las organizaciones y por los que el teletrabajo daría respuesta.

¹¹ Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

Cuadro 1: Aspectos para los que el teletrabajo puede constituir una solución



CUESTIONES PERSONALES
• ALTA ROTACIÓN
• EMPLEADOS CON NIÑOS O PERSONAS MAYORES A QUIENES ATENDER
• GRANDES DISTANCIAS ENTRE EL HOGAR Y EL LUGAR DE TRABAJO
CUESTIONES DE ESPACIO
• NECESIDAD DE MÁS ESPACIO (EXPANSIÓN)
• NECESIDAD DE MENOS ESPACIO DEBIDO A CAMBIOS EN NATURALEZA O CANTIDAD DEL TRABAJO
• REUBICACIÓN DE LA EMPRESA
CUESTIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO
• INTERRUPCIONES FRECUENTES
• INCREMENTO DE PERSONAL TRABAJANDO EN CASA DE MANERA INFORMAL
• TRABAJOS BASADOS EN PROYECTOS
• VARIACIONES IMPORTANTES EN LA CARGA DE TRABAJO

Imagen 2. Aspectos por los que el teletrabajo puede constituir una solución. Fuente: NTP 412 de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El equipo coordinador debe estar formado por personas que mantengan relaciones fluidas con los responsables directos de las Unidades del Departamento. Es de vital importancia designar a las personas adecuadas ya que en buena parte de ello dependerá el éxito o fracaso del plan piloto.

El manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la AGE (2006) recomienda que el director del equipo tenga categoría de Subdirector General (puede ser un asesor del Gabinete o incluso un Director General), y que las personas que formen parte del mismo puedan atender a aspectos relacionados con las comunicaciones, relaciones laborales, tecnologías y prevención de riesgos laborales.

Las funciones específicas del equipo de coordinación serían:

- El diseño de las líneas básicas del programa piloto.
- El impulso y coordinación del programa.
- Establecer las fases y tiempos para la implantación del programa.
- Redacción del programa piloto.
- Solucionar los problemas que puedan surgir en la implantación del programa y durante su realización.
- Realizar el seguimiento del Programa y evaluar sus resultados.

Al equipo coordinador se les unirán, una vez se implante el programa piloto, los supervisores que se designen para coordinar y supervisar el trabajo de los teletrabajadores y dar cuenta, si hiciera falta, al equipo de coordinación de cualquiera incidencia creada durante la ejecución del programa.

EL supervisor será el superior jerárquico (subdirector, jefe de área o jefe de servicio) del teletrabajador. Esta figura es muy importante ya que solucionará las dudas o conflictos que pueda tener el teletrabajador a lo largo de la ejecución del plan, además de evaluar la consecución de los objetivos del teletrabajador.

Como el supervisor es el encargado de evaluar el rendimiento de los teletrabajadores, tendrán que realizar cursos formativos, en el caso de que hiciera falta, para aprender a evaluar a los teletrabajadores según la consecución de unos objetivos previamente fijados por el supervisor, ya que con el teletrabajo se implanta un nuevo sistema de evaluación de los resultados dejando atrás al modelo tradicional de supervisión continua y directa sobre los trabajadores.

5.2.3-Ámbito de aplicación subjetivo.

Este plan piloto de teletrabajo será de aplicación al personal empleado público, cualquiera que sea su régimen jurídico, que preste sus servicios en el servicio de coordinación vinculado a la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana en los términos previstos en el artículo 4 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de ordenación y gestión de la función pública valenciana, y que ocupe puestos de trabajo susceptibles de ser desempeñados en la modalidad de teletrabajo.

5.2.4- Ámbito de aplicación objetivo.

Tendrán la consideración de puestos de trabajo susceptibles de ser desempeñados en régimen de teletrabajo los que puedan ser ejercidos de forma autónoma y no presencial atendiendo a sus características específicas y los medios requeridos para su desarrollo.

Según el Decreto 82/2016, no son susceptibles de ser desempeñados mediante teletrabajo:

- Puestos de oficinas de registro y atención e información a la ciudadanía.
- Puestos con funciones de dirección, coordinación y supervisión.
- Puestos de naturaleza eventual.
- Puestos de estructura cuya forma de provisión sea de libre designación.
- Puestos cuyas funciones conlleven necesariamente la prestación de servicios presenciales.
- Cualquier otro que se determine por la dirección general competente en materia de función pública tras el análisis de las solicitudes recibidas y las propuestas que efectúe la Comisión de Control y Seguimiento.

A si mismo, según el Decreto 45/2013, de 5 de diciembre, de la Comunidad Autónoma de La Rioja, los puestos susceptibles de ser desempeñados en la modalidad de teletrabajo serán los que desarrollen o estén relacionados con las siguientes funciones:

- a) Informe y asesoramiento técnico
- b) Gestión administrativa: solicitud de informes, elaboración de pliegos de contratación, elevación de propuestas, ejecución y control presupuestario, y similares.
- c) Redacción de memorias, informes, estudios, planes o proyectos.
- d) Estudios y análisis de proyectos.
- e) Preparación de borradores de proyectos de disposiciones normativas o de actos administrativos generales.
- f) Actualización de Registros informatizados.
- g) Gestión de sistemas de información y comunicaciones.
- h) Análisis, diseño y programación de sistemas de información y comunicaciones.
- i) Redacción, corrección y tratamiento de documentos.
- j) Compilación de información.
- k) Cualquier otra función que, en virtud de los medios requeridos para su desarrollo, pueda ser ejercida de forma autónoma y no presencial o constituyan tareas comunes de carácter administrativo.

A continuación vamos a realizar un análisis de los puestos existentes en el servicio de coordinación para poder señalar los puestos susceptibles de ser ejercidos en régimen de teletrabajo. Para poder realizar un análisis de puestos vamos a describir el tipo de puesto y las funciones genéricas que tiene atribuidas.

El servicio de coordinación se divide en 3 áreas bien definidas las cuales son:

1 -Área de recursos:

Puesto:	1 Jefe de sección (A1) 1 Técnico base (A2)
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">-Revisión de expedientes de la persona que ha interpuesto el recurso.-Emisión de informe acerca de la estimación/desestimación del recurso.-Redacción de la propuesta de resolución. <p>(Una vez se redactada la propuesta de resolución se pasa a la directora general para su firma. Una vez la directora general ha dado el visto bueno, se eleva la resolución definitiva a la Consellera para su firma. Todos estos trámites se realizan a través de la bandeja departamental¹².</p>

Tabla 11. Puestos de nivel superior área de recursos. Fuente: Elaboración propia.

Puesto: 2 Administrativos (C1)	
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">-Archivo de expedientes y recursos.-Enviar propuestas y resoluciones para su firma.-Realizar modificaciones en las propuestas de resolución.-Notificar a los interesados la resolución del recurso mediante acuse de recibo.

Tabla 12. Puestos de nivel medio área de recursos. Fuente: Elaboración propia.

2-Área jurídico-administrativa:

Puesto:	1 Técnico (A1) 1 Técnico medio (A2)
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">-Elaborar borradores.-Redactar las convocatorias.-Impulsar la puesta en marcha de las subvenciones.-Utilizar los diferentes métodos de difusión.-Publicar las subvenciones.-Fase de pago de las subvenciones (resoluciones de concesión, etc)

Tabla 13. Puestos de nivel superior área jurídico-administrativa. Fuente: Elaboración propia.

¹² La bandeja departamental es un mecanismo que se ha implantado recientemente en el servicio, el cual permite enviar documentos en formato electrónico a la persona interesada a través de una plataforma de correo y también permite firmar éstos electrónicamente.

Puesto: 2 Administrativos (C1)
Funciones: -Archivo de documentación. -Preparación de materiales de difusión. -Colaborar en la redacción de las subvenciones. -También dan apoyo al área técnica.

Tabla 14. Puestos de nivel medio área jurídico-administrativa. Fuente: Elaboración propia.

3-Área técnica:

Puesto: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1 Arquitecto(A1)</td> </tr> <tr> <td>1 Arquitecto técnico (A2)</td> </tr> </table>	1 Arquitecto(A1)	1 Arquitecto técnico (A2)
1 Arquitecto(A1)		
1 Arquitecto técnico (A2)		
Funciones: -Realización de expedientes de regeneración y renovación urbana (ARRU). -Dan soporte telefónico a los ayuntamientos u organismos que necesitan información.		

Tabla 15.Puestos de nivel superior área técnica. Fuente: Elaboración propia.

Además de los puestos desempeñados en cada una de las áreas, existe un puesto de administrativo que tiene funciones en todas las áreas.

Puesto: 1 Administrativo (C1)
Funciones: -Registro de entrada y salida de toda la documentación que llega al servicio. -Distribución de la documentación según el área al que pertenezca

Tabla 16. Puesto de nivel medio todas las áreas. Fuente: Elaboración propia.

El servicio de coordinación no tiene atribuido como una de sus funciones la atención al público ya que esas funciones las realizan las direcciones territoriales y las oficinas PROP. Sin embargo, como administración que son, tienen el deber de recibir a los ciudadanos que acuden a su centro a recabar alguna información acerca de la tramitación de sus expedientes, pero suele producirse de una forma muy puntual y con cita concertada.

Después de analizar de forma genérica todos los puestos de trabajo pertenecientes a dicho servicio, los puestos susceptibles de desempeñarse en régimen de teletrabajo son:

-Área de recursos: En esta área podrían teletrabajar el jefe de sección y el técnico, ya que la redacción de los informe y la resolución de los recursos no necesita de una presencialidad física en la sede. Podrían mandar los recursos ya realizados a través de la bandeja departamental .

-Área jurídico-administrativa: Podrían ser puestos susceptibles de desempeñarse mediante teletrabajo los técnicos, ya que la elaboración de las órdenes, las convocatorias de subvenciones, etc. se podrían realizar desde el hogar del trabajador y como existe una semi-presencialidad podrían poner en común el trabajo realizado en las reuniones los días de trabajo físico.

-Área técnica: Los dos arquitectos también podrían teletrabajar ya que la tramitación de los expedientes de rehabilitación los podrían realizar desde casa y, en lo relativo a la atención al público, al ser telefónica, la podrían realizar también desde casa.

Los puestos que no son susceptibles de teletrabajar son los puestos de los administrativos, ya que realizan funciones de registro y desempeñan funciones que conllevan necesariamente la presencialidad como por ejemplo el archivo de documentación.

De acuerdo con el artículo 7.5 del Decreto 82/2016, el cual establece que la organización del personal presencial no podrá ser inferior al 20% del total de la plantilla, el número de puestos susceptibles de participar en este plan será de 6 (ya que el 20% de 11 sería 8 pero no hay 8 puestos teletrabajables).

5.2.5-Condiciones de participación en el plan.

Todos los empleados públicos del servicio de coordinación que estén interesados en realizar su trabajo en régimen de teletrabajo deben cumplir los siguientes requisitos personales y técnicos:

-Personales:

-Estar en servicio activo.

-Haber desempeñado el puesto de trabajo que ocupa durante periodos que sumen al menos un año, dentro de los últimos dos años inmediatamente anteriores a la fecha de la presentación de la solicitud.

-Ser titular u ocupante de un puesto de trabajo susceptible de ser realizado en régimen de teletrabajo.

-Que el lugar donde se vaya a realizar el teletrabajo cumpla con la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral que posteriormente detallaremos.

-Acreditar conocimientos suficientes en el manejo de herramientas informáticas.

-Superar los cursos de formación específicos organizados por el órgano competente en materia de formación del personal empleado público de la Generalitat.

-Técnicos:

-El personal deberá contar con un sistema de conexión informático suficiente y seguro en su domicilio, para que puedan desempeñar en él las tareas propias de su puesto de trabajo como si se prestase de forma presencial en el centro de trabajo.

-El personal deberá usar conexiones seguras que puedan garantizar la confidencialidad de la emisión y recepción de datos y dar cumplimiento a las normas vigentes sobre protección de datos de carácter personal.

-El equipo informático será proporcionado por la Administración, debiendo el teletrabajador conservarlo durante toda la vigencia del periodo en el mismo estado y con la misma configuración que tenía en la entrega. (Finalizado el periodo, el teletrabajador tendrá que devolver el equipo a la Administración).

-Para mantener un contacto continuo entre el teletrabajador y el servicio de coordinación, se deberá facilitar mutuamente un teléfono de contacto.

En caso de que se produzca un mal funcionamiento en el equipo informático o en alguna aplicación que impida el trabajo en el domicilio, el teletrabajador deberá reincorporarse a su puesto de trabajo presencial el día siguiente, reanudando el ejercicio de dicha modalidad cuando se solucionase el problema técnico.

El cumplimiento de todos los requisitos anteriormente expuestos deberá mantenerse durante todo el periodo de vigencia de dicha modalidad, pudiendo ser objeto de comprobación por la Administración cuando sea necesario, previa comunicación a la persona interesada.

Las personas interesadas en participar en este plan deberán rellenar una solicitud de participación **(ANEXO I)**, **(ANEXO II)** y **(ANEXO III)** que será posteriormente evaluada según los criterios establecidos que enumeraremos posteriormente. Además de comprobar los criterios personales y técnicos, el cuestionario también hará hincapié en la vida laboral, familiar y personal del teletrabajador para hacer una baremación entre los candidatos y establecer un orden de prioridad.

5.2.6- Procedimiento de selección y criterios de prioridad.

-Procedimiento de selección:

Tras la publicación del programa de teletrabajo en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, las personas que quieran participar en él deberán presentar su solicitud de participación (ANEXO I) además de los anexos (ANEXO II) y (ANEXO III) ante el órgano proponente del programa, en el plazo y los medios que se indiquen.

Las subsecretarías u órganos competentes en materia de personal de los órganos proponentes, analizarán las solicitudes y las valorarán de conformidad con el baremo que a continuación detallaremos, previo informe del órgano superior o directivo con competencias sobre el colectivo afectado.

Posteriormente, remitirán propuesta de selección de personal junto con la documentación justificativa a la dirección general competente en materia de función pública, que dará traslado de la misma a la Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo de la Administración de la Generalitat.

Esta Comisión se constituye como una mesa técnica dependiente de la Mesa Sectorial de la Función Pública, entre cuyos objetivos se encuentran la evaluación y el seguimiento de las necesidades en materia de teletrabajo, así como, una vez finalizado el programa de teletrabajo, deberán emitir un informe en el que constarán las conclusiones y el resultado del mismo, el cual será elevado a la dirección general competente en materia de función pública.

La Comisión de Control y Seguimiento del Teletrabajo estará compuesta por:

- Presidencia: una subdirección general de la dirección general con competencias en función pública de la Administración de la Generalitat.
- Vicepresidencia: una subdirección general de la dirección general con competencias en función pública de la Administración de la Generalitat.
- Secretaría: la subdirección general con competencias en materia de formación de la Administración de la Generalitat.

Además de estos órganos, deberá estar integrado por:

- La subdirección general de la dirección general con competencias en tecnologías.
- La subdirección general a la que le corresponda las funciones de prevención y protección de riesgos laborales.
- La secretaría general administrativa u unidad correspondiente del organismo proponente del programa de teletrabajo.
- Una persona en representación de cada una de las organizaciones sindicales presentes e la Mesa Sectorial de Función Pública.

La comisión analizará la propuesta y la devolverá, junto con sus conclusiones, las cuales pueden tener discrepancias debidamente justificadas, a la dirección general competente en materia de función pública. La dirección general competente en función pública dará traslado de las discrepancias al órgano proponente en un plazo de 10 días para que aleguen lo que entiendan pertinente.

Por último, la dirección general competente en materia de función pública dictará resolución en la que indicará el inicio y el fin del programa de teletrabajo al personal participante, así como al resto de personas que no hayan sido seleccionadas, ordenadas todas según su puntuación de conformidad con el baremo que a continuación se expone.

-Criterios de prioridad:

Para realizar una correcta selección del personal que realizará su trabajo en la modalidad de teletrabajo y, de acuerdo con uno de los objetivos principales de este programa, el cual es lograr la conciliación de la vida personal y familiar, se van a enumerar unos criterios de puntuación que serán ordenados de mayor a menor puntuación, teniendo prioridad los de mayor puntuación para seleccionar al personal con más cargas familiares, por el cual el teletrabajo sería una modalidad de trabajo más ventajosa.

Las puntuaciones son obtenidas a partir del Decreto 82/2016 del 8 de julio, de la Generalitat Valenciana, el cual hace un análisis de alguna de las circunstancias familiares en las que se pueden encontrar los aspirantes a teletrabajar. La adjudicación de puntos es la siguiente:

1- Aspectos relacionados con la vida familiar y laboral (Máximo 19 puntos).

- a) Por tener a cargo menores de edad o personas con una diversidad funcional o que requieran una atención especial (hasta 7 puntos):

- Hijo/a entre 12 y 18 años: 1 punto
- Hijo/a menor de 12 años: 2 puntos
- Por cada persona que requiera especial atención: 3 puntos

- b) Por ser personal empleado público con una discapacidad relacionada con la movilidad o que afecte a esta movilidad:

- Si la discapacidad es entre 33% y 65%: 3 puntos.
- Si la discapacidad es entre 65% y 75%: 5 puntos.
- Si la capacidad es entre más de 75% puntos.

Si en la resolución que reconozca el grado de discapacidad, consta a su vez el reconocimiento de una movilidad reducida, se otorgarán 2 puntos adicionales.

c) Distancia en kilómetros desde el domicilio habitual de la persona trabajadora hasta aquella donde ejerce sus funciones (hasta 5 puntos):

- De 0 a 5km: 0 puntos.
- De 5 a 10km: 1 punto.
- De 10 a 20 km: 2 puntos.
- De 20 a 35km: 3 puntos.
- De 35 a 50km: 4 puntos.
- De más de 50 km de distancia: 5 puntos.

2- Antigüedad en la administración (máximo 3 puntos):

- Hasta 10 años de antigüedad: 1 punto.
- Hasta 15 años de antigüedad: 2 puntos.
- Más de 15 años de antigüedad: 3 puntos.

3- Otros aspectos: Cuando no se tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y por razón de enfermedad larga o crónica no sea posible realizar la jornada laboral completa: 2 puntos.

La máxima puntuación que se podrá obtener es de 22 puntos.

En el caso de igualdad en la puntuación total, se desempatará, sucesivamente con la puntuación más alta obtenida en los diferentes apartados en el orden en que están indicados. Si persiste, se preferirá a la persona con más antigüedad en esta unidad de trabajo. En último lugar, se resolverá por sorteo público.

5.2.7- Régimen de teletrabajo y condiciones laborales.

-Derechos y deberes de la persona teletrabajadora:

-El personal que prestará sus servicios en la modalidad de teletrabajo tendrá los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal de la Administración .

-La participación en este plan tendrá carácter voluntario, pudiendo renunciar al plan previa comunicación con 15 días de antelación a la fecha de finalización deseada.

-Los teletrabajadores tendrán a todos los efectos el mismo régimen jurídico que los demás trabajadores presenciales.

-La adhesión a este plan, no supondrá ni merma ni incremento retributivo alguno.

-La condición de persona teletrabajadora lo será únicamente el tiempo de duración de dicha prestación no presencial y siempre que ocupe el mismo puesto, quedando sin efecto tal condición si cambia de puesto de trabajo.

-La Administración podrá revocar la autorización de prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo cuando se den alguna de las causas de revocación que mencionaremos posteriormente.

-La condición de teletrabajador se le atribuye a la persona con carácter individual, por lo que si cesa en el puesto, quien lo ocupe con posterioridad no tendrá tal consideración.

-En el supuesto de que un teletrabajador cese de su condición durante la vigencia del plan, podrá incorporarse al programa por el tiempo restante del mismo, la siguiente persona con mayor puntuación de conformidad con el baremo previsto en el programa de teletrabajo.

-Las personas teletrabajadoras deberán recibir la formación que resulte necesaria para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.

-Los teletrabajadores deberán cumplir la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y de confidencialidad de dichos datos.

-Duración del programa:

La duración de este plan de teletrabajo será de 4 meses para que podamos extraer las suficientes conclusiones para evaluar la futura continuidad del plan. No se descarta ampliar el margen de duración en caso de que resulte positivo para los teletrabajadores.

La fecha de implantación del programa será de enero a abril del 2018, margen de tiempo suficiente para poder realizar todos los trámites previos al inicio del programa, los cuales incluyen la apertura del plazo para recibir las solicitudes, la selección provisional de los candidatos, la apertura del plazo para subsanar errores, la adjudicación definitiva de los puestos, los consiguientes cursos de formación previos al comienzo del plan, etc.

No obstante lo anterior, la duración máxima de un programa de acuerdo al Decreto 82/2016, será de un año prorrogable por periodos iguales. Si llegado el vencimiento de un programa, no se manifiesta lo contrario, se deberá entender por prorrogado por el mismo periodo, previo informe de la Comisión de Control y Seguimiento.

A continuación, a modo de orientación, vamos a realizar un esquema sobre los plazos de consecución del plan previstos. Estos plazos son orientativos, ya que pueden existir modificaciones a lo largo del plan. Los plazos son tan amplios debido a que al ser la primera vez que se implanta el teletrabajo en dicho organismo, tiene que hacerse un análisis meticuloso de cada paso para no cometer errores. Una vez determinado todos los protocolos a seguir en sucesivos planes, se podrán ajustar más los tiempos.





Tabla 17. Planificación temporal del plan de teletrabajo. Fuente: Elaboración propia.

-Distribución de la jornada semanal:

De acuerdo con el Decreto 82/2016, la jornada laboral se distribuirá de forma que tres días a la semana sean prestados desde el domicilio y el resto de acuerdo con la jornada y horario habituales. Los días de trabajo prestados desde el domicilio serán los martes, miércoles y viernes.

De acuerdo con el citado Decreto, el cual permite establecer periodos mínimos de conexión para la realización del trabajo e incluso que esos periodos hagan coincidir con unas franjas horarias determinadas por las necesidades del servicio, hemos creído conveniente aplicar esta cláusula a nuestro plan ya que sería conveniente que tanto los teletrabajadores como los trabajadores tuvieran una interconexión directa las horas de mayor actividad laboral. Es por eso, que el periodo mínimo de interconexión será de 10:00-12:00h , horario el cual se presupone que a media mañana ya hay un ritmo considerable de trabajo.

Con esta medida, también podemos favorecer a los teletrabajadores que por cuidado de niños menores tengan que llevarlos al colegio, etc, por lo que de 10:00-12:00 sería una franja horaria adecuada para que no perjudicase a ningún teletrabajador.

En cuanto a la distribución de la jornada laboral en el domicilio, podrá ser desempeñada según el criterio del teletrabajador y de acuerdo con sus necesidades, siempre respetando los periodos fijos de conexión arriba

mencionados. La jornada diaria laboral no se podrá fraccionar en ningún caso, en las dos modalidades previstas, presencial o online.

Los días de trabajo presencial será los lunes y los jueves, ya que el decreto establece la obligatoriedad de prestar la modalidad presencial al menos dos días a la semana. También esta medida es esencial para que al menos un día a la semana coincida toda la plantilla en la sede de la organización y así mantener el vínculo entre los compañeros de trabajo para evitar, en la medida de lo posible, que el teletrabajador sienta un desarraigo con la organización debido a la distancia física que le separa de la sede de la organización.

Además de los días de trabajo presencial fijos, por necesidades del servicio debidamente justificadas, se podrá requerir a los teletrabajadores con una antelación mínima de 24 horas, la presencia en el centro de trabajo de forma presencial.

En cuanto al sistema de control previsto, se realizará atendiendo al cumplimiento de objetivos o a la consecución de resultados fijados por los superiores.

En cuanto al número de trabajadores en régimen de teletrabajo, el Decreto establece que la organización del personal deberá efectuarse de forma que siempre haya un porcentaje que no podrá ser inferior al 20% de prestación de servicios de modo presencial.

En el momento de la finalización del programa de teletrabajo, la persona trabajadora volverá a prestar sus servicios de acuerdo con la jornada presencial que tenía asignada previamente al plan y en los términos y régimen jurídicamente aplicable en el momento de su incorporación a la modalidad presencial.

-Remuneración:

A efectos de remuneración, el personal seleccionado para teletrabajar tendrá a todos los efectos el mismo régimen jurídico, derechos y obligaciones que el resto del personal de la Administración, no pudiendo comportar su participación en este plan merma ni incremento retributivo alguno.

-Seguridad laboral en el trabajo:

La seguridad laboral en el lugar de trabajo es un asunto fundamental para asegurar la protección de los teletrabajadores. Existen normas reglamentarias que desarrollan la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y, aunque no son directamente aplicables al teletrabajo, sí resultan de aplicación para esta modalidad de prestación de servicios.

En materia de prevención de riesgos laborales vamos a utilizar el RD 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, ya que es claramente aplicable al teletrabajo.

Este Real Decreto aborda cuestiones relativas a la evaluación de riesgos físicos, carga mental o cuestiones ergonómicas, además de incluir medidas preventivas, vigilancia de la salud, información y formación, consulta y participación de los trabajadores, etc. A continuación adjuntamos este RD como ANEXO IV para que pueda ser consultado.

Para verificar que el teletrabajador cumple con los requisitos mínimos de seguridad fijados en el ANEXO IV, se deberá realizar una inspección del lugar de trabajo en el periodo establecido para ello (del 1/11/2017- 13/11/2017 según la planificación temporal del plan), siempre con la autorización del teletrabajador.

La inspección la realizará un miembro del órgano competente en materia de prevención de riesgos laborales, el cual deberá comprobar la información cumplimentada con los cuestionarios y asegurarse de que las condiciones en que se van a desempeñar las funciones del puesto de trabajo no suponen riesgo para la salud de la persona trabajadora.

El inspector realizará un informe positivo/negativo de cada teletrabajador, siendo éste relevante para la adjudicación de la plaza, por lo que si algún teletrabajador no cumpliera los requisitos mínimos exigidos en materia de teletrabajo, podría perder el puesto y pasaría a su adjudicación el siguiente de la lista según la puntuación obtenida.

A los efectos de contingencias profesionales será de aplicación la normativa vigente en materia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

-Formación:

Es preciso que el personal seleccionado para participar en el plan reciba formación específica para poder prestar su trabajo en la modalidad de teletrabajo. Los cursos de formación se realizarán conjuntamente para los teletrabajadores y para los responsables del servicio, como se hizo en el País Vasco con el proyecto Telelana. Con esta medida se fomenta la integración entre los mandos y los teletrabajadores, lo cual es esencial para un buen funcionamiento de la modalidad de trabajo no presencial. Los cursos que se van a realizar son:

-Curso de formación sobre aspectos esenciales para el adecuado desarrollo del programa y la prestación del trabajo en esta modalidad ya que los trabajadores no están acostumbrados a esta modalidad. Los temas a tratar serán los relativos a la seguridad informática, seguridad e higiene en el trabajo, protección de datos y el sistema de evaluación del desempeño que se va a aplicar. Este curso será impartido según la planificación temporal el día 20/11/2017.

-Curso de formación acerca de la prevención de riesgos laborales. El curso será impartido el 27/11/2017 según la planificación temporal y tratará los siguientes temas:

- Seguridad en el trabajo.
- Postura saludable.

- Consejos saludables de ergonomía en el puesto de trabajo.
- Riesgos psicosociales.
- El estrés y su influencia en la salud.
- Sesión práctica de técnicas de manejo de estrés.

Además del curso de formación al que deberán asistir, se les facilitará un folleto con recomendaciones acerca de la forma correcta de trabajar con pantallas de visualización de datos, postura corporal, medidas de seguridad, prevención de incendios , primeros auxilios, etc. Las recomendaciones están sacadas a partir del “Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la AGE” (2006) y se puede consultar en el ANEXO V.

-Curso de formación sobre aspectos informáticos. Este curso será impartido el 4/12/2017 y contendrá todos los conocimientos informáticos necesarios para teletrabajar entre los que destacan el conocimiento de redes, uso de nuevas aplicaciones de interconexión entre la Administración y los teletrabajadores, soluciones básicas acerca de incidencias leves en los ordenadores u aplicaciones, etc.

Además de los cursos arriba mencionados, los teletrabajadores deberán participar en los cursos de formación a los que sean convocados cuando se detecte la necesidad de complementar los conocimientos que adquirió con carácter previo a la situación del teletrabajo, ya que una vez finalice el plan, los teletrabajadores volverán a su puesto de trabajo habitual.

-Revocación por parte de la administración:

La autorización de participación en el plan en la modalidad de teletrabajo podrá quedar sin efecto por alguna de las siguientes causas:

- a) Por necesidades del servicio debidamente acreditadas y justificadas, que deberán ser comunicadas, salvo por fuerza mayor, con dos meses de antelación.
- b) Por incumplimiento acreditado de los objetivos o de los deberes y obligaciones establecidos.
- c) Por variación de las circunstancias alegadas por la persona en el momento de su participación en el programa.
- d) Por mutuo acuerdo entre la persona teletrabajadora y la Administración.
- e) Por la alteración del equipo informático facilitado por la Administración, ya sea modificando su configuración, instalando aplicaciones en él que no están autorizadas o alterando los elementos periféricos sin autorización de la Administración.
- f) Por el uso del equipo informático facilitado en tareas ajenas al trabajo.

- g) Por inobservancia de las normas y recomendaciones en materia de seguridad informática y de protección de datos de carácter personal.

En el procedimiento iniciado, se dará audiencia a la persona interesada. El órgano encargado de la resolución será la dirección general competente en materia de función pública a solicitud del órgano competente en materia de personal del organismo que propuso el programa, previo informe de la Comisión.

5.2.8-Órgano y sistema de evaluación de los resultados del programa.

Concluido el plan de teletrabajo, se deberá evaluar para hacer una valoración general del plan y establecer posibles mejoras para la realización de futuros planes.

Para la evaluación del plan vamos a analizar tanto aspectos subjetivos como objetivos. Los aspectos subjetivos serán evaluados a través de encuestas de satisfacción en relación al plan, y deberán realizarlas tanto los teletrabajadores (ANEXO VI) como los supervisores (ANEXO VII), para lograr una mayor información. También evaluaremos aspectos objetivos los cuales se medirán a través de los instrumentos que disponemos para evaluar la cantidad y la calidad del trabajo, la productividad media, el aprovechamiento del tiempo, etc.

Estos mecanismos se medirán a partir de los sistemas informáticos implantados en los ordenadores de los teletrabajadores así como en diferentes informes de resultados.

Además de lo arriba mencionado, la Comisión de Control y Seguimiento deberá emitir un informe en el que deberán constar las conclusiones del plan y los resultados del mismo, el cual será elevado a la dirección general competente en materia de función pública para su estudio.

Los instrumentos utilizados para la evaluación serán:

- Cuestionarios rellenos por los teletrabajadores (ANEXO VI)
- Cuestionarios rellenos por los supervisores de los teletrabajadores (ANEXO VII).
- Fichas de seguimiento de la actividad que deberán cumplimentar los supervisores a lo largo del plan.
- El histórico de incidencias relacionadas con los equipos, conectividad y las comunicaciones.
- El histórico de incidencias relacionadas con cuestiones organizativas.
- El informe realizado por la Comisión de Control y Seguimiento.

Con toda la información ofrecida por estos instrumentos se evaluarán las siguientes dimensiones:

-La productividad:

Se deberá analizar tanto la productividad de las personas teletrabajadoras en su puesto de trabajo como también la productividad de toda la unidad a la cual pertenecen los teletrabajadores, para hacer una valoración general de la productividad y compararla con la situación anterior al plan.

La productividad de los teletrabajadores se medirá a través de los cuestionarios finales rellenos por los teletrabajadores y por sus responsables, además de por los informes de consecución de objetivos.

-Las condiciones de trabajo:

El análisis de las condiciones de trabajo de la persona teletrabajadora implica el estudio de:

- Uso del tiempo y cumplimiento del horario laboral.
- Necesidad de adaptación del espacio y las instalaciones de trabajo.
- Cambios productivos en los procesos de gestión y supervisión del trabajo.
- Efectos de la formación recibida y el desarrollo profesional de la persona teletrabajadora.
- Percepción del nivel de estrés de la persona teletrabajadora.
- Grado de autonomía o dependencia de la persona teletrabajadora.
- La capacidad de organización del tiempo.

Las condiciones de trabajo de los teletrabajadores se medirán a través de los cuestionarios entregados a los teletrabajadores y a sus supervisores.

-La calidad del servicio público:

La calidad del servicio es un factor muy importante ya que los usuarios, en este caso los ciudadanos, son los principales beneficiados o perjudicados, por lo que es uno de los factores decisivos para asegurar la continuidad de los planes de teletrabajo o si por el contrario, el servicio pierde calidad y sería aconsejable no volver a utilizar esta modalidad.

Para medir la calidad del servicio se utilizarán los cuestionarios rellenos por los supervisores en comparación con los estándares de calidad predefinidos antes del comienzo del plan, para poder hacer una evaluación de si ha aumentado, se ha mantenido, o si ha bajado.

-Las relaciones de trabajo:

Las relaciones de trabajo implican el estudio del entorno laboral de la persona teletrabajadora. Para obtener información acerca de este factor, se estudiarán los siguientes parámetros:

- Percepción sobre el ejercicio de la función directiva desde el punto de la persona teletrabajadora.
- Fluidez en la comunicación con la unidad y con los supervisores.
- Percepción global de la integración del equipo de trabajo.
- Percepción acerca del incremento/disminución de las cargas de trabajo por parte del personal presencial.

Para medir las relaciones de trabajo se utilizarán ambos cuestionarios para hacer un análisis global tanto de la percepción que tienen los teletrabajadores sobre este factor, tanto la opinión de sus supervisores.

-Conciliación de la vida laboral y personal:

Este factor también es muy importante ya que es uno de los que le da sentido a la realización de este plan. Para hacer un análisis de la capacidad de conciliar la vida personal y laboral de los teletrabajadores se tiene que evaluar la determinación de tiempo y actividades personales de cada teletrabajador, ya que es un factor que variará en función del teletrabajador y de sus cargas familiares.

Se tienen que evaluar las actividades personales de cada trabajador y compararlas con la capacidad que tenían estos para compaginar tales cargas familiares con el cumplimiento de un horario y cómo esto afecta a los resultados del trabajo y a las relaciones laborales.

Entre los aspectos que se pueden analizar a través de los cuestionarios realizados a los teletrabajadores es el tiempo que han tenido, además del laboral, para realizar las siguientes funciones:

- Gestiones personales.
- Cuidado de personas dependientes o niños.
- Tareas del hogar.
- Descanso.
- Ocio.
- Formación no relacionada con el trabajo.
- Formación relacionada con el trabajo.
- Actividades laborales compatibles.

5.2.9- Coste del plan de teletrabajo.

Las inversiones necesarias para poner en marcha este plan de teletrabajo y los beneficios obtenidos a través de la implantación de esta nueva modalidad, son dos elementos fundamentales en la toma de decisión sobre su implantación.

En primer lugar, para establecer los costes del programa, se tiene que analizar cual es el objetivo que se quiere conseguir y cual es el alcance del plan. A mayor alcance, mayor será la necesidad de inversión, pero también mayores serán los beneficios que proporcione.

Otro factor a analizar será el nivel de preparación que tiene el servicio tanto a nivel material como humano, ya que el personal también necesitará una formación específica. Obviamente, un mayor nivel de preparación del servicio, disminuirá la necesidad de inversión en este plan y facilitará la obtención de los beneficios esperados. Para valorar el nivel de preparación de los trabajadores, se deberán analizar los formularios entregados a los teletrabajadores para hacer una valoración de las necesidades formativas y tecnológicas que tienen y poder establecer que nivel de inversión formativa es necesario.

Las inversiones necesarias para la implantación de este plan vienen delimitadas por los costes iniciales y por el esfuerzo, que diferentes instancias, deben realizar para su implantación. Entre ellos están, la preparación del material tecnológico para proporcionar a los teletrabajadores y la formación de éstos.

En términos económicos, no supone una gran inversión inicial ya que la administración sólo tendría que hacerse cargo de comprar los equipos informáticos (en caso de que no se dispusiera de ninguno con las características mínimas requeridas) y de asegurarse del mantenimiento de éstos. Además de la compra de equipos, también se deberán desarrollar diferentes programas que permitan una comunicación directa entre la administración y los teletrabajadores. Estos costes son iniciales, ya que pueden utilizarse en posteriores planes de teletrabajo.

También debe asumir los costes de formación de los diferentes cursos que se van a implantar durante la ejecución del plan para formar a los teletrabajadores, costes que luego se verán repercutidos de una forma positiva porque gracias a la formación de los teletrabajadores, se podrán obtener grandes resultados.

Los costes asumidos por los teletrabajadores los podemos dividir en costes variables y fijos. Por costes variables nos referimos a los costes derivados del consumo eléctrico (iluminación, funcionamiento equipo informático, etc), los costes de material de oficina, teléfono, etc. Por costes fijos nos referimos a la amortización del equipo informático.

Estos costes asumidos por los teletrabajadores pueden compensarse con las ventajas que ofrece el teletrabajo como por ejemplo el ahorro en los desplazamientos, ahorro de tiempo, satisfacción laboral, conciliación de la vida personal y familiar, etc.

Por otra parte, con la implantación de este plan de teletrabajo, la administración también obtendrá ventajas mayores a los costes de inversión debido a que:

- Ganará en eficiencia, debido a la motivación de los teletrabajadores con este nuevo método.

- Podrá mejorar en la concesión de diferentes permisos como los establecidos en el artículo 48 y 49 del RDL 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, por ejemplo en:

-El de medidas de protección a víctimas de violencia de género, ya que anteriormente, se tenía derecho a una reducción de la jornada de trabajo con la correspondiente reducción retributiva. Con la implantación del teletrabajo, no haría falta una reducción de la jornada, ya que la víctima podría cumplir su jornada laboral en casa y no disminuiría su retribución.

-El de protección y asistencia social integral para funcionarios que hayan sufrido daños físicos o psíquicos como consecuencia de la actividad terrorista, podrán teletrabajar desde casa sin tener que reducir su jornada ni verse disminuida su retribución.

-El de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retributiva, podrá trabajar en régimen de teletrabajo sin tener que reducir ni su jornada ni su retribución.

-También aumentará la productividad del servicio, ya que los teletrabajadores que pudieran sufrir alguna enfermedad común leve, podrán trabajar desde casa, como por ejemplo algún trabajador que se rompiera alguna pierna o sufriera algún accidente que le impidiera ir a trabajar a la sede de la organización, podría desempeñar su trabajo desde casa, sin que la productividad del servicio se viera perjudicada.

6-Conclusiones.

Este capítulo constituye una síntesis de las ideas más relevantes que se han expuesto en este Trabajo Fin de Grado.

En primer lugar, es evidente que el uso adecuado de las nuevas tecnologías puede ayudar a modernizar las administraciones públicas, ayudándolas a ser más efectivas con muchos menos recursos. Sin embargo, aunque esta visión es aceptada por la mayoría, existen barreras que impiden que se lleve adelante este proyecto, debido al desconocimiento que existe por parte de la dirección y de muchos usuarios, acerca de las capacidades y los recursos que dispone la propia Administración.

El teletrabajo, se ha demostrado que es una medida efectiva para lograr la conciliación laboral y familiar, no sólo en el ámbito privado, sino que existen diferentes experiencias de teletrabajo mencionadas anteriormente como el “Proyecto Telelana” del Gobierno Vasco, que demuestran que la implantación del teletrabajo en las administraciones públicas sería una medida efectiva y con importantes beneficios tanto para los trabajadores como para la Administración.

Gracias al análisis DAFO realizado en el servicio de coordinación y a mi propia experiencia durante mis prácticas formativas en dicho departamento, hemos podido comprobar, que el departamento tiene las capacidades, los recursos y un entorno favorable para implantar de forma exitosa la modalidad de teletrabajo, ya que poco a poco se han ido implantando diferentes aplicaciones que permiten realizar la mayoría de los trámites vía telemática en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El principal objetivo en la realización de este plan de teletrabajo es que fuera una hoja de ruta real y ajustada a las verdaderas condiciones del servicio, para que, en un futuro, sirviera de manual para una implantación real. De acuerdo con las condiciones del servicio, el plan de teletrabajo expuesto en este TFG no requiere especiales inversiones ya que, se puede lograr grandes resultados, optimizando al máximo los recursos de los que ya dispone el servicio como por ejemplo, utilizar la bandeja departamental.

Además de la inversión (mínima) que se tiene que realizar para implantar este plan de teletrabajo, los mayores esfuerzos vendrían de integrar esta modalidad en el día a día del departamento, de forma que se crease un clima favorable entre trabajadores y teletrabajadores para cubrir de forma efectiva las necesidades del servicio sin que éste se viera resentido.

Por último, también hay que destacar que la realización de este Trabajo Fin de Grado es positiva para la aplicación del teletrabajo en la Administración, ya que da visibilidad a un problema que lleva mucho tiempo ahí, que por desconocimiento no se desarrolla a pesar de tener cada vez más legislación y más avances tecnológicos que lo posibiliten.

BIBLIOGRAFIA

LEGISLACIÓN

Constitución Española. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, núm. 311, pp 29313 a 29424.

España. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. (BOE núm. 269 de 10-11-1995).

España. Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (BOE núm. 150 de 23-6-2007).

España. Ley 10/2010, de 9 de junio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. (DOCV núm. 6310 de 14-6-2010).

España. Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura. (DOE núm. 68 de 10-4-2015).

España. Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia. /DOG núm. 82 de 4-5-2015).

España. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. (BOE núm. 236 de 2-10-2015).

España. Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. (BOE núm. 75 de 29-3-2015).

España. Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE núm. 261 de 31-10-2015).

España. Real Decreto-Ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral. (BOE núm. 36 de 11-2-2012).

España. 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. (BOCL núm. 57 de 23-3-2011).

España. 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 de teletrabajo por el personal empleado público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos. (BOPV núm. 111 de 7-6-2012).

España. Decreto 127/2012, de 6 de julio, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula de teletrabajo en la Comunidad Autónoma de Extremadura. (DOE núm. 135 de 13-7-2012).

España. 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. 091 de 29-6-2013).

España. Decreto 57/2013, de 12 de agosto de 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. (DOCM núm. 158 de 16-8-2013).

España. Decreto 45/2013, de 5 de diciembre, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo para el personal funcionario y laboral al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Autónomos. (BOLR núm. 154 de 13-12-2013).

España. Decreto 159/2015, de 18 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio. (DOGV núm. 7620 de 22-9-2015).

España. 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. (DOCV núm. 7828 de 14-07-2016).

España. Orden APU/1981/2006, de 21 de junio, por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales. (BOE núm. 149 de 23-6-2006).

España. Sentencia del TSJ de Cataluña (Sala de lo civil y penal, Sección 1ª). Sentencia núm. 25/2003 de 23 de junio de 2003.

España. Sentencia del TSJ de Cataluña (Sala de lo social). Sentencia núm. 9178/2004 de 21 de Diciembre de 2004.

España. Sentencia de TS, (Sala de lo social, Sección 4ª). Sentencia núm de recurso. 143/2004 de 11 de abril de 2005.

Unión Europea. Acuerdo Marco sobre Teletrabajo, de 16 de julio de 2002.

TRABAJOS ACADÉMICOS

Martínez Cuevas, P. (2013) TFC: Propuesta de implantación del sistema de teletrabajo en el ámbito de la administración local: El ayuntamiento de Paterna. Universidad Politécnica de Valencia (Valencia).

ARTÍCULOS Y REVISTAS

BELZUNEGUI ERASO,A. (2008) “Teletrabajo en España, acuerdo marco y administración pública”. Revista internacional de organizaciones: ejemplar dedicado a relaciones laborales y gestión de los recursos humanos en las AAPP, nº 1, pp 129-148.

CERVILLA GARZÓN, MJ. (2015) “Teletrabajo y delimitación de contingencias profesionales”. Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo. ISSN 2282-2312 Volúmen 3, nº 4 ,pp 119-147.

DE LA CÁMARA, C. (2000) “El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo”. Cuaderno de relaciones laborales UCM. ISSN 1131-8635, pp 1-17.

EL CONSULTOR DE LOS AYUNTAMIENTOS. (2013) “Aplicación del teletrabajo al personal laboral y funcionario”. Revista técnica especializada en administración local. ISSN 0210-2161 ,pp 1930-1931.

FANTINI, A. (2013) “Teletrabajo, una beneficiosa realidad”. Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo. ISSN 2282-2313 Volúmen 1, nº 1, pp 1-11.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. (1999) “NTP 412. Teletrabajo: criterios para su implantación”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

JURADO SEGOVIA, A. THIBAUT ARANDA, J. (2013) “Algunas consideraciones en torno al Acuerdo Europeo sobre teletrabajo”. Revista andaluza de trabajo y bienestar social. ISSN 0213-0750 nº 72, pp 35-67.

MAÑAS RODRIGUEZ, M.A. MUÑOZ ALBA, E. PECINO MEDINA,V. (2012) “Realidad organizacional y teletrabajo”. Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales. ISSN 2173-0512, nº 4, pp 105-117.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) “ Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la Administración General del Estado”. Madrid: MAP.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2006) “ Libro electrónico sobre el Plan Concilia: horarios y teletrabajo”. Madrid: MAP.

NAVARRO APARICIO, J. (2012) “El teletrabajo tras la reforma laboral”. Revista sobre gestión práctica de riesgos laborales. Editorial Wolters Kluwer. ISSN 1698-6881, nº 97, pp 1698-6881.

ORERO GIMÉNEZ, A. CAAMAÑO ERASO, J. ARRAIBI DAÑOBEITIA,JR. (2000)

“Impacto organizativo derivado de la implantación del teletrabajo en una organización”. Revista de ingeniería de organización. Editorial: DyO, pp 5-11.

RODRIGUEZ LÓPEZ, A. (2011) “ Proyecto Telelana: plan piloto de teletrabajo en el Gobierno Vasco”. Revista vasca de gestión de personas y organizaciones públicas. ISSN 2173-6405, núm 2 ,pp80-97.

SACO BARRIOS, RG. (2007) “El teletrabajo”, Revista de la facultad de derecho. ISSN 0251-3420, pp 325-350.

SELMA PENALVA, A. (2010) “Propuestas y reconsideraciones sobre el teletrabajo”. Anales de derecho. ISSN 1989-5992 Volúmen 28, pp 20-45.

DOCUMENTOS EN LÍNEA

BLOG PERSONAL FELIX SERRANO DELGADO (16-5-2011) “ Las posibilidades del teletrabajo en las AAPP”. <https://efuncionario.com/2011/05/16/las-posibilidades-del-teletrabajo-en-las-aapp/> (Consulta diciembre 2016).

BLOG PERSONAL JOSE DEL VAL (16-11-2015) “ Teletrabajo, ¿por qué no?. <https://administracionpublicas.wordpress.com/2015/11/16/teletrabajo-por-que-no/> (Consulta diciembre 2016).

BLOG PERSONAL JOSE DEL VAL (20-7-2016) “Administraciones Públicas y su personal”. <https://administracionpublicas.wordpress.com/2016/07/20/teletrabajo-por-que-no-2/> (Consulta diciembre 2016).

CCOO “ Se ha firmado el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo”. http://www2.industria.ccoo.es/comunes/recursos/54516/doc52811_Acuerdo_Marco_Europeo_sobre_Teletrabajo.pdf (Consulta febrero 2017).

El libro blanco del teletrabajo en España (2012) “Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo en remoto”. <http://www.teledislab.es/descargas/libroblancoteletrabajoespana.pdf> (Consulta: Marzo 2017).

EUROFOUND (2010). “Telework in the European Union”. <https://www.eurofound.europa.eu/es/observatories/eurwork/comparative-information/telework-in-the-european-union> (Consultada febrero 2016).

ANEXOS

ANEXO I: FORMULARIO DE SOLICITUD PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA PILOTO DE TELETRABAJO.

Fuente: Elaboración propia.

DATOS DEL EMPLEADO PÚBLICO

Nombre:	DNI:
1º Apellido:	2º Apellido:
NRP:	Fecha Nacimiento:
Dirección:	
Población:	

DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO

Denominación del puesto de trabajo:
Nº del puesto de trabajo:
Clasificación:
Carácter del puesto de trabajo: FUNCIONARIO/LABORAL
Complemento de destino (Nivel):
Tipo de jornada: PARTIDA/CONTINUADA/ESPECIAL DEDICACIÓN
Nombre del supervisor:
Cargo del supervisor:

MEDIOS TÉCNICOS

¿Tiene ordenador propio con aplicaciones ofimáticas?	SI/NO
¿Tiene conexión propia a internet?	SI/NO
¿Tipo de conexión?	ADSL/MÓDEM
Necesidad de aplicaciones informáticas propias del departamento:	SI/NO
Indica si conoce la normativa en vigor sobre las medidas de seguridad informática que hay que asumir:	SI/NO
El teletrabajador puede solicitar una evaluación de los riesgos laborales del puesto en su domicilio desde donde va a realizar el teletrabajo. Tiene carácter voluntario:	SI/NO

CONOCIMIENTOS SOBRE MATERIAS PROPIAS DEL TRABAJO

Antigüedad en el puesto de trabajo:	
Conocimiento del trabajo:	ALTO/MEDIO/BAJO
Grado de autonomía en su desempeño:	ALTO/MEDIO/BAJO
Capacidad para solucionar problemas de forma autónoma:	ALTO/MEDIO/BAJO

CONOCIMIENTOS SOBRE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Aplicaciones corporativas:	ALTO/MEDIO/BAJO
Indica el nombre de las aplicaciones necesarias para el desempeño del puesto:	
Conocimientos de ofimática:	ALTO/MEDIO/BAJO

FORMACIÓN

¿Cursa algún tipo de estudios fuera del horario laboral?	SI/NO
¿Cursa estudios vinculados con el puesto de trabajo?	SI/NO
¿Cuáles?	

MOVILIDAD Y DESPLAZAMIENTO

¿Qué distancia hay desde su domicilio hasta el centro de trabajo?
¿Cuánto tiempo tarda en llegar desde su domicilio al centro de trabajo?

OTROS ASPECTOS

Especifica si tiene cargas personales y familiares:	SI/NO
Indica si tienen algún tipo de diversidad funcional reconocida que interfiera en su vida diaria en relación con el desempeño de su puesto de trabajo:	SI/NO
Indica si tiene algún reconocimiento de movilidad reducida que interfiera en su vida diaria en relación con el desempeño de su puesto de trabajo:	SI/NO
Indica si por razón de larga o crónica enfermedad no pueda realizar su jornada laboral completa, previa certificación por la Unidad de Valoración de Incapacidades:	SI/NO

(Todas las respuestas deben estar fundamentadas aportando su correspondiente documentación acreditativa).

ANEXO II: FORMULARIO ACERCA DE LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR DEL TELETRABAJADOR.

Fuente: Elaboración propia.

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR

¿Tiene a cargo menores de edad o personas con diversidad funcional o que requieran una especial atención? SI/NO

- Hijo/a entre 12-18 años:
- Hijo/a menor de 12 años:
- Nº de personas que requieran especial atención:

¿Tiene alguna discapacidad relacionada con la movilidad o que afecta a esta? SI/NO

- Discapacidad entre 33%-65%:
- Discapacidad entre 65%-75%:
- Discapacidad igual o más de 65%:

¿Tiene reconocimiento de movilidad reducida? SI/NO

Distancia en km desde el domicilio habitual hasta donde ejerce sus funciones:

- De 0-5 km:
- De 5-10 km:
- De 10-20 km:
- De 20-35 km:
- De 35-50 km:
- Más de 50 km:

ANTIGÜEDAD EN LA ADMINISTRACIÓN

¿Cuánta antigüedad tiene en la administración?:

- De 1-10 años:
- De 10-15 años:
- Más de 15 años:

OTROS ASPECTOS

Si no tiene reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33% y por razón de enfermedad largo o crónica no sea posible realizar la jornada laboral completa:

¿Ha sido víctima de violencia de género?	SI/NO
¿Tiene la condición de víctima de terrorismo?	SI/NO

(Todas las respuestas deben estar fundamentadas aportando su correspondiente documentación acreditativa).

**ANEXO III: FORMULARIO ACERCA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO.**

Fuente: Elaboración propia.

¿Su sitio de trabajo permite la ubicación adecuada del equipo informático junto con documentos y otros accesorios?: SI/NO

¿La distancia entre su visión y la pantalla es superior a 40 centímetros?: SI/NO

¿El ángulo de visión coincide con la parte superior de la pantalla de su ordenador?
SI/NO

¿Tiene espacio suficiente para colocar los antebrazos delante del teclado?: SI/NO

¿La silla que utiliza para trabajar tiene cinco ruedas?: SI/NO

¿La silla se puede regular en altura?: SI/NO

El respaldo de la silla, ¿Es regulable en inclinación?: SI/NO

¿Alguna luz o ventana puede provocar reflejos indirectos en la pantalla?: SI/NO

El cableado eléctrico o la instalación telefónica, ¿Queda en medio de las zonas de paso?: SI/NO

¿Utiliza ladrones para conectar los aparatos eléctricos?: SI/NO

¿Desconecta los aparatos eléctricos cuando no los está utilizando?: SI/NO

Cuando trabaja delante de la pantalla del ordenador, ¿Hace pausas periódicamente?: (10 min cada hora) SI/NO

ANEXO IV: RD 488/1997, DE 14 DE ABRIL, SOBRE DISPOSICIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD RELATIVAS AL TRABAJO CON EQUIPOS QUE INCLUYEN PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, determina el cuerpo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, en el marco de una política coherente, coordinada y eficaz. Según el artículo 6 de la misma serán las normas reglamentarias las que irán fijando y concretando los aspectos más técnicos de las medidas preventivas.

Así, son las normas de desarrollo reglamentario las que deben fijar las medidas mínimas que deben adoptarse para la adecuada protección de los trabajadores. Entre ellas se encuentran las destinadas a garantizar que de la utilización de los equipos que incluyen pantallas de visualización por los trabajadores no se deriven riesgos para la seguridad y salud de los mismos.

En el mismo sentido hay que tener en cuenta que en el ámbito de la Unión Europea se han fijado mediante las correspondientes Directivas criterios de carácter general sobre las acciones en materia de seguridad y salud en los centros de trabajo, así como criterios específicos referidos a medidas de protección contra accidentes y situaciones de riesgo. Concretamente, la Directiva 90/270/CEE, de 29 de mayo, establece las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas al trabajo con equipos que incluyan pantallas de visualización. Mediante el presente Real Decreto se procede a la transposición al Derecho español del contenido de la Directiva 90/270/CEE, antes mencionada.

En su virtud, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, a propuesta del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, consultadas las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, oída la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 4 de abril de 1997,

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Real Decreto establece las disposiciones mínimas de seguridad y de salud para la utilización por los trabajadores de equipos que incluyan pantallas de visualización.

2. Las disposiciones de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se aplicarán plenamente al conjunto del ámbito contemplado en el apartado anterior.

3. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de este Real Decreto:

a) Los puestos de conducción de vehículos o máquinas.

b) Los sistemas informáticos embarcados en un medio de transporte.

c) Los sistemas informáticos destinados prioritariamente a ser utilizados por el público.

d) Los sistemas llamados portátiles, siempre y cuando no se utilicen de modo continuado en un puesto de trabajo.

e) Las calculadoras, cajas registradoras y todos aquellos equipos que tengan un pequeño dispositivo de visualización de datos o medidas necesario para la utilización directa de dichos equipos.

f) Las máquinas de escribir de diseño clásico, conocidas como máquinas de ventanilla.

Artículo 2. Definiciones.

A efectos de este Real Decreto se entenderá por:

a) Pantalla de visualización: una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado.

b) Puesto de trabajo: el constituido por un equipo con pantalla de visualización provisto, en su caso, de un teclado o dispositivo de adquisición de datos, de un programa para la interconexión persona/máquina, de accesorios ofimáticos y de un asiento y mesa o superficie de trabajo, así como el entorno laboral inmediato.

c) Trabajador: cualquier trabajador que habitualmente y durante una parte relevante de su trabajo normal utilice un equipo con pantalla de visualización.

Artículo 3. Obligaciones generales del empresario.

1. El empresario adoptará las medidas necesarias para que la utilización por los trabajadores de equipos con pantallas de visualización no suponga riesgos para su seguridad o salud o, si ello no fuera posible, para que tales riesgos se reduzcan al mínimo.

En cualquier caso, los puestos de trabajo a que se refiere el presente Real Decreto deberán cumplir las disposiciones mínimas establecidas en el anexo del mismo.

2. A efectos de lo dispuesto en el primer párrafo del apartado anterior, el empresario deberá evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta en particular los posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental, así como el posible efecto añadido o combinado de los mismos.

La evaluación se realizará tomando en consideración las características propias del puesto de trabajo y las exigencias de la tarea y entre éstas, especialmente, las siguientes:

a) El tiempo promedio de utilización diaria del equipo.

b) El tiempo máximo de atención continua a la pantalla requerido por la tarea habitual.

c) El grado de atención que exija dicha tarea.

3. Si la evaluación pone de manifiesto que la utilización por los trabajadores de equipos con pantallas de visualización supone o puede suponer un riesgo para su seguridad o salud, el empresario adoptará las medidas técnicas u organizativas necesarias para eliminar o reducir el riesgo al mínimo posible. En particular, deberá reducir la duración máxima del trabajo continuado en pantalla, organizando la actividad diaria de forma que esta tarea se alterne con otras o estableciendo las pausas necesarias cuando la alternancia de tareas no sea posible o no baste para disminuir el riesgo suficientemente.

4. En los convenios colectivos podrá acordarse la periodicidad, duración y condiciones de organización de los cambios de actividad y pausas a que se refiere el apartado anterior.

Artículo 4. Vigilancia de la salud.

1. El empresario garantizará el derecho de los trabajadores a una vigilancia adecuada de su salud, teniendo en cuenta en particular los riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental, el posible efecto añadido o combinado de los mismos, y la eventual patología acompañante. Tal vigilancia será realizada por personal sanitario competente y según determinen las autoridades sanitarias en las pautas y protocolos que se elaboren, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 37 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención. Dicha vigilancia deberá ofrecerse a los trabajadores en las siguientes ocasiones:

a) Antes de comenzar a trabajar con una pantalla de visualización.

b) Posteriormente, con una periodicidad ajustada al nivel de riesgo a juicio del médico responsable.

c) Cuando aparezcan trastornos que pudieran deberse a este tipo de trabajo.

2. Cuando los resultados de la vigilancia de la salud a que se refiere el apartado 1 lo hiciese necesario, los trabajadores tendrán derecho a un reconocimiento oftalmológico.

3. El empresario proporcionará gratuitamente a los trabajadores dispositivos correctores especiales para la protección de la vista adecuados al trabajo con el equipo de que se trate, si los resultados de la vigilancia de la salud a que se refieren los apartados anteriores demuestran su necesidad y no pueden utilizarse dispositivos correctores normales.

Artículo 5. Obligaciones en materia de información y formación.

1. De conformidad con los artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá garantizar que los trabajadores y los representantes de los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos que incluyan pantallas de visualización, así como sobre las medidas de prevención y protección que hayan de adoptarse en aplicación del presente Real Decreto.

2. El empresario deberá informar a los trabajadores sobre todos los aspectos relacionados con la seguridad y la salud en su puesto de trabajo y sobre las medidas llevadas a cabo de conformidad con lo dispuesto en los artículos 3 y 4 de este Real Decreto.

3. El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación adecuada sobre las modalidades de uso de los equipos con pantallas de visualización, antes de comenzar este tipo de trabajo y cada vez que la organización del puesto de trabajo se modifique de manera apreciable.

Artículo 6. Consulta y participación de los trabajadores.

La consulta y participación de los trabajadores o sus representantes sobre las cuestiones a que se refiere este Real Decreto se realizarán de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Disposición transitoria única. Plazo de adaptación de los equipos que incluyan pantallas de visualización.

Los equipos que incluyan pantallas de visualización puestos a disposición de los trabajadores en la empresa o centro de trabajo con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Real Decreto deberán ajustarse a los requisitos establecidos en el anexo en un plazo de doce meses desde la citada entrada en vigor.

Disposición final primera. Elaboración de la Guía Técnica para la evaluación y prevención de riesgos.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 5 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, elaborará y mantendrá actualizada una Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización.

Disposición final segunda. Habilitación normativa.

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales para dictar, previo informe de la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, las disposiciones necesarias en desarrollo de este Real Decreto y, específicamente, para proceder a la modificación del anexo del mismo para aquellas adaptaciones de carácter estrictamente técnico en función del progreso técnico, de la evolución de las normativas o especificaciones internacionales o de los conocimientos en el área de los equipos que incluyan pantallas de visualización.

ANEXO

Disposiciones mínimas

Observación preliminar: las obligaciones que se establecen en el presente anexo se aplicarán para alcanzar los objetivos del presente Real Decreto en la medida en que, por una parte, los elementos considerados existan en el puesto de trabajo y, por otra, las exigencias o características intrínsecas de la tarea no se opongan a ello.

En la aplicación de lo dispuesto en el presente anexo se tendrán en cuenta, en su caso, los métodos o criterios a que se refiere el apartado 3 del artículo 5 del Real Decreto de los Servicios de Prevención.

1. Equipo

a) Observación general.

La utilización en sí misma del equipo no debe ser una fuente de riesgo para los trabajadores.

b) Pantalla.

Los caracteres de la pantalla deberán estar bien definidos y configurados de forma clara, y tener una dimensión suficiente, disponiendo de un espacio adecuado entre los caracteres y los renglones.

La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.

El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.

La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.

Podrá utilizarse un pedestal independiente o una mesa regulable para la pantalla.

La pantalla no deberá tener reflejos ni reverberaciones que puedan molestar al usuario.

c) Teclado.

El teclado deberá ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el trabajador adopte una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos.

Tendrá que haber espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar los brazos y las manos.

La superficie del teclado deberá ser mate para evitar los reflejos.

La disposición del teclado y las características de las teclas deberán tender a facilitar su utilización.

Los símbolos de las teclas deberán resaltar suficientemente y ser legibles desde la posición normal de trabajo.

d) Mesa o superficie de trabajo.

La mesa o superficie de trabajo deberán ser poco reflectantes, tener dimensiones suficientes y permitir una colocación flexible de la pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio.

El soporte de los documentos deberá ser estable y regulable y estará colocado de tal modo que se reduzcan al mínimo los movimientos incómodos de la cabeza y los ojos.

El espacio deberá ser suficiente para permitir a los trabajadores una posición cómoda.

e) Asiento de trabajo.

El asiento de trabajo deberá ser estable, proporcionando al usuario libertad de movimiento y procurándole una postura confortable.

La altura del mismo deberá ser regulable.

El respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.

Se pondrá un reposapiés a disposición de quienes lo deseen.

2. Entorno

a) Espacio.

El puesto de trabajo deberá tener una dimensión suficiente y estar acondicionado de tal manera que haya espacio suficiente para permitir los cambios de postura y movimientos de trabajo.

b) Iluminación.

La iluminación general y la iluminación especial (lámparas de trabajo), cuando sea necesaria, deberán garantizar unos niveles adecuados de iluminación y unas relaciones adecuadas de luminancias entre la pantalla y su entorno, habida cuenta del carácter del trabajo, de las necesidades visuales del usuario y del tipo de pantalla utilizado.

El acondicionamiento del lugar de trabajo y del puesto de trabajo, así como la situación y las características técnicas de las fuentes de luz artificial, deberán coordinarse de tal manera que se eviten los deslumbramientos y los reflejos molestos en la pantalla u otras partes del equipo.

c) Reflejos y deslumbramientos.

Los puestos de trabajo deberán instalarse de tal forma que las fuentes de luz, tales como ventanas y otras aberturas, los tabiques transparentes o translúcidos y los equipos o tabiques de color claro no provoquen deslumbramiento directo ni produzcan reflejos molestos en la pantalla.

Las ventanas deberán ir equipadas con un dispositivo de cobertura adecuado y regulable para atenuar la luz del día que ilumine el puesto de trabajo.

d) Ruido.

El ruido producido por los equipos instalados en el puesto de trabajo deberá tenerse en cuenta al diseñar el mismo, en especial para que no se perturbe la atención ni la palabra.

e) Calor.

Los equipos instalados en el puesto de trabajo no deberán producir un calor adicional que pueda ocasionar molestias a los trabajadores.

f) Emisiones.

Toda radiación, excepción hecha de la parte visible del espectro electromagnético, deberá reducirse a niveles insignificantes desde el punto de vista de la protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores.

g) Humedad.

Deberá crearse y mantenerse una humedad aceptable.

3. Interconexión ordenador/persona

Para la elaboración, la elección, la compra y la modificación de programas, así como para la definición de las tareas que requieran pantallas de visualización, el empresario tendrá en cuenta los siguientes factores:

- a) El programa habrá de estar adaptado a la tarea que deba realizarse.
- b) El programa habrá de ser fácil de utilizar y deberá, en su caso, poder adaptarse al nivel de conocimientos y de experiencia del usuario; no deberá utilizarse ningún dispositivo cuantitativo o cualitativo de control sin que los trabajadores hayan sido informados y previa consulta con sus representantes.
- c) Los sistemas deberán proporcionar a los trabajadores indicaciones sobre su desarrollo.
- d) Los sistemas deberán mostrar la información en un formato y a un ritmo adaptados a los operadores.
- e) Los principios de ergonomía deberán aplicarse en particular al tratamiento de la información por parte de la persona.

ANEXO V: RECOMENDACIONES ÚTILES PARA TELETRABAJAR.

Fuente: Manual para la implantación de programas piloto de teletrabajo en la AGE.
Ministerio de AAPP (2006).

TRABAJO CON PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

La utilización habitual y prolongada de equipos con PVD puede ocasionar trastornos visuales y oculares, fatiga mental, molestias o dolor en la espalda, cuello y manos.

La mayoría de las veces esos trastornos tienen como causa la forma en la que se utilizan esos equipos, mas que los equipos en sí mismos.

En general, los problemas pueden evitarse con un buen diseño del puesto de trabajo con PVD y con unas buenas practicas de trabajo.

- Ajustar la silla y la pantalla de modo que se obtenga una postura confortable. Como norma general, los brazos, muñecas y manos deben estar en posición horizontal y la altura de los ojos debe ser aproximadamente igual a la parte superior de la pantalla. La distancia entre los ojos y la pantalla debe estar entre 40 y 70 cm.
- Asegurar que existe suficiente espacio de trabajo para contener los documentos y todo el equipo necesario de trabajo.
- Probar diferentes posiciones de la pantalla, teclado ratón y documentos hasta lograr la distribución más adecuada para cada uno.
- Si se utiliza un portadocumentos, colocarlo a una altura y distancia similar a la de la pantalla, con el fin de reducir los esfuerzos de acomodación visual.
- Ubicar la mesa y la pantalla de modo que se eviten deslumbramientos o reflejos sobre la pantalla. Nunca ubicar la pantalla enfrente de una ventana que no disponga de cortinas o persianas para evitar el deslumbramiento.
- Ajustar el brillo y el contraste de la pantalla, para acomodarlos a la iluminación del local.
- Asegurar que la superficie de la pantalla o del filtro antirreflejos, están limpios.
- Asegurar que existe suficiente espacio debajo de la mesa para permitir el movimiento de las piernas. Retirar cualquier obstáculo como cajas u otros equipos.
- Regular el respaldo de la silla de modo que se adapte a la parte inferior de la espalda. Los pies deben estar bien apoyados en el suelo. Si no puede conseguirse, utilizar un reposapiés.
- Ajustar el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al teclear tratando de mantener la mano, muñeca y brazo en línea recta. Se debe dejar suficiente espacio delante del teclado para descansar las manos cuando no se está tecleando.
- Ubicar el ratón de modo que se pueda alcanzar fácilmente y que se pueda utilizar con la muñeca recta.

- Ubicar la silla de forma que al utilizar el ratón el brazo no esté extendido. Apoyar el brazo en la mesa y sujetar suavemente el ratón, descansando los dedos sobre los botones y accionándolos suavemente.
- Al utilizar el software, elegir unos caracteres de texto lo suficientemente grandes de modo que permitan una lectura fácil cuando se está sentado en una posición normal.
- Elegir los colores de modo que sean confortables a la vista, evitando letras rojas sobre un fondo azul o viceversa.
- Los caracteres deben ser nítidos y bien definidos y las imágenes nítidas.
- No estar sentados en la misma posición durante largos períodos de tiempo. Es importante cambiar de postura regularmente.
- En los casos de períodos intensos de utilización de la pantalla, bien por la propia lectura de la pantalla, por el uso intensivo del dispositivo de entrada de datos o por una combinación entre ambos, se debería tratar de alternar el trabajo con otras tareas que demanden menores esfuerzos visuales o músculo - esqueléticos.
- Cuando lo anterior no es posible se deberían introducir pausas. Son más recomendables pausas cortas y frecuentes que largas y escasas. Por ejemplo, es preferible realizar pausas de 10 minutos cada hora de trabajo continuo con la pantalla que realizar pausas de 20 minutos cada dos horas.
- Durante las pausas se debería relajar la vista (por ejemplo mirando algunas escenas lejanas) y realizar ejercicios de relajación muscular.

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS TRABAJOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Los resbalones y tropezones son causas de caídas durante los trabajos de carácter administrativo, a veces incluso durante el movimiento o transporte de cargas. También se producen cortes y pinchazos en la manipulación del pequeño material de oficina: tijeras, abrecartas, cutter, chinchetas, etc., así como golpes contra objetos inmóviles (archivadores, cajones, etc.). La mayoría de esos riesgos se pueden evitar adoptando sencillas medidas preventivas.

Material de oficina

- Guardar los objetos cortantes (tijeras, abrecartas, cutter, etc.) en los cajones después de su uso, ubicándolos en sus fundas.
- Colocar las tijeras, abrecartas, etc., separadas de los bordes de las mesas para evitar su caída.
- Ordenar y recoger las mesas de trabajo y muebles accesorios, al finalizar la jornada de trabajo.
- No arrojar materiales u objetos cortantes a la papelera.

Resbalones y tropezones

- Prestar atención al estado del suelo, reparando cualquier irregularidad que pueda ser causa de una caída, por ejemplo ladrillos sueltos, alfombras y moquetas sueltas o desgastadas, etc.
- No circular por zonas con el piso mojado o resbaladizo debido a procesos de limpieza.

- No circular por zonas con bajos niveles de iluminación ni cuando existan objetos y obstáculos en las zonas de tránsito que impidan una circulación normal.
- No circular por zonas en las que existan cables sueltos por el suelo.
- Mantener las zonas de paso libres de obstáculos tales como cajas, papeleras, etc.

Escaleras

- Utilizar el pasamanos al circular por una escalera.
- Evitar leer documentos mientras se circula por una escalera.
- No se deben utilizar mesas, sillas, cajas, papeleras, etc. como “escaleras de mano” para acceder a elementos en altura.
- Comprobar las escaleras de mano, antes de utilizarlas ,para asegurar que están en buen estado (peldaños, tirante de seguridad, etc.).
- No tratar de alcanzar objetos alejados del eje de la escalera de mano. Es mejor bajar de la escalera, desplazarla y volver a subir.
- Durante el tiempo que se está subido a la escalera, es importante tener una mano libre para poder sujetarse.
- No subir a la escalera manejando grandes pesos.
- No trabajar en los últimos peldaños de la escalera de mano.

Estanterías, armarios, archivadores

- Con el fin de evitar golpes al invadir zonas de paso ,cerrar cada cajón después de utilizarlo y siempre antes de abrir el siguiente.
- Colocar los elementos más pesados en los cajones inferiores o en la parte más baja de las estanterías.
- Los cajones deben llenarse de atrás hacia delante y de abajo hacia arriba.
- Cerciorarse de la estabilidad de estanterías, armarios y archivadores para evitar su caída.
- No intentar sujetar un armario o estantería que se cae.

Electricidad

- No manipular en las instalaciones eléctricas ni intentar reparar equipos de trabajo que utilizan la electricidad (por ejemplo, ordenadores). Esas funciones solo deben hacerlas el personal especializado.
- No desconectar los equipos tirando del cable.
- No utilizar “ladrones” que no garanticen la continuidad del conductor de tierra.
- No sobrecargar los enchufes utilizando ladrones para alimentar varios equipos.
- Evitar la presencia de cables por el suelo en las zonas de paso.
- Desconectar los equipos cuando no se utilicen y siempre antes de finalizar la jornada de trabajo.
- Evitar limpiar con líquidos cualquier equipo conectado a la corriente eléctrica.

- Evitar salpicaduras (café, té, etc.) sobre los equipos conectados a la corriente eléctrica.
- No conectar los equipos eléctricos con las manos húmedas o mojadas.

Posturas forzadas y movimientos no adecuados

- No sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas.
- No sujetar el auricular del teléfono con el hombro y la cabeza.
- Los giros sobre la silla no deben hacerse por movimientos bruscos del tronco, sino ayudándose con los pies.
- No forzar la postura para alcanzar objetos distantes. Levantarse para cogerlos.

PREVENCIÓN DE INCENDIOS

El aspecto más importante en la seguridad contra incendios es la prevención. La mayoría de los incendios producidos se podrían haber evitado con una serie de medidas preventivas en el diseño de los edificios y sus instalaciones, con un mantenimiento preventivo correcto y con unas prácticas de trabajo adecuadas.

- Impedir la presencia simultánea de materiales combustibles y focos de ignición.
- Mantener el orden y la limpieza en los puestos de trabajo. Se debe evitar acumular materiales combustibles innecesarios y en especial alrededor de los aparatos eléctricos. No se deben acumular materiales combustibles en espacios ocultos, tales como rincones, parte inferior de las estanterías, etc.
- No sobrecargar las tomas de corriente. Si es necesario utilizar ladrones, regletas o alargaderas para conectar varios equipos eléctricos a una misma toma de corriente, es necesario consultar previamente al personal competente.
- Los fumadores deben utilizar ceniceros y deben asegurarse que no quedan colillas encendidas.
- No acercar focos de calor a materiales combustibles.
- No colocar vasos con líquidos sobre aparatos eléctricos como ordenadores, impresoras, escanéres, etc.
- Al final de la jornada de trabajo, desconectar los aparatos eléctricos que no vayan a utilizarse.
- Avisar a los servicios técnicos correspondientes, lo más urgentemente posible, si se aprecian anomalías en los aparatos e instalaciones eléctricas (olores sospechosos, superficies calientes, etc.) .

ACTUACIÓN ANTE UN INCENDIO

- Al detectar un incendio hay que mantener la calma, no gritar y actuar con rapidez comunicando la emergencia al servicio de bomberos.
- Si se encuentra capacitado ,con los medios de extinción adecuados y sin exponer en ningún momento su integridad física, intente extinguir el fuego. Si no, abandone la vivienda, desconectando si es posible los aparatos eléctricos y, cuando la magnitud del fuego lo permita, cerrando las puertas y ventanas sin bloquear las cerraduras.
- Si trata de utilizar un extintor, sitúese entre las llamas y la salida de la vivienda. No se deben utilizar extintores de agua o espuma para apagar un fuego en equipos conectados a la red eléctrica.
- Si se encuentra en presencia de humos, tápese la nariz y la boca con ropa húmeda. No corra, camine agachado o reptando. Si se le prende la ropa no corra, tírese al suelo y ruede
- Si se encuentra atrapado por el fuego en un recinto cierre todas las puertas, tape con trapos y alfombras, si es posible húmedos, las rendijas por donde penetre el humo, busque una ventana exterior, y señale su situación. Si puede utilizar un teléfono llame a los bomberos y dígales donde se encuentra.

PRIMEROS AUXILIOS

Una actuación rápida en un accidente puede salvar la vida de una persona o evitar que las lesiones producidas puedan empeorar. Es importante tener unos conocimientos básicos generales que permitan entender la organización de los primeros auxilios y si es necesario, poder actuar como apoyo al trabajo de dichos equipos. La secuencia de actuación en caso de accidente es Proteger, Avisar y Socorrer, secuencia conocida coloquialmente como P.A.S.

Los siguientes consejos son básicos para la actuación de cualquier ciudadano en caso de accidente.

Proteger: Antes de actuar hemos de asegurarnos que tanto el accidentado como nosotros mismos estamos fuera de todo peligro. Por ejemplo, un electrocutado no deber tocarse sin asegurarse previamente que no sigue conectado a la red eléctrica y si lo está, habrá que tomar antes las medidas oportunas, desconectando la energía eléctrica, o si ello no es posible, mediante equipos aislantes de la electricidad.

Avisar: Hay que activar el sistema de emergencia avisando de la existencia del accidente a los servicios sanitarios (ambulancia, servicios médicos, etc.).

Socorrer: Una vez que se ha protegido y avisado, hay que socorrer al accidentado. Para ello hay que reconocer sus signos vitales en este orden: 1.- Conciencia, 2.- Respiración y 3.- Pulso. Es importante recordar que al accidentado hay que tratarle con urgencia, no trasladarle con urgencia.

ANEXO VI: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE TELETRABAJO POR PARTE DE LOS TELETRABAJADORES.

Fuente: Elaboración propia.

INDIQUE LA IMPRESIÓN QUE HA TENIDO DURANTE LA PARTICIPACIÓN EN EL PLAN DE LOS SIGUIENTES APARTADOS

Marque con una X la respuesta.	Ha aumentado	Permanece igual	Ha disminuido	NO responde
1-La cantidad de trabajo que ha realizado.				
2-La calidad de su trabajo.				
3-La relación, coordinación, etc con los superiores.				
4-La integración con el resto del equipo				
5-El tiempo de que dispone para hacer frente a sus tareas y responsabilidades familiares.				
6-El tiempo de que dispone para sus actividades de ocio y relación.				
7-El tiempo de que dispone para su formación.				
8- Su estado de ánimo.				
9-Nivel de estrés.				

VALORACIÓN SOBRE ASPECTOS RELATIVOS AL PLAN

Puntúa los siguientes aspectos:					
	Sobresaliente	Notable	Aprobado	Suspenso	No responde
-Formación previa.					
-Aspectos informáticos.					
-La asistencia y el apoyo técnico.					
-La relación con los supervisores.					
-La forma de organizar el trabajo.					

PERCEPCIÓN DE LOS TELETRABAJADORES ACERCA DE POSIBLES EFECTOS NEGATIVOS DEL TELETRABAJO

	Habitualmente	A veces	Nunca	No responde
-Ha tenido más responsabilidades domésticas de lo habitual.				
-Se le ha forzado a trabajar más.				
-Usted mismo se ha forzado a trabajar más.				
-Se ha sentido más controlado en su trabajo.				
-Se ha sentido aislado.				
-Ha sido rechazado o resentido por parte de otros compañeros.				

VALORACIÓN GLOBAL DEL PLAN

	Demasiado largo	Demasiado corto	Bien	No responde
El tiempo de duración de la experiencia ha sido:				

	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No responde
Nivel de satisfacción global con la experiencia.					

ANEXO VII: CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL PLAN DE TELETRABAJO POR PARTE DE LOS SUPERVISORES.

Fuente: Elaboración propia.

	Ha mejorado	Se ha mantenido igual que antes	Ha empeorado	No responde
¿Cuál crees que es la percepción que tienen los teletrabajadores acerca del teletrabajo con esta experiencia?				

<p>Ha existido algún problema técnico: SI/NO</p> <p>En caso afirmativo enumérelos:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	Sobresaliente	Notable	Aprobado	Suspenso	No responde
-Apoyo técnico.					
-Formación recibida por los teletrabajadores.					
-Gestión del tiempo.					
-Grado de implicación de los teletrabajadores en esta experiencia.					

	Ha aumentado	Permanece igual	Ha disminuido	NO responde
Grado de control y supervisión que han recibido los teletrabajadores.				
Productividad de los teletrabajadores.				

¿Ha existido una comunicación fluida con los teletrabajadores?	SI/NO
--	-------

VALORACIÓN GLOBAL DEL PLAN

	Demasiado largo	Demasiado corto	Bien	No responde
El tiempo de duración de la experiencia ha sido:				

	Sobresaliente	Notable	Aprobado	Suspenso	No responde
Valoración general de la experiencia					

<p>En su opinión, la experiencia indica que el teletrabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Con algunas modificaciones, podría convertirse en una forma habitual de trabajar. b) No es una buena opción. Es mejor la forma habitual de trabajar. c) Podría convertirse en una forma habitual de trabajar, pero sólo en ciertas circunstancias o periodos de la vida de los trabajadores. d) No responde
