Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes

DISC@TEL
Teletrabajo y Discapacidad

GUÍA SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - FAQS

ABRIL 2021

altitude
An Enghouse Company

GSS

Fundación INTEGRALIA DKV

ILUNION
Contact Center BPC

ÍNDICE

GUÍA SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - FAQS

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ PRETENDE APORTAR ESTA GUÍA?

¿CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA?

0. NOCIONES SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD

0.1 TELETRABAJO

- 0.1 ¿Vale la pena plantearse el sistema de teletrabajo en una empresa?
- 0.1.2 ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo?
- 0.1.3 ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo a corto y a medio plazo?
- 0.1.4 Teletrabajo ¿Qué dificultades suelen presentarse?
- 0.1.5 En un entorno de atención al cliente, ¿es posible y efectivo el teletrabajo?

0.2 DISCAPACIDAD

- 0.2.1 La inserción de personas con discapacidad, ¿por qué debe plantearse la empresa este tema?
- 0.2.2 ¿Qué es el Proyecto DISCATEL?
- 0.2.3 ¿Qué beneficios puede recibir mi empresa si se incorpora al Proyecto DISCATEL?
- 0.2.4 ¿Qué condiciones se exigen a las empresas para su integración en el Proyecto Discatel?

1. TECNOLOGÍA

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. PASOS MÁS IMPORTANTES PARA INSTALAR UN PUESTO DE TELETRABAJO

1.2. REQUISITOS TECNOLÓGICOS EN LA ESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER PARA PUESTOS DE TELETRABAJO

ÍNDICE

1.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE POSIBILITAN EL TELETRABAJO

1.3.1. Centralitas de Telefonía o PBX

1.3.2. Sistemas CTI de integración Voz-Datos

1.3.3. Funcionalidad requerida dependiendo del servicio a prestar

1.3.4. Servidores de Aplicaciones

1.3.5. Servidores de Correo Electrónico

1.3.6. Aplicaciones de Asistencia Remota

1.3.7. Otras Aplicaciones con el Contact Center

1.3.8. ¿Es imprescindible disponer de PBX?

1.3.9. Exigencias tecnológicas específicas de un puesto de teletrabajador de un contact center o una empresa

1.3.10. ¿Se puede usar CTI en teletrabajo?

1.3.11. ¿Se pueden restringir las llamadas que realiza el agente?

1.3.12. ¿Se puede saber si el operador está utilizando los medios técnicos sólo para el trabajo?

1.3.13. ¿Qué información puede obtenerse de la productividad del agente?

1.4. COMUNICACIONES

1.4.1. ¿Qué condiciones mínimas de comunicaciones se tienen que dar en el lugar donde se quiere teletrabajar?

1.4.2. ¿Qué tipo de línea de comunicaciones se debe instalar?

1.4.3. Tipos de Acceso a aplicaciones

1.4.4. Comunicación con el supervisor

1.4.5. ¿Cómo se pueden solucionar técnicamente los problemas de confidencialidad de los datos que utiliza el tele trabajador?

1.5. MEDIOS NECESARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE VOZ EN EL DOMICILIO DEL TELETRABAJADOR

1.5.1. Equipamiento informático en el puesto de operador

1.5.2. Equipamiento Telefónico

1.5.3. Equipamiento de Comunicaciones

1.5.4.Infraestructura en el domicilio del Teletrabajador

1.5.5. ¿Puede estar integrada la telefonía y las aplicaciones en el equipo?

1.5.6. Adaptación de los puestos según del usuario

1.5.7. En los casos de personas con discapacidad, ¿existe algún gasto extra añadido?

ÍNDICE

1.6. INCIDENCIAS

1.6.1. Repercusión de las incidencias una vez implantado el proyecto: ¿Qué hace el trabajador cuando tiene una incidencia técnica?

1.6.2. ¿Cuál es la tipología de incidencias más habitual?

1.6.3. ¿Cómo se solventan las incidencias técnicas en el puesto del trabajador si está en una zona rural en la que no puede desplazarse el técnico en un espacio corto de tiempo?

1.6.4. ¿Se valora en el puesto un SAI para micro-cortes o contingencia?

GLOSARIO DE TÉRMINOS

2. RECURSOS HUMANOS

CONSIDERACIONES GENERALES

2.1. ASPECTOS PREVIOS A TENER EN CUENTA

2.1.1 Definición de teletrabajo o trabajo a distancia

2.1.2 ¿Hay un solo modelo de Teletrabajo?

2.1.3 El Teletrabajo, ¿Ha venido para quedarse?

2.1.4 ¿Cuál es el panorama actual de las personas con Discapacidad en el mercado laboral?

2.1.5 ¿Puede el teletrabajo contribuir a la mejora en la inserción laboral de las personas con discapacidad?

2.2 BENEFICIOS

2.2.1 ¿Qué tipo de beneficios tiene para una empresa contratar a personas con Discapacidad?

2.2.2 ¿Existe algún beneficio económico por contratar a personal en modalidad de teletrabajo?

2.3 SELECCIÓN

2.3.1 ¿Por qué hablamos de competencias laborales?

2.3.2 ¿Qué “soft skills” debe tener una persona para teletrabajar?

2.3.3 Si pudiésemos trazar el perfil del candidato ideal para teletrabajar, ¿Cuál sería?

2.3.4 Búsqueda de candidatos con discapacidad

2.3.4.1 Servicios de orientación e intermediación laboral de carácter público

2.3.4.2 Portales de empleo

2.3.4.3 Programas de empleo y servicios de orientación e intermediación laboral de entidades sin ánimo de lucro que trabajan con personas con discapacidad

ÍNDICE

2.3.5. ¿Es necesario que haya una persona experta en perfiles con discapacidad en el Departamento de RRHH de toda gran empresa?

2.3.6 Proceso de selección

2.3.6.1. Publicación oferta

2.3.6.2 Criba de cv

2.3.6.3 La entrevista

2.3.6.4 ¿Qué tipo de pruebas se utilizan?

2.3.6.5 ¿Utilizaremos las mismas pruebas para seleccionar a personas con discapacidad y sin discapacidad?

2.4 FORMACIÓN

2.4.1. ¿Cómo se está cubriendo la necesidad de impartición de formación en teletrabajo en un escenario Covid-19 y post-Covid19?

2.4.2. ¿Qué especificidades deben tenerse en cuenta en la formación de personas con discapacidad para teletrabajar en un Contact Center?

2.4.3. ¿Qué medios tecnológicos necesitaremos para llevar a cabo una teleformación?

2.4.4. Para que se siga manteniendo el nivel de calidad en la prestación de servicios, además de la formación inicial, ¿Se debe impartir formación continuada regular o reciclaje de forma específica para los teletrabajadores?

2.4.5. ¿Hay alguna subvención especial para la formación de los teletrabajadores? ¿Y si tienen discapacidad?

2.5 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y TELETRABAJO

2.5.1 ¿Qué normativa aplica?

2.5.2 ¿Cuáles son los principales riesgos a los que pueden estar expuestas las personas que teletrabajan?

2.5.3 Si el teletrabajador tiene un accidente en su domicilio, ¿se considera accidente de trabajo?

2.5.4 ¿Quién garantiza las condiciones de seguridad: la empresa o el propio trabajador?

2.5.5 Medidas para el éxito de la gestión preventiva en el teletrabajo

2.5.6 ¿Cómo evaluar los riesgos del teletrabajador?

2.6 OTRAS CUESTIONES IMPORTANTES

2.6.1 ¿Cómo hacer el onboarding de trabajadores con discapacidad en un entorno de teletrabajo?

2.6.1.1 ¿Hay que comunicar a los compañeros de equipo que la persona contratada tiene discapacidad?

2.6.2 Teletrabajo, employer branding y discapacidad

2.6.3 ¿Cómo hacer desde RRHH que el teletrabajador con discapacidad se sienta parte de la empresa?

2.6.4 Tips para un teletrabajo de éxito

2.6.4.1 Tips empresa

2.6.4.2 Tips trabajador

2.7 CONCLUSIONES

ÍNDICE

3. JURÍDICO - LABORAL

CONSIDERACIONES GENERALES

3.1. LEGISLACIÓN

3.1.1 ¿Qué legislación existe en España sobre el TELETRABAJO?

3.2 CONTRATO DE TRABAJO

3.2.1 ¿Qué tipos de contratos se pueden utilizar?

3.2.2 ¿Qué duración pueden tener los contratos de teletrabajo? ¿Y qué periodo de prueba?

3.2.3 ¿Los procedimientos de despido son distintos para los teletrabajadores?

3.2.4 ¿Qué tipo de contrato se puede aplicar a teletrabajadores con discapacidad?

3.2.5 Si posteriormente a la firma de un contrato de obra y servicio se pretende que un trabajador preste servicios a través del teletrabajo, ¿supondrá que se desvirtúe el "objeto" originario del servicio?

3.2.6 ¿Existen ayudas a las empresas por contratar personal en la modalidad de teletrabajo? ¿Son compatibles con otro tipo de ayudas?

3.2.7 ¿Quién debe aportar los elementos necesarios para el teletrabajo: la empresa o el teletrabajador?

3.2.8 ¿Quién debe asumir los costes de utilización de las herramientas de trabajo y su mantenimiento?

3.2.9 ¿Quién debe abonar los gastos de luz, teléfono, ADSL, tóner, material de oficina y otros?

3.3 SINDICATOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL DE LOS TRABAJADORES

3.3.1 ¿Cómo se articula la sindicación y representación sindical de los teletrabajadores?

3.3.2 ¿Cómo se promueven las elecciones sindicales?

3.3.3 ¿Cómo se debe enfocar el cumplimiento del convenio colectivo en los casos de teletrabajo?

3.4 TEMAS ADMINISTRATIVOS

3.4.1 ¿Se debe dar de alta un centro de trabajo en cada provincia en la que se tenga un teletrabajador? ¿Se aplica la legislación de la sede de la empresa o la del domicilio del trabajador?

3.4.2 ¿En qué localidad se deberá ingresar la cotización de la Seguridad Social y como se deberá documentar?

3.4.3 ¿Debe realizarse el control de horas a trabajadores en la modalidad teletrabajo?

3.5 INSPECCIÓN DE TRABAJO

3.5.1. ¿Tiene la Inspección de trabajo la posibilidad de supervisar el centro de trabajo de los trabajadores a distancia?

3.5.2. ¿Qué ámbito territorial tendrá el libro de visitas y dónde deberá encontrarse físicamente el libro

ÍNDICE

3.6 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

3.6.1 ¿Cómo se debe enfocar la prevención de los riesgos laborales en los puestos de teletrabajo?

3.7 DISCAPACIDAD

3.7.1 ¿Cumple la Empresa sus obligaciones de empleo de la LGD mediante la contratación de personas con discapacidad por teletrabajo?

3.7.2. ¿Qué ventajas y desventajas tiene la contratación de personas con discapacidad? ¿Qué beneficios económicos supone para la empresa?

3.7.3. ¿Qué tipo de adaptación del puesto habrá que hacer en su domicilio? ¿Quién puede asesorar a la empresa? ¿Qué subvenciones existen para la adaptación?

3.7.4. En el caso de personas con discapacidad que cobran pensiones (contributivas o no contributivas), ¿Se pueden compatibilizar con un salario y en que porcentajes?

3.8 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.9 PROPIEDAD INTELECTUAL

3.10 LA LEGISLACIÓN SOBRE IGUALDAD, ¿ES APLICABLE TAMBIÉN A LOS TRABAJADORES A DISTANCIA?

3.10.1 ¿La legislación sobre igualdad es aplicable también a los trabajadores a distancia?

3.11 ACCESIBILIDAD

3.11.1 ¿Qué especificaciones sobre accesibilidad tiene que cumplir la empresa en caso de empleo de personas con discapacidad?

3.11.2 ¿En qué casos tiene la empresa obligación de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a sus locales? ¿Y el transporte?

3.11.3 ¿Existen subvenciones concretas para la accesibilidad? ¿Quién las puede solicitar?

3.11.4¿Existe una fecha límite para que la accesibilidad de la empresa sea de obligado cumplimiento?

CUESTIONES DE DERECHO TRANSITORIO CON MOTIVO DE LA COVID 19

ÍNDICE

4. SUPERVISIÓN, MOTIVACIÓN Y CALIDAD

CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 SUPERVISIÓN

4.1.1. ¿ En qué puestos/actividades empresariales es más adecuado utilizar el sistema de teletrabajo?

4.1.2. ¿ Qué consideraciones tienen que tenerse en cuenta para una supervisión realizada en remoto?

4.1.3. En el entorno del contact center, ¿cuáles son los tipos de campañas y servicios más adecuados para ser realizados mediante teletrabajo?

4.1.4. ¿Cómo puede controlar el Supervisor la gestión del teletrabajador/a?

4.1.5. ¿Cómo se puede comunicar un Supervisor con su teletrabajador/a?

4.1.6. ¿Cómo puede conocer el teletrabajador/a cuáles son sus objetivos, responsabilidades y, en definitiva, cómo está siendo su desempeño?

4.1.7. ¿Cómo podemos hacer llegar al teletrabajador la documentación administrativa necesaria?

4.1.8. ¿Cómo puede conocer el teletrabajador/a su horario de trabajo, sus descansos, vacaciones y permisos?

4.2 MOTIVACIÓN

4.2.1. ¿Cómo puede influir el teletrabajo en la productividad?

4.2.2. ¿Qué rotación suelen tener los teletrabajadores/as? ¿ y en el caso de tratarse de personas con discapacidad?

4.2.3. ¿Qué aspectos pueden influir en la desmotivación del teletrabajador?

4.2.4. ¿Cómo podemos evitar desde supervisión que un teletrabajador se sienta aislado?

4.3 CALIDAD

4.3.1. ¿Cómo podemos fomentar y controlar que la calidad del trabajo sea la adecuada?

4.3.2. ¿Qué procesos son los que se tienen en cuenta a la hora de mejora la calidad en un Contact Center?

AGRADECIMIENTOS

GUÍA SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - FAQS

Presentación

Tengo el gusto de presentar este documento fruto del trabajo de **Discatel, proyecto de Responsabilidad Social Corporativa de la AEERC**, asociación sin ánimo de lucro que aglutina a los profesionales y empresas de la Actividad de atención al cliente, como bien nos define nuestro nombre: Asociación Española de Expertos en la Relación con Cliente.

Esta Guía de Teletrabajo y Discapacidad-FAQS, que comenzó en los primeros años del Proyecto Discatel hace 12 años, es fruto de la naturaleza intrínseca del proyecto y de su visionaria idea. La inserción de personas con discapacidad a través del Teletrabajo requería una actualización, ya que han sido muchos los cambios y avances producidos con el paso del tiempo, y que justo en el 2020 se han acelerado con la irrupción del COVID19. Y ahora se hacía mucho más necesaria.

Con el trabajo y la experiencia de empresas muy relevantes en la Industria del Contact Center a las que quiero mencionar y agradecer su trabajo: **Altitude Software, Ilunion, GSS- Grupo Covisian y Fundación Integralia DKV** ; y que, además, son integrantes del Proyecto; hemos querido **contribuir y aportar todos los cambios y variaciones legislativas, tecnológicas… del Teletrabajo, y también del marco normativo de la Discapacidad**, en concreto en la faceta de la inclusión laboral de las personas, como una ayuda a las empresas y a los profesionales que estén trabajando en la inserción de personas con discapacidad en la industria.

Espero que este documento sirva para cualquier profesional, sea cual sea su sector, -no es un trabajo exclusivo de esta actividad- y contribuya a que con el Teletrabajo se consolide la inclusión de las personas con discapacidad ahora que tenemos claros ejemplos de que el Teletrabajo ha venido para quedarse.

José Francisco Rodríguez
Presidente de la Asociación Española
de Expertos en la Relación con Clientes

Introducción

La Guía interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad fue una iniciativa realizada en 2012 por el Proyecto Discatel de la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC), tras las experiencias realizadas previamente por 4 empresas: Ilunion, Fundación Integralia, Fundación Alares y el CET del Grupo Marktel, con el objetivo de orientar a las empresas de Contact Center en la inserción de personas con discapacidad a través del teletrabajo.

En 2021 hemos querido actualizar esta Guía, adaptándola a los últimos adelantos tecnológicos y de organización del trabajo, con el apoyo de varias empresas del Proyecto Discatel (Ilunion BPO, GSS, Altitude, y Fundación Integralia DKV) dándole un nuevo formato, para facilitar así su lectura, y con la intención de compilar en un solo documento casi todos los aspectos necesarios para la inserción de personas con discapacidad a través del teletrabajo.

Todos estos años hemos trabajado intentando conseguir que el teletrabajo fuera una palanca para favorecer la inserción de las personas con discapacidad, pero no conseguimos muchos éxitos en esta modalidad; si en la presencial, con más de 1500 personas integradas hasta 2020, en las plataformas de las empresas. Ahora que se ha presentado de improviso esta revolución con el COVID19, pensamos que es una gran oportunidad para poner en común todo el conocimiento adquirido y así facilitar a las empresas la contratación, mediante el teletrabajo, de personas con discapacidad que viven lejos de los centros de trabajo, u otras que han perdido su empleo con esta crisis.

Ahora, que es casi “obligatorio” el teletrabajo, esperamos que las empresas puedan aprovechar este tsunami para conseguir el cumplimiento de la LGD que puede resultarles, además, rentable social y económicamente.

Jose Luis Goytre.
Director Proyecto Discatel

¿Qué pretende aportar esta Guía?

Esta nueva versión de la **Guía de Teletrabajo y Discapacidad - FAQS**, se plantea como un compendio de **"Preguntas Más Frecuentes"** a las distintas dudas y cuestiones que cualquiera que desee implantar el sistema de teletrabajo en una empresa pueda hacerse.

Hemos realizado una actualización de todas las cuestiones, aunque sabemos que la legislación, la tecnología, el entorno y la operativa están cambiando continuamente, por lo que está Guía seguirá abierta a todas las aportaciones contrastadas que nos vengan del exterior y así irá ampliándose, enriqueciéndose con experiencias y conocimientos variados, esperando que resulte un lugar practico de consulta. Por tanto, esperamos sus comentarios, preguntas, aportaciones y críticas positivas e intentaremos contestarlas rápidamente. *discatel@aeerc.com*

¿Cómo utilizar esta Guía?

Nos ha parecido que cuando una Empresa/Entidad se propone implantar el teletrabajo en su organización se le plantean inmediatamente una serie de preguntas difíciles de responder. Si además pretende incorporar a esa iniciativa a personas con discapacidad, el número de preguntas suele aumentar.

En esta Guía pretendemos responder al mayor número de cuestiones de ese tipo. Verán que muchas de ellas hacen referencia al teletrabajo de Contact Center, y es lógico, porque de eso es de lo que más sabemos en nuestra Asociación, pero entendemos que puede extrapolarse a otras muchas actividades profesionales.

La mayoría de las preguntas y respuestas provienen de las experiencias que ya tienen las empresas integrantes del Proyecto DISCATEL, que vienen dando empleo desde 2008 a personas con discapacidad por teletrabajo en entornos de contact center.

Para mayor facilidad de consulta hemos agrupado las preguntas en cinco grandes grupos:

- Área 0: Nociones sobre el teletrabajo y la discapacidad
- Área 1: Tecnología
- Área 2: Recursos Humanos
- Área 3: Jurídico - Laboral (tanto de Teletrabajo como de Discapacidad)
- Área 4: Supervisión, Motivación y Calidad

En el índice de cada área presentamos todas las preguntas numeradas para poder acceder a las respuestas fácilmente con un sólo clic.

Esperamos y deseamos que les sea de utilidad.

Área 0:

Nociones sobre teletrabajo y discapacidad

0.1 TELETRABAJO

0.1.1 ¿Vale la pena plantearse el sistema de teletrabajo en una empresa?

Dadas las circunstancias actuales, con el COVID19, parece que se ha demostrado que sí; el teletrabajo ha sido la gran solución para los trabajadores y muchas de las empresas de la actividad de atención al cliente. Ahora tenemos la total seguridad, de que todas las experiencias de teletrabajo, adquiridas con pequeños ensayos durante todos estos años por las empresas, han servido de mucho para poder afrontar en pocos días esta nueva forma de trabajar.

En estos momentos la mayoría de las empresas, cuya actividad se lo permite, tienen su plantilla al 90% teletrabajando. Posiblemente hay un antes y un después desde marzo de 2020 y pensamos que en este año se sentaran las bases para que esta modalidad del teletrabajo se convierta en cotidiana y habitual.

0.1.2 ¿Qué ventajas tiene el teletrabajo?

Existen ventajas para el empleado, para la empresa y para la sociedad y quizá éstas pueden ser las más importantes:

- **Ventajas para el empleado:**
  - Flexibilidad horaria casi total.
  - Poder desempeñar el trabajo desde el domicilio supone más comodidad e informalidad, y se basará en el cumplimiento de unos objetivos predefinidos. Esto ofrece una mejora indudable en términos de calidad de vida.
  - Menor estrés sobre todo en los trayectos de ida y vuelta al lugar de trabajo.
  - Ahorro en costes de transporte: menor consumo de combustible y beneficio adicional para el medio ambiente.
  - Conciliación mucho más fácil de la vida laboral y familiar.
  - Ahorro en costes de comidas, con mayor flexibilidad para adaptar el menú a las necesidades de salud y posibilidades económicas.
  - En situaciones de crisis (tipo pandemia, contaminación, amenazas de seguridad…) poder seguir trabajando

- **Ventajas para la empresa:**
  - Ahorro de espacio y reducción de gastos de consumos (electricidad, alquiler de locales, vigilancia de los mismos, limpieza,…).
  - Se reducen los costes por puesto de trabajo ya que, con una correcta organización de las personas que teletrabajan a tiempo parcial, se puede lograr que un puesto físico en la empresa sea utilizado por varios trabajadores que lo ocuparán en días/horas diferentes de la semana.
  - Aumento de la satisfacción de los empleados y por ello de la productividad.
  - Reducción del absentismo laboral.
  - Mejor orientación del trabajo a obtención de resultados.
  - Retención del personal válido (traslados del cónyuge, embarazo y crianza, etc.)
  - Ayuda para captar personal con talento o especialidades difíciles de encontrar, aunque viva lejos de la empresa.
  - Mejor uso del entorno digital.

0.1.3 ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo a corto y a medio plazo?

En los tiempos que nos ocupan los beneficios básicamente son los siguientes:

- Mantener la actividad económica de la empresa en situaciones de crisis y por ende del trabajador
- Reducción de costes
- Incremento de la productividad
- Mejora del ambiente laboral
- Mejora del medio ambiente
- Reducción del absentismo
- Reducción de la rotación
- Promueve la inclusión social
- Aumenta el empleo de las nuevas tecnologías

0.1.4 Teletrabajo ¿Qué dificultades suelen presentarse?

Lógicamente en el teletrabajo no todos son ventajas, pero si éstas no fueran mayores que los inconvenientes, el teletrabajo nunca habría adquirido el auge que actualmente tiene y el aumento imparable que está teniendo y parece que tendrá.

- **Las desventajas para el empleado son:**
  - Flexibilidad horaria, que es un arma de doble filo. Generalmente, quien teletrabaja, dedica muchas más horas que quien está en un trabajo presencial.
  - Difícil separación de vida profesional y personal. Dificultad para separar las horas de dedicación laboral y personal. El lugar de trabajo y residencia son el mismo, lo que puede entremezclar unas tareas y otras.
  - Aislamiento y soledad al no compartir el tiempo profesional con otros compañeros. Existe ciertamente el riesgo de desvinculación y de que puedan aparecer problemas psicosociales derivados del trabajo en solitario.
  - Menor acceso a procesos de promoción profesional.
- **Las desventajas para la Empresa:**
  - Dificultades para gestionar el trabajo en equipo por falta de experiencia.
  - Aparente pérdida de control sobre la actividad del teletrabajador, lo que se traduciría en pérdida de calidad, si verdaderamente no se logra el control.
  - Posibilidad de problemas de seguridad en la gestión de la información.
  - Costes añadidos de comunicación.
  - Prevención de riesgos laborales más compleja, al realizarse la actividad laboral en el domicilio del trabajador.
  - Dificultad para el control del registro horario legal.

0.1.5 En un entorno de atención al cliente, ¿es posible y efectivo el teletrabajo?

Desde la AEERC hemos ido conociendo en los últimos años, primero, el interés creciente por este tema y luego la implantación progresiva (lenta ciertamente, pero imparable) en algunos de los contact centers más importantes.

Numerosas empresas de atención al cliente han conseguido que el teletrabajo se use hasta ahora sobre todo en los puestos más técnicos de las empresas; esto ya es habitual y es justamente donde más experiencias se han realizado; todas ellas han ayudado a afrontar en estos días los vertiginosos cambios que ha habido que realizar.

En la parte de operación: agentes, teleoperadores y backoffice, hay menos experiencia, aunque algunas empresas han destacado por ser las pioneras en su utilización durante estos últimos años. En estos momentos empresas con contact centers, tan importantes como SITEL, ILUNION, UNÍSONO, GSS-Grupo Covisian, ADMIRAL, DKV INTEGRALIA, PELAYO, EMERGIA, ATENTO, están al 90 % teletrabajando; y en otros sectores de actividad como las telecos, los seguros, la banca, energía… también lo están implantado para la atención a los clientes.

0.2 DISCAPACIDAD

0.2.1 La inserción de personas con discapacidad, ¿por qué debe plantearse la empresa este tema?

Primero, porque es una obligación legal para todas las empresas que tienen una plantilla superior a 50 empleados; según la LGD (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social) tienen la obligación de que un 2% de sus puestos de trabajo sean para personas con discapacidad. Si se trata de la Administración Publica este porcentaje se eleva actualmente al 7%.

Pero, sobre todo, porque igual que en nuestra sociedad un 9% seremos personas con discapacidad tarde o temprano, o lo vivimos ya en nuestras familias, entre nuestros amigos, en nuestro entorno, la empresa tiene que ser sensible a esta realidad y aportar su granito de arena para facilitar a las personas con discapacidad su crecimiento personal y profesional.

El actual desarrollo de la responsabilidad social corporativa está animando a muchas empresas a asumir sus responsabilidades, no solo en este área, sino también en el cuidado del medio ambiente, la igualdad, la diversidad, la conciliación de la vida familiar y laboral; los clientes ya lo demandan y lo valoran cada vez más.

Actualmente el 75% de las compañías españolas no superan la cuota del 2% de personas con discapacidad en sus equipos, tal y como obliga la ley. El amplio incumplimiento de esa Ley se basa principalmente en que las empresas opinan que es muy difícil cumplirla, que no hay candidatos suficientemente preparados para los puestos que necesitan.

Con esta Guía quere mos ayudar a las empresas en las cuestiones más importantes que les surjan para el cumplimiento de la LGD. Nuestro objetivo es lograr un mayor número de empresas inclusivas.

0.2.2 ¿Qué es el Proyecto DISCATEL?

Es una iniciativa de la **Asociación Española de Expertos de la Relación con Clientes (AEERC)**. La Asociación tiene entre sus objetivos la puesta en marcha de cuantas iniciativas sean positivas para la potenciación y el desarrollo de los **Servicios de Atención al Cliente** en la sociedad.

En esa línea, se ha planteado estudiar las posibilidades de adecuación de los puestos de trabajo de contact center a las capacidades de las personas con discapacidad física o sensorial como una de sus mejores contribuciones sociales.

El **Proyecto Discatel** es la iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa de la AEERC, que nació en 2008, con el objetivo de trabajar en la **INSERCIÓN** de personas con discapacidad en los entornos de atención al cliente. Ha conseguido muchos logros, tanto en formación como en inserción de personas con discapacidad, y en sensibilización de las empresas.

Nuestras fortalezas y experiencia

+ de 1.300 personas

Insertadas en empresas de atención al cliente.

+ de 450 personas

Formadas en entornos de Contact Center.

4 Estudios

De investigación sobre el teletrabajo y la discapacidad.

7 Premios

Reconocimientos recibidos.

Portal de empleo

Comunidad DISCATEL. www.discatel.es

Encuentros y eventos

Reuniones de networking periódicas.

0.2.3 ¿Qué beneficios puede recibir mi empresa si se incorpora al Proyecto DISCATEL?

• **Diagnostico gratuito inicial** de la situación de la empresa frente a la **LGD** (Ley General sobre Discapacidad) y **diversidad**.

• **Sensibilización** de directivos y mandos medios sobre la inserción de personas con discapacidad.

• **Formación online** en entornos de Contact Center para personas con discapacidad para facilitar su empleabilidad.

• **Formación continua** gratuita para trabajadores con discapacidad.

• **Formación Dual.** Programa piloto de programa de contratos de Formación Dual en el contact center para personas con discapacidad.

• Planificación de **eventos** anuales de encuentro y networking de empresas con temas de actualidad sobre inserción.

• Creación de un **"Observatorio anual de la situación de la Inclusión de personas con discapacidad en la actividad de Atención al Cliente".**

• **Sello Anual Discatel.** Se concederá a todas las que cumplan con los requisitos de promoción activa de la inserción en sus plantillas.

• Dar visibilidad al Proyecto y por ende a las empresas integrantes, tanto en los medios como en las redes sociales.

0.2.4 ¿Qué condiciones se exigen a las empresas para su integración en el Proyecto DISCATEL?

Las empresas integrantes del Proyecto DISCATEL:

• Deberán estar interesada por los temas del empleo de personas con discapacidad.

• Deberán comprometerse a dar empleo en sus centros de trabajo por encima de la LGD y/o por teletrabajo en los casos en que no sea posible por problemas graves de movilidad.

• Y colaborar al sostenimiento del Proyecto con una aportación económica anual.

• Deberán además designar una persona que las represente en el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad y asista regularmente a las reuniones que se planifiquen, aportando al Grupo las experiencias, conocimientos y datos de su empresa en relación con los temas que se traten.

También se puede participar como empresa patrocinadora con una aportación económica o aportando licencias de uso de tecnología, telecomunicaciones u otro recurso, o incluso patrocinando alguno de los eventos o iniciativas concretas que se van realizando.

Si desea más información puede contactar con nosotros en *discatel@aeerc.com*

Trabajando por la inclusión...

Información especializada

- Sobre legislación y ayudas a la inserción.

- Encuentro anual y networking entre empresas para estar al día.

- Newsletter con sección de RSC

OBSERVATORIO ANUAL DE INCLUSION EN LA ATENCION AL CLIENTE.

Formación

- *Cursos online específicos de entornos de Contact Center para candidatos:*
  - Agentes de CC.
  - Atención al cliente en redes sociales.
  - Gestión administrativa y backoffice en atención al cliente.
- *Formación Dual del SEPE con la obtención del Certificado de Profesionalidad*

Asesoría gratuita inicial

Realizamos un diagnóstico inicial para conocer la situación real de la empresa sobre las políticas de inserción laboral de personas con discapacidad, y que puedan tomar las mejores medidas en el cumplimiento de la LGD.

Contacto: discatel@aeerc.com

Sello Empresa DISCATEL

Este sello le otorga la cualidad de ser una empresa comprometida con la inserción de personas con discapacidad y que trabaja de forma activa en conseguirla.

Comunidad DISCATEL

Disponemos de una Comunidad de empleo para personas con discapacidad formadas y/o con experiencia.

Cada empresa Discatel podrá incluir sus ofertas de empleo en la actividad de la atención al cliente.

Área 1:

Tecnología

CONSIDERACIONES GENERALES

Altitude Software compañía de **Enghouse Interactive** participa en la actualización de esta Guía para dar respuesta a las preguntas más habituales sobre los requisitos tecnológicos necesarios que posibilitan el trabajo en remoto de un agente de Contact Center. Nuestra aportación en esta Guía está basada en nuestra experiencia de más de 27 años implantando soluciones tecnológicas para la gestión unificada de interacciones en el Contact Center.

Aunque gran parte de los conceptos y preguntas que aquí se tratan son específicos del Contact Center, otros contenidos son aplicables a cualquier tipo de profesional que quiera teletrabajar. Las soluciones de Altitude Software para gestionar la Experiencia de Cliente posibilitan el teletrabajo desde hace años. Ya en el año 2012, participamos en la creación de la Guía Interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad, iniciativa impulsada por Discatel y la AEERC, donde desarrollamos el área de Tecnología.

Sin duda alguna, la situación actual que estamos viviendo debido al COVID-19, ha impulsado el teletrabajo en todas las áreas, también en el Contact Center. El trabajo en remoto ha dejado de ser una elección para convertirse en una necesidad inmediata. Nosotros mismos hemos ayudado a nuestros clientes a mover a sus empleados y procesos a la modalidad de teletrabajo en tiempo record.

Hemos utilizado todo este conocimiento y experiencia para actualizar la Guía Interactiva sobre Teletrabajo y Discapacidad y traerle hoy el Área de Tecnología renovada.

Esperamos que le sirva de ayuda y aclare muchas dudas relacionadas con el teletrabajo. Si desea más información, no dude en visitar nuestra web *www.altitude.com/es* o ponerse en contacto con nosotros en el correo *presence.marketing@enghouseinteractive.com*

1.1 PASOS MÁS IMPORTANTES PARA INSTALAR UN PUESTO DE TELETRABAJO

Los aspectos más relevantes que hay que tener en cuenta a la hora de desplegar puestos remotos son:

• La disponibilidad de un acceso a Internet de calidad en el domicilio del trabajador. Aunque actualmente el acceso Internet en España es prácticamente universal y la fibra llega a muchos lugares, se deberá comprobar.

• El uso de herramientas de Contact Center que permiten garantizar la productividad y el control del agente remoto: PBX, CTI, Interfaz Única de Agente, softphones, supervisión.

• El aprovechamiento de las tecnologías basadas en IP para proporcionar un despliegue sencillo y flexible: Telefonía IP, puesto de agente Web.

1.2 REQUISITOS TECNOLÓGICOS EN LA ESTRUCTURA DEL CONTACT CENTER PARA PUESTOS DE TELETRABAJO

Estos requisitos dependerán del alcance y del grado de sofisticación requeridos. No obstante, los requisitos mínimos son:

• PC o portátil.

• Línea de comunicaciones que garantice el ancho de banda recomendado.

• PBX con telefonía IP, a través de SoftPhone, teléfono físico IP o WebRTC.

• Tecnología necesaria para hacer ese puesto accesible, que dependerá del operador que facilite el servicio.

• Los aplicativos correspondientes al servicio que se quiera prestar y que serán los mismos tanto si se trata de un puesto remoto como local.

• Conexión segura con los sistemas corporativos: VPN site-to-site, accesos Web seguro https, etc.

1.3 HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS QUE POSIBILITAN EL TELETRABAJO

1.3.1. Centralitas de Telefonía o PBX

La centralita de telefonía es la encargada de recibir y emitir las llamadas telefónicas en el contact center.

Esto se puede realizar a través de:

• Conexiones troncales con proveedores de Internet SIP, IAX, etc. Se trata de la opción más habitual.

• Conexiones troncales con la red de telefonía general (RTC/RTB/CABLE) a través de accesos básicos o primarios E1. Esta opción se encuentra cada vez más en desuso.

• Conexiones con la red de telefonía móvil a través de dispositivos especiales del tipo “liceas”. Opción también en desuso.

Extensiones: Actualmente las extensiones del tipo WebRTC se están imponiendo cada vez más ya que usan el propio navegador como terminal telefónico. Sin embargo, siguen siendo utilizados los terminales telefónicos IP, físicos o tipo softphone (aplicación informática en el PC del agente).

Todas las centralitas modernas soportan VoIP, la mayoría también WebRTC, y pueden ser conectadas a Internet.

Para el teletrabajo, la centralita o PBX (Public Branch eXchange) deberá disponer de capacidad de acceso a Internet, y a ser posible con soporte de protocolos estándar como H323, SIP, IAX y WebRTC.

1.3.2. Sistemas CTI de integración Voz-Datos

El sistema CTI es el encargado de asociar la información (en forma de datos) a las llamadas de telefonía y otros canales, de tal manera que la pueda difundir a las aplicaciones que usan los agentes del centro y a los trabajadores remotos. Para ello será necesario utilizar telefonía IP.

También permite manejar las funciones de telefonía desde el PC/Portátil del agente, aunque éste disponga de un teléfono físico.

Los sistemas CTI multicanal además aportan funcionalidades de gestión de email, chat, RRSS, vídeo, colaboración web, etc.

Es conveniente que el sistema CTI sea un cliente ligero, preferiblemente web, y que este entorno facilite toda la gestión necesaria al agente, además del control remoto del mismo.

1.3.3. Funcionalidad requerida dependiendo del servicio a prestar

- Gestión de llamadas entrantes y salientes.
- Emails
- Mensajería chat: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Skype, etc.
- Redes Sociales: Muro Facebook y Twitter
- Vídeo
- Colaboración web
- Enrutamiento inteligente
- Herramienta de Supervisión

Estas funcionalidades en el teletrabajo son exactamente igual que en la plataforma.

1.3.4. Servidores de Aplicaciones

Los servidores de aplicaciones representan las aplicaciones que necesitan los agentes para poder realizar su trabajo.

Las aplicaciones pueden ser del tipo CRM (Customer Relationship Management), del tipo ERP (Enterprise Resource Planning) o argumentarios o script guiados de agente.

Las aplicaciones del tipo Web, o también denominadas “Thin Client” facilitan mucho el acceso del teletrabajador a la plataforma y viceversa.

Generalmente las aplicaciones están integradas de alguna manera con el sistema CTI.

1.3.5. Servidores de Correo Electrónico

Cuando el Contact Center gestiona interacciones de otros canales como el email, necesita cierta conectividad con los buzones de los servidores de correo electrónico usando los protocolos POP3/ IMAP para recepción de emails, y SMTP para el envío de emails.

- POP3 = Post Office Protocol versión 3
- IMAP = Internet Message Access Protocol
- SMTP = Simple Mail Transfer Protocol

Todos los servidores de correo electrónico más conocidos del mercado como MS Outlook, Gmail, Yahoo, etc. disponen de estos protocolos.

El servicio de correo está centralizado en el Contact Center y evita que el teletrabajador tenga que tener instalado ningún cliente de correo.

1.3.6. Aplicaciones de Asistencia Remota

El servicio de correo está centralizado en el Contact Center y evita que el teletrabajador tenga que tener instalado ningún cliente de correo para la gestión de interacciones.

• Asistencia Técnica

Los teletrabajadores necesitan un servicio que permita a los técnicos de mantenimiento acceder al puesto remoto con el fin de corregir errores o actualizar aplicaciones.

Este servicio suele llevar asociado la capacidad de Chat entre usuario y técnico, la transferencia de archivos, el rellenado compartido de formularios (HTML) y la co-navegación de páginas Web. En otras ocasiones también pueden llevar el apoyo visual de un sistema de videoconferencia con el uso de una WebCam por ambas partes

Existen numerosos productos que permiten este tipo de servicios donde un técnico del Contact Center toma el control del PC/Portátil del teletrabajador.

• Asistencia de negocio

Este tipo de aplicaciones también permiten al teletrabajador asistir de forma virtual a reuniones de equipo con el apoyo visual del resto de compañeros. Apoyado por una WebCam en la plataforma y en el domicilio del teletrabajador.

En este sentido tenemos aplicativos como Skype for Business, MS Teams, Cisco Webex, Zoom, entre otros, que nos permiten acceder a este tipo de servicios

1.3.7. Otras Aplicaciones con el Contact Center

Existen otras aplicaciones relacionadas con el Contact Center como son la grabación de llamadas y pantallas y su consecuente cualificación, la gestión de turnos agentes mediante WFM (Work Force Management) y los sistemas de auto-servicio como IVR o Portales de Voz.

Todas estas aplicaciones se gestionan de forma centralizada y no afectan al puesto remoto de los agentes.

1.3.8. ¿Es imprescindible disponer de PBX?

Una PBX es un sistema de telefonía que gestiona llamadas telefónicas internas y externas y conecta todas las extensiones telefónicas internas a la red de telefonía pública.

Los contact center disponen de una o varias PBX y lo idóneo es que el teletrabajador sea un miembro más de la plataforma para facilitar la gestión y supervisión del servicio. Por tanto, es importante disponer de una PBX que tenga capacidades de conexiones remotas. No obstante, existen en el mercado otras opciones que ofrecen la posibilidad de incorporar a un teletrabajador sin necesidad de disponer de una. ¿Cómo?

Actualmente existen distintos operadores que, a través de una aplicación web online, ofrecen la posibilidad de una "centralita virtual". Esta herramienta también permite obtener estadísticas online e históricos, con el fin de medir algunos resultados operacionales, pero no de negocio, por lo que sólo permiten tomar decisiones de capacidad y cantidad, y no tanto de calidad o de tipificaciones.

Las estadísticas de estos últimos las obtendríamos directamente de la aplicación web del operador.

Al no disponer de una extensión de la PBX, esta opción tiene varios inconvenientes:

• El teletrabajador no podrá hablar directamente con un supervisor fácilmente para hacer consultas durante la conversación con el cliente.

• El teletrabajador no podrá transferir llamadas a otros compañeros de manera sencilla.

• El supervisor no podrá realizar fácilmente escuchas "on-line" de las conversaciones, con lo que la calidad del servicio podría verse afectada. Sí sería posible realizar una grabación de las conversaciones para una posterior evaluación de calidad.

• Supone un mayor coste telefónico ya que la comunicación por voz entre el contact center y el teletrabajador se haría por la red pública.

• Las estadísticas no son tan completas como las que se pueden sacar de la centralita del contact center, y no se pueden adaptar a las diversas necesidades de los servicios al no poder aportar datos de negocio asociados a la llamada o interacción. Además, estas estadísticas no estarían unificadas con las de la plataforma ya que el agente no está usando una extensión.

• Los datos CTI asociados a la llamada no estarían ligados.

Es decir, disponer de una PBX no es imprescindible pero sí muy recomendable para mantener las mismas capacidades y calidad del servicio que si se trabajase en local.

1.3.9. Exigencias tecnológicas específicas de un puesto de teletrabajador de un contact center o una empresa

Teletrabajo, VoIP y tecnología CTI son conceptos que van de la mano en todos los Contact Centers facilitando así los accesos remotos desde los propios domicilios.

El objetivo es que el puesto del agente remoto sea equivalente a cualquier otro del Contact Center. La tecnología actual hace perfectamente posible todo esto. Tan sólo tendremos que tener en cuenta la calidad de la conexión entre el domicilio del teletrabajador y el Contact Center. Por lo demás, las exigencias son como las de cualquier puesto local en un Contact Center

1.3.10. ¿Se puede usar CTI en teletrabajo?

Sí, se puede utilizar CTI igual que en cualquier puesto de la plataforma. De hecho, es muy recomendable utilizar CTI para asociar los datos de la interacción a la propia llamada con el fin de que la gestión sea completa y centralizada.

1.3.11. ¿Se pueden restringir las llamadas que realiza el agente?

Sí, siempre que esté conectado a la PBX del contact center la configuración del tratamiento de llamadas es la misma que para los agentes locales de la plataforma, ya que las llamadas salientes también se realizan a través de ella. Es decir, el puesto del agente está totalmente controlado.

1.3.12. ¿Se puede saber si el operador está utilizando los medios técnicos sólo para el trabajo?

El uso de ciertos medios técnicos se puede restringir mediante configuraciones del uso de las aplicaciones. Esto se puede hacer de dos formas:

- Sobre los sistemas informáticos: restricción de permisos, aplicación de proxy, etc.
- Sobre los sistemas telefónicos: restricciones de salida o entradas de llamadas, desvíos, enrutamientos, etc.

Existen herramientas de control, tanto de la gestión realizada, como de la información tratada. Independientemente del software utilizado para realizarla.

1.3.13. ¿Qué información puede obtenerse de la productividad del agente?

Si es un agente más del contact center la información que se puede obtener es exactamente igual a la del resto de agentes de la plataforma.

1.4 COMUNICACIONES

1.4.1. ¿Qué condiciones mínimas de comunicaciones se tienen que dar en el lugar donde se quiere teletrabajar?

Es imprescindible que las infraestructuras de comunicaciones mantengan un ancho de banda constante para poder reproducir correctamente las conversaciones. A esta característica se la denomina con las siglas QoS (Quality of Service) o calidad de servicio.

1.4.2. ¿Qué tipo de línea de comunicaciones se debe instalar?

Un acceso a Internet en el contact center y en el domicilio de teletrabajador combinado con una solución VPN proporcionará una comunicación IP segura, encriptando tanto la voz como los datos.

La conexión a Internet debe ofrecer ciertas garantías por parte del proveedor contratado:

• La línea debe garantizar un ancho de banda sostenido tanto de subida como de bajada de al menos 80 Kbits/seg, con una pérdida de paquetes no superior al 1%, y con un retardo o latencia nunca superior a los 150 mseg.

• El operador debe garantizar un ancho de banda mínimo que supone la suma de los siguientes factores:

• Voz: Entre 32-80 kbps por cada llamada simultánea tanto de subida como de bajada, aunque varía dependiendo del codec utilizado. Este ancho de banda habría que aumentarlo si el teleoperador quiere consultar o transferir llamadas.

• Datos: Dependerá en gran medida de la tipología de la aplicación y habría que estudiarlo para cada caso concreto.

En cualquier caso, sería necesario que la línea soportara QoS, es decir que se pueda priorizar la voz sobre los datos.

Una VPN permite, en primer lugar, tunelizar el tráfico a través de Internet hacia el Contact Center y, en segundo lugar, el cifrado del mismo si se usa https en las comunicaciones con lo que se consigue una mayor “securización” de la información que viaja a través de Internet. Dicho cifrado incrementa las necesidades de ancho de banda en un 10% aproximadamente.

1.4.3. Tipos de Acceso a aplicaciones

Los accesos necesarios a aplicaciones serán los mismos independientemente de si se trata de un puesto local o remoto.

Actualmente podemos acceder a la mayoría de los aplicativos Web de forma segura mediante conexiones https y certificados digitales de confianza, los cuales permiten establecer conexiones seguras sin tener que usar más mecanismos que los que proporcionan estas mismas aplicaciones Web.

De forma complementaria, es posible crear equipos virtuales del tipo VDI donde un trabajador puede conectarse mediante una simple URL segura a un equipo virtual en la nube donde poder ejecutar todas las aplicaciones corporativas.

1.4.4. Comunicación con el supervisor

La comunicación con el supervisor de forma remota se puede realizar mediante herramientas de colaboración empresarial. Estas herramientas permiten chatear entre los usuarios e incluso poder verse con el uso de webcam.

Existen numerosas aplicaciones de este tipo, y se debe seleccionar aquella que mejor encaje en la empresa: MS Teams o Skype Business, Cisco Webex, GoTo Meeting, Doddle, Zoom, Hangouts, Skype, FaceTime, etc.

1.4.5. ¿Cómo se pueden solucionar técnicamente los problemas de confidencialidad de los datos que utiliza el teletrabajador?

Puesto que la conexión se realiza a través de Internet, debemos aplicar técnicas que hagan seguras dichas comunicaciones.

Se puede crear una red VPN (Virtual Private Network) que "tuneliza" de forma segura las comunicaciones entre el teletrabajador y el Contact Center. Es importante tener en cuenta que aplicar este tipo de técnicas de seguridad aumentará el ancho de banda requerido (aproximadamente un 10%).

La capacidad de control la tiene el CRM o el aplicativo de Agente, por lo tanto, a nivel de vulnerabilidad, ésta debería ser bastante baja especialmente si usamos conexiones seguras del tipo https.

1.5 MEDIOS NECESARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE VOZ EN EL DOMICILIO DEL TELETRABAJADOR

Los componentes básicos para montar un puesto de agente remoto serían:

1.5.1. Equipamiento informático en el puesto de operador

El equipamiento informático deberá consistir en:

• PC o Portátil cuyas características hardware y software pueden variar según las funcionalidades que se quieran obtener.

• Monitor: Las pantallas panorámicas (16:9) permiten mayores posibilidades que las tradicionales (4:3) al disminuir el solape de aplicaciones. También resultan muy útiles para las personas con algún grado de discapacidad visual al poder mostrar los caracteres mucho más grandes en mayor espacio.

• Webcam: Contar con una WebCam, aunque no es imprescindible, permite una interacción más cercana con el resto del equipo en el Contact Center. Es importante tener en cuenta que su uso aumentará el consumo de ancho de banda, sobre todo si se usa habitualmente.

• Tarjeta de sonido: Permite la instalación de terminales telefónicos basados en software (también llamados softphones) así como el uso de WebRTC, que permite utilizar el navegador como una extensión de la PBX sin la necesidad de tener que instalar nada en el puesto de trabajo.

• Software del PC: Deberá ser compatible con el que se usa en los puestos fijos del Contact Center.

1.5.2. Equipamiento Telefónico

Se debe contar con un terminal telefónico digital compatible con la centralita del Contact Center, provisto principalmente de unos buenos cascos con micrófono incorporado.

Hay 3 tipos de terminales telefónicos que actualmente podemos usar:

• Un softphone instalado en el equipo informático del agente.

• El uso de un navegador Web que soporte WebRTC como Chrome o Firefox.

• El tradicional teléfono físico de sobremesa. Esta opción se encuentra cada vez más en desuso. En este caso, el terminal telefónico debería contar con una conexión Ethernet

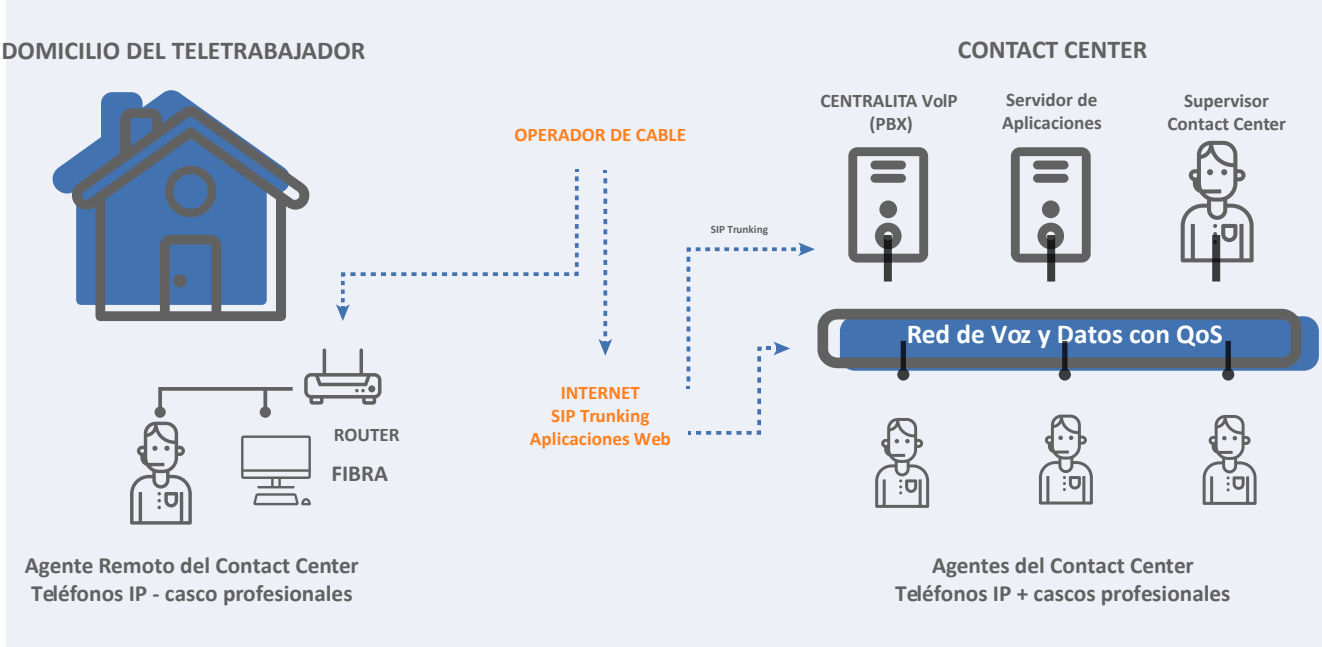
1.5.3. Equipamiento de Comunicaciones

El equipo de comunicaciones consta de una conexión a Internet a través de un router generalmente con una conexión de Fibra, o en su defecto ADSL o DSL.

Estos routers son suministrados habitualmente por el propio proveedor de los servicios de Fibra (o ADSL/DSL en su defecto) de acuerdo a las necesidades requeridas. Lo más importante es el ancho de banda a contratar y la calidad del mismo.

1.5.4. Infraestructura en el domicilio del Teletrabajador

El esquema de instalación en el domicilio del teletrabajador podría ser el siguiente:



El esquema se ha simplificado obviando firewalls, proxies, switches, routers y demás subsistemas que dan acceso a Internet y proporcionan la seguridad adecuada.

La conexión puede ser mediante fibra o por conexión 4G o 5G si existe disponibilidad.

Es preferible que el PC/Portátil se conecte a una toma ethernet del router, o una conexión WIFI en la banda de 5Ghz si dispone de ella. Si no, puede usar la banda tradicional de 2,4 Ghz. De cualquier manera, se recomienda que el puesto de teletrabajo este cerca del Router especialmente si va a usar WIFI.

1.5.5. ¿Puede estar integrada la telefonía y las aplicaciones en el equipo?

Sí, siempre que el ancho de banda de la comunicación y los requisitos mínimos del equipo se cumplan correctamente, así como los accesos a los aplicativos a utilizar.

1.5.6. Adaptación de los puestos según el grado de discapacidad del usuario

La tecnología actual nos proporciona los elementos necesarios y la ergonomía suficiente para la incorporación de muchos trabajadores con algún tipo de discapacidad, que puede ser perfectamente complementada con dichas tecnologías tanto desde el propio Contact Center como en el propio domicilio.

Ejemplos de estas herramientas son las proporcionadas por los principales sistemas operativos actuales: usar el equipo sin pantalla (lectura en voz alta, compatibilidad con teclados Braille), facilitación de visualización, poder redactar con la voz, facilitación de uso de teclado y ratón, entre otros.

La adaptación tecnológica del puesto se hará en función del tipo de discapacidad. En el caso de una **discapacidad visual**, depende mucho del tipo de afección si es de agudeza visual o de campo visual, pero de manera genérica para una discapacidad visual de 70% con un resto visual serían:

- Monitor de 24 pulgadas mínimo
- Zoomtext (Ampliador del tamaño de la letra)
- Lupa Manual electrónica (Para posibles documentos en papel)
- Brazo Articulado de pantalla (Permite acercar la pantalla hasta los ojos sin necesidad de inclinar el cuerpo)
- Pegatinas para el cambio de color de las letras del teclado las más usuales son las amarillas o rojas.
- Cambio del fondo de la pantalla según necesidades frecuentemente suele ser un fondo oscuro con letras claras, se ajusta según necesidades.

Para **discapacidad visual total** lo más usado es el lector de pantalla JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) que es un software que convierte el contenido de la pantalla en sonido, de manera que el usuario puede acceder o navegar por él sin necesidad de verlo.

Para otros tipos de **discapacidades físicas**, cuando el usuario no puede utilizar un teclado físico, podemos sustituirlo por un teclado virtual que realice las mismas operaciones. Los teclados virtuales son programas que muestran en pantalla una ventana donde se simula un teclado. Trabajan simultáneamente con cualquier aplicación y permiten escribir sin necesidad de pulsar sobre un teclado físico. Otra alternativa es utilizar un ratón tipo joystick, los hay de modelos diferentes, en forma de T, bastoncillo y bola.

Los trabajadores con **discapacidad auditiva**, entre leve y severa, suelen utilizar un audífono y beneficiarse de la ampliación del sonido que éste proporciona. Otras personas tienen implantes

cocleares para compensar las partes del oído interno que están lesionadas o que no funcionan. Si la utilización de estos productos no es suficiente para conseguir el ajuste persona/ puesto podemos recurrir a los sistemas de transmisión de sonido, que son un complemento a la prótesis auditiva, haciendo que el sonido de la fuente emisora prevalezca sobre el ruido ambiente.

Los equipos de frecuencia modulada (FM) transmiten la señal sonora mediante ondas. Constan de un transmisor con micrófono que lleva el emisor y un receptor que porta el trabajador acoplado a sus audífonos.

Para establecer la comunicación vía teléfono móvil podemos utilizar un bucle magnético que permite eliminar las interferencias y ruidos molestos a las personas que utilizan audífonos, o bien, hacer uso de los mensajes de texto.

1.5.7. En los casos de personas con discapacidad, ¿existe algún gasto extra añadido?

Únicamente el derivado de hacer el puesto accesible, por lo que dependerá del tipo y grado de discapacidad. Existen diferentes subvenciones para la adaptación al puesto de trabajo.

1.6 INCIDENCIAS

1.6.1. Repercusión de las incidencias una vez implantado el proyecto: ¿Qué hace el trabajador cuando tiene una incidencia técnica?

Se debe seguir el protocolo habitual de la plataforma, que normalmente consiste en que el teletrabajador transfiera la incidencia a su Supervisor, quien a su vez la comunica al departamento de TIC.

En la práctica totalidad de los casos, las incidencias que se producen se resuelven vía telefónica, o por los propios técnicos mediante conexión en remoto al equipo del teletrabajador. Esto hace que la parada del puesto de trabajo sea mínima.

Si la incidencia está en la línea de comunicación, el Dpto. TIC pasará aviso al operador correspondiente. En este caso el tiempo de parada del puesto es imprevisible.

Solo en el caso de que fuera necesaria la renovación de algún equipo, el técnico podría tener que desplazarse al domicilio.

1.6.2. ¿Cuál es la tipología de incidencias más habitual?

Los tipos de incidencias técnicas más habituales durante el inicio del servicio son aquellas debidas a la resolución de dudas y aplicación de mejoras propias de la puesta en marcha del servicio. Una vez consolidado, las incidencias se reducen sustancialmente, y las que se producen, son casi en su totalidad debidas al fallo de las líneas de comunicación entre el domicilio del teletrabajador y el centro de trabajo de la compañía.

Estas incidencias suelen ocurrir por utilizar conexiones a Internet de baja calidad.

1.6.3. ¿Cómo se solventan las incidencias técnicas en el puesto del trabajador si está en una zona rural en la que no puede desplazarse el técnico en un espacio corto de tiempo?

En estos casos habrá que tener en cuenta el tiempo de desplazamiento del técnico en el caso del cambio de algún elemento técnico. Aunque en el ámbito rural, al igual que en urbano, las incidencias se resuelven en la mayoría de los casos utilizando tecnología de control remoto o mediante partes al proveedor de la línea a Internet.

Para problemas de Hardware, se puede contratar el servicio de reparación del proveedor de hardware.

1.6.4. ¿Se valora en el puesto un SAI para micro-cortes o contingencia?

Un SAI (Sistema de alimentación ininterrumpido) es siempre importante para poder responder de forma adecuada ante una caída de corriente en el domicilio del teletrabajador y que los equipos y servicios asociados a la conexión con el contact center no se vean afectados.

Deberán conectarse al SAI:

- Los equipos que proporcionan la conexión de datos e internet (normalmente el router de Fibra, ADSL/DSL).
- El PC del agente (si no es un portátil).
- El teléfono (si es físico).
- Cualquier otro dispositivo eléctrico usado en el puesto que suponga no poder realizar su trabajo de teletrabajador y necesite electricidad.

Para solucionar estos casos, se recomienda el uso de un portátil con un softphone o conexión WebRTC.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

• **Agente:** El Agente es la persona que gestiona las interacciones en el contact center, como las llamadas, emails o los posts de Twitter o Facebook. Los agentes pueden ser personas o sistemas automatizados. Los agentes automatizados ofrecen respuesta de voz interactiva (IVR).

• **Contact Center:** Un contact center (también llamado call center) gestiona todos los tipos de contacto con el cliente, como las llamadas, emails, redes sociales, consultas a la página web y chat, y almacena toda la información relacionada con cada contacto/cliente. Un contact center generalmente forma parte de la estrategia de Customer Relationship Management (CRM).

• **CRM:** Customer Relationship Management. Aplicación que gestiona la relación de la empresa con sus clientes. Permite a las compañías mantener y compartir toda la información asociada a los clientes y su relación con los mismos a lo largo del tiempo.

• **CTI:** Computer Telephony Integration. Integra los sistemas informáticos y de telefonía. También implica el uso de un ordenador para gestionar las llamadas telefónicas.

• **Enrutamiento inteligente:** Estrategia de enrutamiento que asigna al agente más cualificado disponible una interacción para que la gestione. Tiene en cuenta la prioridad, las habilidades del agente y otros indicadores antes de adjudicar la interacción al agente. Ahorra notablemente el tiempo de trabajo del agente, aumenta el ratio de first contact resolution (FCR) y mejora la experiencia de cliente.

• **ERP:** Enterprise Resource Planning. Sistemas de planificación de recursos empresariales. Son los sistemas de información que integran y manejan muchos de los negocios asociados con las operaciones de producción y de los aspectos de distribución de una compañía en la producción de bienes o servicios.

• **Html:** HyperText Markup Language. Lenguaje de marcas de hipertexto. Hace referencia al lenguaje de marcado para la elaboración de páginas web. Es un estándar que sirve de referencia del software que conecta con la elaboración de páginas web en sus diferentes versiones, define una estructura básica y un código (denominado código HTML) para la definición de contenido de una página web, como texto, imágenes, videos, juegos, entre otros.

• **Https:** Protocolo seguro de transferencia de hipertexto basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.

• **IMAP:** Internet Message Access Protocol. Protocolo de acceso a mensajes de Internet. Es un protocolo de aplicación que permite el acceso a mensajes almacenados en un servidor de Internet. Mediante IMAP se puede tener acceso al correo electrónico desde cualquier equipo que tenga una conexión a Internet.

• **IP-PBX:** Internet Protocol Private Branch Exchange. Centralita PBX que realiza llamadas sobre IP, reduciendo los costes de comunicación.

• **IVR:** Interactive Voice Responce. IVR es un agente automatizado. Permite la interacción con contactos a través del uso de voz, tonos de teclado y otros. IVR puede ser empleado para controlar simples interacciones con contactos, como por ejemplo encuestas, o la primera parte de una llamada hasta que esté disponible un agente.

• **PBX:** Private Branch eXchange. Sistema de telefonía que gestiona llamadas telefónicas internas

y externas. El PBX conecta todas las extensiones telefónicas internas a la red telefónica pública conmutada (PSTN).

• **POP3:** Post Office Protocol versión 3. Protocolo de Correo. Se utiliza en clientes locales de correo para obtener los mensajes de correo electrónico almacenados en un servidor remoto, denominado Servidor POP.

• **Protocolo SIP:** Session Initiation Protocol de sus siglas en inglés o Protocolo de inicio de sesión. Es un protocolo desarrollado con la intención de ser el estándar para la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuario donde intervienen elementos multimedia como el video, voz o mensajería instantánea, entre otros. SIP es uno de los protocolos de señalización para voz sobre IP, otros, por ejemplo, son H.323 o IAX2.

• **Script:** Un script, o argumentario es un guion predefinido que orienta a los agentes a lo largo de una interacción con el cliente. El script aparece en el puesto de trabajo del agente a la vez que se produce una interacción y ofrece un flujo de pantallas para guiar a los agentes a lo largo de las distintas etapas de la interacción. El script reduce los tiempos de llamada, aumenta el ratio de conversión y la satisfacción del cliente.

• **SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol. El protocolo para transferencia simple de correo es un protocolo de red utilizado para el intercambio de mensajes de correo electrónico entre ordenadores u otros dispositivos (teléfonos móviles, impresoras, etc).

• **Softphones:** Aplicación de telefonía que permite realizar llamadas a través de internet. Funciona en diversos dispositivos, como en ordenadores portátiles, permitiendo al usuario recibir y realizar llamadas sin utilizar un teléfono físico.

• **Supervisor:** Persona responsable de un grupo de agentes en un contact center y del rendimiento de las campañas.

• **TCP/IP:** Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet. Lenguaje de comunicación común entre todos los ordenadores conectados a Internet. Permite la comunicación entre todos los ordenadores al definir cómo empaquetar, enviar y recibir datos.

• **Trunk Line o Línea Troncal:** Línea de teléfono en una red telefónica. Las líneas troncales se enrutan a través de una red telefónica para proporcionar transferencias de voz y datos entre dos partes distintas.

• **VoIP:** Voice Over Internet Protocol. VoIP, o voz sobre IP, permite gestionar las llamadas telefónicas a través de conexión a Internet, en lugar de una línea de teléfono analógica. Los proveedores de VoIP ofrecen, por lo general, tasas más bajas que las compañías telefónicas tradicionales.

• **VPN:** Red Privada Virtual. Permite a los usuarios establecer una conexión segura a una red privada a través de una pública, como Internet. Una VPN puede conectar de manera segura diferentes localizaciones.

• **WebRTC:** Web Real-Time Communication. Proporciona a los navegadores comunicación en tiempo real (RTC) a través de interfaces de programación de aplicaciones (APIs). Permite que la comunicación de audio y vídeo funcione dentro de las páginas web eliminando la necesidad de instalar plugins o descargar aplicaciones específicas.

(*) Definiciones obtenidas de Altipedia y Wikipedia.

Área 2:

Recursos Humanos

CONSIDERACIONES GENERALES

GSS Grupo Covisian participa en la elaboración de esta guía sobre Discapacidad y Teletrabajo aportando su visión desde los Recursos Humanos, tras una dilatada experiencia en la inserción laboral de personas con discapacidad, tanto en la empresa ordinaria como en sus dos Centros Especiales de Empleo de Madrid y Badajoz.

Una organización se compone de talento, no es solo un conjunto de personas que tienen diferentes cargos y trabajan para conseguir un objetivo común. Cada persona que trabaja en una organización tiene un bagaje personal y profesional que aportar y es justo ahí donde reside el elemento diferenciador frente al resto de compañías, en su capital humano.

En GSS Grupo Covisian consideramos a las personas que integran nuestra compañía como una inversión en talento. Por eso dedicamos nuestro máximo esfuerzo a la selección, mantenimiento, promoción y retención de ese talento porque es nuestro valor diferenciador como empresa.

Dentro de todo ese talento contamos en nuestra empresa con colaboradores con discapacidad, y no solo porque la LGD nos obligue a ello y queremos dar cumplimiento, sino porque va implícito en nuestro ADN. La contratación de personas con discapacidad es una inversión en capital humano que debería estar presente en toda organización. Refuerza la política de diversidad de las empresas haciéndolas más competitivas.

El Teletrabajo no es algo nuevo. Nació en los años 70 en EEUU y se lleva ofreciendo en muchas empresas como un beneficio para los empleados y como parte de los planes de conciliación familiar en compañías de todo el mundo.

Sin embargo, la crisis del Covid19 ha puesto de manifiesto que ya no es una opción sino una necesidad de las empresas para poder seguir con su actividad. En nuestro caso, el 90% de nuestra plantilla está actualmente teletrabajando.

Esta modalidad de trabajo ha sido una reivindicación por parte de colectivos de personas con discapacidad, especialmente de personas con movilidad reducida, como forma de poder incluirse en el mercado laboral, que a menudo no tiene en cuenta sus problemas para poder desplazarse.

En GSS Grupo Covisian, hemos utilizado nuestra experiencia como profesionales de los Recursos Humanos y de la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral para colaborar en la Guía de Teletrabajo y Discapacidad y ofrecer una visión más actual sobre la diversidad, el teletrabajo y la gestión del talento.

Deseamos que esta Guía sirva para poder aclarar cualquier duda que puedan tener desde los departamentos de RRHH. Para cualquier pregunta o ampliación de información, no duden en ponerse en contacto con nosotros en *rrhh@grupogss.com*.

2.1 ASPECTOS PREVIOS A TENER EN CUENTA

2.1.1 Definición de Teletrabajo o Trabajo a distancia

Existen múltiples definiciones de Teletrabajo, pero todas ellas comparten una serie de características.

• La actividad laboral se lleva acabo fuera de la organización en la cual se centralizan todos los procesos.

• Existe un uso intensivo y prioritario de las tecnologías de la comunicación y la información.

• Flexibilidad a la hora de organizar el trabajo.

2.1.2 ¿Hay un solo modelo de Teletrabajo?

Existen diferentes tipos de teletrabajo según el lugar físico donde se realice el trabajo o las horas que se dedique a estar en la oficina.

• Teletrabajo en el domicilio: El trabajo se realiza desde el domicilio de la persona

• Teletrabajo en telecentros: El trabajo se realiza en un centro habilitado que dispone de las instalaciones y equipos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo.

• Trabajo Flexible Mixto: El trabajo se realiza una parte fuera de las instalaciones de la empresa y otra dentro de ellas. La proporción del tiempo puede ser muy variable.

2.1.3 El Teletrabajo, ¿Ha venido para quedarse?

El Teletrabajo ya no es una opción. La crisis del Covid19 ha puesto de manifiesto la necesidad de las empresas de adaptarse a esta nueva modalidad de trabajo que ya venía empujando con mucha fuerza desde el mundo de los startups, que han apostado desde sus inicios claramente por este modelo.

En el primer decreto de medidas urgentes del Gobierno de España del 17 de Marzo 2020, en su artículo 5, incide en el carácter preferente del trabajo a distancia.

En el momento en el que se redacta esta Guía, el Ministerio de Trabajo ha anunciado que están trabajando en la **Ley Reguladora del Trabajo a Distancia**, en la que se contemplarán los descansos de los trabajadores, los derechos de conciliación y se prestará especial atención a la prevención de riesgos laborales

Tanto el colectivo de personas con discapacidad como las diversas entidades que luchan por sus derechos, llevan mucho tiempo reclamando el teletrabajo como una opción idónea para ciertas personas con discapacidad, especialmente para aquellas con movilidad reducida, que ven mermadas sus posibilidades de encontrar y mantener un trabajo por sus problemas para desplazarse al lugar de trabajo.

2.1.4 ¿Cuál es el panorama actual de las personas con Discapacidad en el mercado laboral?

El último Informe del Observatorio Estatal de la Discapacidad (2019) arroja conclusiones muy preocupantes acerca de la situación laboral de las personas con Discapacidad en España.

Los últimos datos registran un 1.860. 600 personas con discapacidad en edad de trabajar, lo que supone el 6´2% de la población total.

La TASA de EMPLEO del colectivo sólo alcanza el 25´9% y la TASA de PARO el 26´2%. Estos datos evidencian que tan solo 1 de cada 4 personas con discapacidad tiene un trabajo remunerado, lo que evidencia la difícil relación entre discapacidad y empleo.

Con estos datos tan desalentadores, la opción del Teletrabajo emerge como una fórmula eficaz para potenciar el empleo de personas con discapacidad, aunque hay que señalar que según datos del INE, antes de la emergencia sanitaria producida por el Covid19, sólo un 7% de los trabajadores en España, teletrabajaba de manera ocasional.

2.1.5 ¿Puede el teletrabajo contribuir a la mejora en la inserción laboral de las personas con discapacidad?

La crisis del Covid19, ha supuesto un espaldarazo definitivo a la consolidación del teletrabajo. Si algo ha demostrado esta pandemia es que la productividad no depende del lugar sino del talento que atesore una empresa y de las habilidades de cada trabajador, independientemente que tenga o no discapacidad.

La preponderancia del Teletrabajo puede suponer un incremento de la contratación de personas con discapacidad, sobre todo con movilidad reducida, por diferentes motivos:

- Las barreras arquitectónicas dejan de suponer un problema.
- Se eliminan gran parte de los prejuicios que puedan existir por la condición física de la persona

Para que este incremento de las contrataciones se produzca, desde el colectivo de personas con Discapacidad y las entidades que trabajan para su inserción sociolaboral, debe existir una prioridad absoluta: **la formación en competencias tecnológicas.**

Sin los conocimientos tecnológicos necesarios esta mejora de la empleabilidad no será posible. Ya que se erige como una competencia primordial e indispensable, aunque no la única, para poder acceder a un puesto de trabajo en la modalidad de Teletrabajo.

2.2 BENEFICIOS

2.2.1 ¿Qué tipo de beneficios tiene para una empresa contratar a personas con discapacidad?

En este apartado podemos hacer dos diferenciaciones claras. Por un lado los **BENEFICIOS ECONÓMICOS** que aportan a la empresa la contratación y mantenimiento del puesto de trabajo de personas con discapacidad. Y por otro lado, los **BENEFICIOS EMPRESARIALES** y de **REPUTACIÓN** de la empresa.

Beneficios Económicos

Entre las ventajas económicas de contratar a una persona con discapacidad destacan principalmente tres:

- Bonificaciones en la **cuota de la Seguridad Social** que van desde los 3.500 Euros y pueden ascender hasta los más de 6.000 dependiendo del grado de discapacidad, sexo y edad de la persona además del tipo de contrato y jornada laboral.
- Deducción del **Impuesto de Sociedades** de 6.000€ en la cuota íntegra por cada persona contratada.
- Subvención de hasta 901 euros para la **adaptación del puesto de trabajo** y la eliminación de barreras arquitectónicas.

Además de estas medidas cada comunidad autónoma presenta sus propios incentivos.

Beneficios empresariales

La contratación de personas con Discapacidad genera un impacto muy positivo en la organización. Entre los que podemos destacar:

- Mejora la Reputación Corporativa (Employer Branding)
- Promueve el trabajo en equipo
- Facilita la aceptación de la diversidad
- Aumenta el compromiso con valores sociales
- Mejora el clima laboral
- Incrementa la competitividad
- Aumenta la creatividad
- Promueve la inclusión social

2.2.2 ¿Existe algún beneficio económico por contratar a personal en modalidad de teletrabajo?

Las diferentes comunidades del territorio español, tienen en su gran mayoría, diferentes líneas de ayuda para facilitar el teletrabajo, que se puede consultar en sus respectivos boletines comunitarios.

En el caso de la Comunidad de Madrid tiene una serie de ***Ayudas para el fomento de la Responsabilidad Social y la Conciliación laboral.***

Este programa de ayudas consta de dos líneas, y en su línea 2 trata de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal a través de incentivos económicos para el fomento del teletrabajo y de la flexibilidad horaria.

¿Quién puede solicitarlas?

- **Trabajadores autónomos o por cuenta propia**
- **Pequeñas y medianas empresas**

Los beneficiarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener contratados un **mínimo de un trabajador y un máximo de 249.**

b) **No superar los 50.000.000 de euros** de volumen de negocio anual o tener un balance anual inferior a 43.000.000 de euros.

c) **No ser entidades públicas.**

d) **Estar al corriente de las obligaciones tributarias** con la Administración del Estado y de la Comunidad de Madrid, y con la **Seguridad Social.**

e) Realizar su actividad en la Comunidad de Madrid.

Como requisito específico para acceder a la segunda línea del programa, el beneficiario deberá cumplir, además de los generales, y por lo que respecta a los incentivos económicos para el fomento del teletrabajo y de la flexibilidad horaria, formalizar, al menos, un acuerdo de flexibilidad horaria o teletrabajo, por un período de tiempo no inferior a un año, con un trabajador vinculado a la empresa por contrato laboral; o contratar personal nuevo en la modalidad de teletrabajo, y establecer con el trabajador un acuerdo que regule esta situación por un período de tiempo no inferior a un año.

Las ayudas consistirán en un incentivo de 2.500 euros por trabajador con un acuerdo, individual o colectivo, de teletrabajo, formalizado en un contrato de teletrabajo, bien por adaptación del contrato que tenía en la empresa o bien por la realización de un nuevo contrato para una persona no vinculada a la empresa, con el **límite máximo de 10.000 euros por empresa.**

La orden de la convocatoria se puede consultar en el **Boletín Oficial de la Comunidad Nº 253 del martes 23 de octubre de 2018.**

2.3 SELECCIÓN

2.3.1 ¿Por qué hablamos de competencias laborales?

Las competencias son las capacidades que tenemos para poner en práctica todos nuestros conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral. Y son aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable.

En los últimos años, desde los Departamentos de Recursos Humanos de las organizaciones, buscamos no solo los conocimientos específicos para cada puesto, sino que hacemos una evaluación de los candidatos para conocer cuáles son las principales competencias que cada persona aporta y saber cuáles de ellas encajan con lo que realmente estamos buscando.

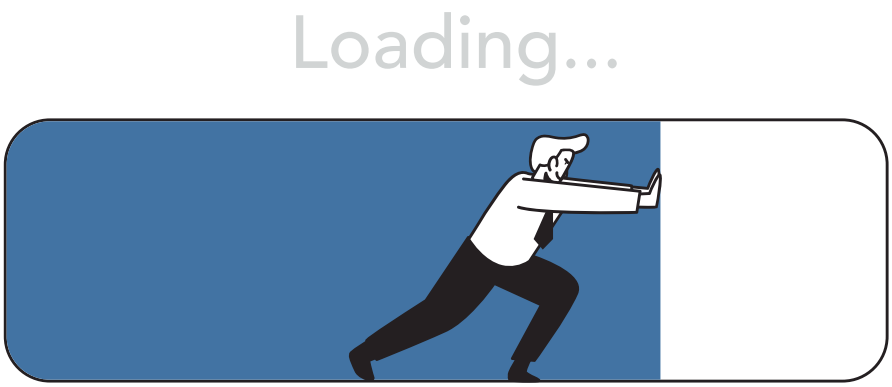
Existen diferentes clasificaciones de las competencias laborales. Aquí nos centraremos en la diferenciación más actual:

- Habilidades Duras o Hard Skills
- Habilidades Blandas o Soft Skills

Las **HARD SKILLS** son los conocimientos técnicos. Hacen referencia a los conocimientos adquiridos a través de la formación académica y a lo largo de la trayectoria laboral.

Las **SOFT SKILLS** son competencias transversales para cualquier puesto. Y las podríamos definir como aquellas habilidades interpersonales que harán que un trabajador se adapte de la mejor manera, a la cultura de la empresa y al resto del equipo

En igualdad de conocimientos técnicos y cualificación entre candidatos, las habilidades blandas adquieren un protagonismo fundamental a la hora de seleccionar a uno u otro candidato. Tenemos que pensar que los trabajadores pasan gran cantidad de horas al día en su puesto de trabajo, por lo que tener desarrolladas las habilidades para adaptarse a al puesto, al equipo y a la empresa son excelentes indicadores de éxito.



2.3.2 ¿Qué "soft skills" debe tener una persona para teletrabajar?

Cada puesto de trabajo lleva implícitas una serie de Hard Skills necesarias para poder tener un desempeño exitoso y que tendrán que ser evaluadas por los diferentes consultores de selección.

Resumir en una guía de estas características todas las competencias necesarias para desempeñar un puesto de Teletrabajo sería muy extenso.

Nos vamos a centrar en las SOFT SKILLS más importante y que definimos como necesarias para el desempeño de cualquier puesto bajo esta modalidad:

- **ADAPTACIÓN AL CAMBIO**: Capacidad de adaptarse a los cambios y las novedades de forma rápida, acogiéndolos con actitud positiva.

- **COMPROMISO**: Implicación hacia el trabajo y la empresa, haciendo propias las metas establecidas.

- **COLABORACIÓN:** Capacidad para trabajar en equipo, orientados a un resultado común, y potenciando la influencia y el aprendizaje recíproco.

- **ORIENTACIÓN A LA MEJORA:** Inquietud por mantenerse actualizado y detectar oportunidades de mejora en el puesto y funciones desempeñadas.

- **INTELIGENCIA EMOCIONAL:** Capacidad para interactuar con el entorno y con uno mismo, teniendo en cuenta sentimientos, emociones y habilidades como la autoconciencia, motivación, empatía, agilidad mental y control de impulsos.

- **EMPOWERMENT:** Capacidad para asumir mayor responsabilidad a la hora de tomar decisiones o ejecutar tareas de forma autónoma.

2.3.3 Si pudiésemos trazar el perfil del candidato ideal para teletrabajar, ¿cuál sería?

Una persona:

- Autónoma, disciplinada y constante. Con un alto nivel de autoconfianza.
- Con formación y experiencia previa en la actividad que va a desarrollar.
- Capaz de planificar el trabajo y cumplir los plazos establecidos.
- Capaz de organizar y desempeñar su trabajo sin supervisión constante.
- Con habilidad en la resolución de problemas.
- Con altas Competencias en el manejo de las TIC
- Capaz de adquirir nuevos conocimientos a través de la teleformación.

2.3.4 Búsqueda de candidatos con discapacidad

Las tres formas más comunes para buscar a candidatos con discapacidad son:

Servicios de orientación e intermediación laboral de carácter público

- **SEPE (Servicio público de empleo)**
- **Agencias para el empleo de los diferentes ayuntamientos**
- **Agencias de colocación de las Comunidades Autonomas**
- **Servicios de Intermediación y apoyo a la colocación (SIAC)**
- **Centros de Apoyo a la Intermediación Laboral (CAIL)**
- **Centros Integrados de Empleo (CIE)**
- **Áreas de Orientación profesional de los Centros base de valoración y orientación de personas con discapacidad**

Portales de empleo

GENERALES

www.infojobs.net
www.indeed.es
www.monster.es
www.jobandtalent.com
www.infoempleo.com
www.primerempleo.com
www.interempleo.es
www.trabajos.com

ESPECÍFICOS PARA DISCAPACIDAD

www.disjob.com
www.mercadis.com
www.portalento.es
www.famma.org
www.cocemfe-es
www.emepleo.fundacionuniversia.net
www.fundacionadecco.org
www.fundacionafim.portalemp.com
www.fundacióngoodjob.org
www.discaempleo.com

Programas de empleo y servicios de orientación e intermediación laboral de entidades sin ánimo de lucro que trabajan con personas con discapacidad

Cada tipo de discapacidad cuenta con numerosas entidades sin ánimo de lucro que ofrecen programas de orientación, intermediación e inserción laboral para su colectivo. Entidades que pueden tener un carácter local, comunitario o nacional. Estos programas tienen una bolsa de candidatos y cuando reciben una oferta seleccionan aquellos que cumplan con los requisitos y competencias adecuadas, convirtiéndose así en el primer filtro en la selección de una organización.

Entre los servicios más destacados podemos enumerar:

- **Servicio de Intermediación Laboral de COCEMFE**
- **Centros de Rehabilitación Laboral para personas con problemas de salud mental (CRL)**
- **Inserta Empleo (Fundación ONCE)**
- **Fundación Adecco**
- **Programas de empleo de Cruz Roja**

2.3.5. ¿Es necesario que haya una persona experta en perfiles con discapacidad en el departamento de RRHH de toda gran empresa?

La experiencia nos demuestra que es muy positivo que exista un perfil dentro de los RRHH que sea especialista en el ámbito de la discapacidad. Este profesional evitará la interferencia de prejuicios o actitudes negativas hacia los candidatos con discapacidad en los procesos selectivos. Hay muchas personas con certificado de discapacidad que deciden voluntariamente no manifestarlo. Aunque esta tendencia cada vez es menor sigue existiendo como forma de evitar ciertos prejuicios sobre su desempeño o capacidad.

Un profesional experto puede no solo actuar como motor de la selección, sino que sus objetivos van más allá, trabajando como puente entre la persona y la empresa, sensibilizando al resto del equipo y acompañando y orientando a la persona con discapacidad en su ajuste y mantenimiento del puesto.

Actualmente la crisis del covid19, con las entrevistas en remoto y la posibilidad de ser contratado en la modalidad de teletrabajo, se abre una oportunidad real de contratar a personas con discapacidad que quizás, en otras circunstancias, no tendrían esa cabida en el mercado laboral.

2.3.6 Proceso de selección

1. Publicación oferta

A la hora de seleccionar cualquier candidato para un puesto de trabajo, el primer paso es definir el perfil competencial, requisitos, y condiciones para poder publicar la oferta en portales de empleo o darle difusión a través de las diferentes entidades que trabajan por la inserción laboral de personas con discapacidad.

En dicha oferta se especificará de manera muy clara que el puesto es para personas con certificado de discapacidad y en la modalidad de teletrabajo.

Los portales más utilizados son: Disjob, Infojobs, PorTalento y Discaempleo.

2. Criba de CV

Se analiza la currícula recibida, cribando aquellos que tengan la formación, experiencia y requisitos solicitados. Una vez analizados, se mantendrá una pequeña entrevista por teléfono en la que se le recordarán las condiciones del puesto, se comprobará la disponibilidad del candidato, su interés y sus datos de contacto. Y se le citará para una entrevista.

La entrevista

La entrevista podrá ser bien presencial o bien en remoto, individual o grupal y todas tienen características muy diferentes.

- **Entrevista individual:**

En este tipo de entrevistas se puede ahondar mucho más en el perfil y las competencias que el candidato puede ofrecer a la empresa a la hora de desempeñar su puesto de trabajo. El candidato no tiene que "destacar" ni "competir" con personas que comparten su mismo tiempo y en base a eso, intenta demostrar que tiene las aptitudes y habilidades para el puesto.

- **Entrevista grupal:**

Una entrevista grupal permite comprobar no sólo la experiencia y las habilidades de los candidatos sino analizar cómo se relacionan y qué papel adoptan dentro de un grupo. Como candidatos, debemos ser capaces de aprovechar nuestro momento para destacar nuestras fortalezas, tal y como ocurriría en una entrevista individual. Pero también debemos ser capaces de esperar y de actuar correctamente cuando es el turno de los demás miembros del grupo. Hay que procurar mostrarse distendido y natural en el ejercicio grupal, leer y entender muy bien las instrucciones antes de intervenir, participar activamente y defender el propio punto de vista integrando y respetando el punto de vista del resto de miembros del grupo.

Es posible que durante la entrevista se plantee un problema, dinámica o conflicto para ver qué rol desempeña cada uno y cómo se solucionaría la situación. Es por tanto imprescindible tener buenas habilidades de negociación, escucha, comunicación, trabajo en equipo, colaboración, toma de decisiones…

• **Entrevista en streaming:**

Antes de la crisis del coronavirus las entrevistas en remoto significaban un porcentaje muy pequeño del total de entrevistas. Actualmente, el 100% de las entrevistas se realizan bajo esta modalidad.

Una entrevista de este tipo permite al profesional de los RRHH conocer al candidato en el entorno en el que realizará su trabajo (por teletrabajo) y además se ha comprobado que reduce ciertos prejuicios, permitiendo evaluar a las personas más por su capacidad que por su presencia.

En una entrevista por videoconferencia hay varios aspectos a tener en cuenta desde el punto de vista del entrevistador:

• Comprobar el funcionamiento de su equipo informático y la conexión a Internet.

• Verificar que sabe manejar la plataforma o App con la que le entrevistamos.

• Comprobar si dispone de un espacio y dotado de luz

• Valorar sus respuestas acerca de las experiencias profesionales en la modalidad de teletrabajo, de la forma de organizar, herramientas que ha utilizado, de su gestión del tiempo.

• Comprobar si dispone de un espacio y dotado de luz

• Valorar sus respuestas acerca de las experiencias profesionales en la modalidad de teletrabajo, de la forma de organizar, herramientas que ha utilizado, de su gestión del tiempo.

Entre las aplicaciones más utilizadas para realizar estas entrevistas en streaming encontramos:

Skype Meet zoom Microsoft Teams

- **Entrevistas en diferido:**

Las entrevistas en diferido se han convertido en una práctica habitual desde hace unos años, y actualmente con la crisis vivida con el coronavirus, se han vuelto una herramienta esencial para la selección.

La persona candidata debe contestar las preguntas previamente realizadas por un responsable de selección, grabándose con su Smartphone o la webcam de su ordenador.

Permiten visualizar y analizar al candidato las veces que se necesite y compartir el archivo con otros seleccionadores, en caso de duda.

Estas entrevistas diferidas son una oportunidad clave para que el candidato con discapacidad pueda diferenciarse y destacar todas aquellas características y competencias claves para el puesto que no son evaluables a través del CV. Con la particularidad de que puede contestar cuando lo desee y desde el dispositivo que elija.

Por otro lado, según varios estudios, este tipo de videoentrevistas mejoran la imagen de la compañía como marca empleadora y mejoran ostensiblemente la experiencia del candidato.

Entre las aplicaciones de videoentrevistas en diferido más utilizadas podemos citar:

EASYRECRUE visiotalent wepow Filmijob

2.3.6.4 ¿Qué tipo de pruebas se utilizan?

Dentro de la selección en RRHH las diferentes pruebas se pueden utilizar bien antes de la entrevista, para hacer un mayor cribado y que accedan a la entrevista sólo las personas que la superen o bien después de la entrevista cuando han quedado varios finalistas, y los resultados de esas pruebas inclinarán la balanza hacia uno de ellos.

Se suelen utilizar 4 tipos diferentes de pruebas según lo que queramos medir:

• ***PRUEBAS DE CONOCIMIENTO*.** A través de un ejercicio práctico, por ejemplo, una prueba para medir el nivel de otro idioma.

• ***TEST DE PERSONALIDAD.*** Pretenden medir rasgos de Personalidad del aspirante y predecir su forma de reaccionar ante diferentes situaciones.

• ***TEST PSICOTÉCNICOS.*** Que pretenden obtener una medida de Inteligencia o de alguna aptitud.

• ***DINÁMICAS DE GRUPO***. Donde el entrevistador puede ver como el candidato se relaciona con un grupo de personas que también aspiran al mismo puesto. Con estas dinámicas se pueden valorar competencias como el liderazgo, la comunicación, capacidad de negociación y persuasión…

La entrevista es el eje de la selección. Una mala entrevista, generalmente no se compensa con un buen psicotécnico. Pero un buen psicotécnico, una vez hecha la entrevista sí puede inclinar la balanza hacia el lado del candidato.

2.3.6.5 ¿Utilizaremos las mismas pruebas para seleccionar a personas con discapacidad y sin discapacidad?

Para garantizar la igualdad de condiciones entre personas sin discapacidad y personas con discapacidad se deben implementar los ajustes necesarios en los procesos selectivos. Hay que tener en cuenta una serie de aspectos fundamentales:

• **ANÁLISIS ADECUADO DEL PUESTO DE TRABAJO.** Debemos tener definido las tareas que son imprescindibles para el puesto y que exigencias implican: Exigencia visual, y/o auditiva; exigencias tales como: trabajo en equipo, trabajo bajo presión, flexibilidad, manejo de tensiones y conflictos; exigencias de tipo psíquico y/o mental como: memoria, atención...

• **LAS ENTREVISTAS Y TODAS LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DEBEN SER ACCESIBLES PARA CUALQUIER PERSONA CON DISCAPACIDAD,** incluyendo los ajustes y adaptaciones pertinentes para que el candidato pueda desenvolverse sin problemas.

Recomendamos a las personas con discapacidad que participen en procesos de selección, ya sean presenciales o remotos, que indiquen con anticipación si requieren alguna adaptación, para poder participar en ellos.

Lo ideal es que los protocolos de selección estén construidos bajo los principios del diseño universal y no discriminación, para que todas las personas con y sin discapacidad puedan formar parte del mismo proceso.

2.4 FORMACIÓN

2.4.1. ¿Cómo se está cubriendo la necesidad de impartición de formación en teletrabajo en un escenario Covid-19 y post-Covid19?

El hecho de que la misma formación sea a distancia ya es un primer paso en la preparación del trabajador al teletrabajo, tanto técnica como psicológicamente. Posteriormente, dentro de los contenidos troncales de la formación inicial hay un apartado específico destinado a capacitarlos en teletrabajo. Este contenido abarca lo siguiente:

1. Guía técnica para la conexión a los servicios
2. Prevención de riesgos laborales en teletrabajo
3. Diseño ergonómico del puesto de trabajo
4. Cómo organizar el teletrabajo para no estresarse
5. Gestión del tiempo

Además de lo anterior, el módulo troncal dirigido a dotar al trabajador de la cultura organizacional se ha ampliado e intensificado con el propósito de “recortar” la distancia física y mental entre el trabajador y la empresa.

2.4.2. ¿Qué especificidades deben tenerse en cuenta en la formación de personas con discapacidad para teletrabajar en un Contact Center?

Básicamente podemos agruparlas en tres:

• **Naturaleza del contenido:** Todo contenido formativo debe prepararse en función del perfil del alumnado al que va dirigido. Esta regla general tiene una especial significación en el caso de la formación a personas con discapacidad. Particularmente, los contenidos deben regirse por estos principios básicos: claridad, funcionalidad e interactividad. Se prima una organización del contenido que facilite su asimilación en detrimento de otros atributos como la prolijidad o exhaustividad. De esta forma, hay recursos específicos para tal objetivo: mapas conceptuales, resúmenes, repasos, entorno gráfico que acompañe los mensajes, elementos audiovisuales, etc.

Evitaremos los contenidos no funcionales o aquellos no necesarios para el estricto desarrollo del puesto de trabajo.

Por último, para potenciar el aprendizaje, se vuelve imprescindible cierto grado de interactividad entre los contenidos y el alumno, como por ejemplo los que proporcionan los formatos scorms.

• **Tiempo:** Estipular un tiempo acorde con la complejidad del contenido, su amplitud y las capacidades del alumnado es algo crítico para que la experiencia de aprendizaje sea satisfactoria. Por tanto, en caso del alumnado con discapacidad, debe traducirse la ponderación de esas discapacidades en un mayor margen de tiempo en el avance de la formación.

• **Seguimiento**: En el caso especial de la teleformación a personas con discapacidad, se vuelven imprescindibles aquellas herramientas que garanticen que se produzca una adecuada tutorización durante el proceso de aprendizaje. Para nosotros, esta tutorización no es entendida como algo que coarte el estímulo que supone la autoformación, sino que precisamente el papel del tutor es, además de orientar en el caso de que el alumno así lo pida, el crear un vínculo entre el alumno y el objeto de estudio, haciendo que se mantenga una motivación alta que posibilite el éxito en el aprendizaje.

2.4.3. ¿Qué medios tecnológicos necesitaremos para llevar a cabo una teleformación?

Es imprescindible disponer de una plataforma Moodle que proporciona un campus a través del cual gestionar los contenidos formativos y las aulas virtuales integrados a éste.

Así, garantizamos la comunicación formador-alumno, la puesta en común de contenidos y un espacio virtual donde se desarrolle el aprendizaje; el cual es, por supuesto, medido en todas sus fases de desarrollo.

Los recursos a disposición son variados: chats, foros, videollamadas, contenidos scorms que permiten la interactividad, formularios, tutorías virtuales, etc.

2.4.4. Para que se siga manteniendo el nivel de calidad en la prestación de servicios, además de la formación inicial, ¿Se debe impartir formación continuada regular o reciclaje de forma específica para los teletrabajadores?

En efecto es necesaria una formación continua que actualice y/o refuerce tanto el conocimiento adecuado para el desempeño del puesto de trabajo como también la motivación, compromiso y habilidades duras y blandas.

En este sentido, en el actual contexto de teletrabajo, el catálogo de cursos disponibles en la plataforma E-learning debe ser el resultado de combinar tanto lo que los jefes de equipo consideran que sus colaboradores necesitan como lo que estos, por propia iniciativa, deciden que quieren aprender.

2.4.5. ¿Hay alguna subvención especial para la formación de los teletrabajadores? ¿Y si tienen discapacidad?

En primer lugar, es importante mencionar que una organización debe entender la importancia estratégica que tiene la adecuada formación y desarrollo del capital humano.

En cuanto a la subvención en sí, se lleva a cabo siguiendo los requisitos estipulados por la FUNDAE (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo). En este sentido, cada modalidad de formación tiene un módulo económico aparejado.

En términos generales, la subvención por una formación presencial es superior a una teleformación. Sin embargo, en el marco actual de existencia del Covid-19, se están dando facilidades para asimilar económicamente la teleformación con la formación presencial.

2.5 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y TELETRABAJO

2.5.1 ¿Qué normativa aplica?

La normativa española de referencia en la articulación del teletrabajo en el marco de Salud y Seguridad Laboral es:

• **Ley 31/1995, de 8 de noviembre,** de Prevención de Riesgos Laborales y toda su normativa de desarrollo.

• **Real Decreto-ley 8/2020, del 17 de marzo**, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del covid-19.
En su Artículo 5. Carácter preferente del trabajo a distancia.

"Con el objetivo de facilitar el ejercicio de la modalidad de trabajo a distancia en aquellos sectores, empresas o puestos de trabajo en las que no estuviera prevista hasta el momento, se entenderá cumplida la obligación de efectuar la evaluación de riesgos, en los términos previstos en el artículo 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevenciónde Riesgos Laborales, con carácter excepcional, a través de una autoevaluación realizada voluntariamente por la propia persona trabajadora."

Existen **otros** documentos de interés como:

• **Nota Técnica de Prevención (NTP) 412** "Teletrabajo: criterios para su implantación "Nota Técnica del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), por lo que se trata de una guía de buenas prácticas, cuyas indicaciones no son de obligado cumplimiento.

2.5.2 ¿Cuáles son los principales riesgos a los que pueden estar expuestas las personas que teletrabajan?

Fundamentalmente los puestos más comunes susceptibles de teletrabajar son aquellos asimilables a trabajos de oficina. A las personas que realizan actividades meramente de gestión y administrativas a distancia les aplican fundamentalmente los mismos criterios que para aquellos trabajos con puestos de pantallas de visualización de datos (PVD) recogidos en la **R40 nº27 Riesgos ergonómicos en puestos de trabajo con PVD´s.**

Los principales riesgos son:

- TRANSTORNOS MÚSCULO-ESQUELÉTICOS.
- FATIGA VISUAL.
- ESTRÉS.
- ORGANIZACIONALES.
- LOS DERIVADOS DE LA TRANSFORMACIÓN DE UNA PARTE DE LA VIVIENDA EN LUGAR DE TRABAJO.

No debemos olvidar otros riesgos análogos a los existentes en las oficinas y que están presentes en las actividades a distancia, tales como:

- Caídas de personas a distinto nivel.
- Caídas de personas al mismo nível.
- Caídas de objetos en manipulación.
- Golpes contra objetos inmóviles.
- Golpes contra objetos o herramientas.
- Sobreesfuerzos.
- Incendios/Explosión.
- Contactos eléctricos.
- Iluminación.
- Temperatura.

2.5.3 Si el teletrabajador tiene un accidente en su domicilio, ¿se considera accidente de trabajo?

La regulación es la misma que si el trabajador desarrolla su labor en el centro de trabajo.

Ante una falta de regulación expresa, a los efectos de contingencias profesionales, es aplicable el artículo 115 de la Ley General de la Seguridad Social (Accidente de trabajo) y artículo 116 LGSS (Enfermedad profesional).

El problema reside en el hecho de que a efectos de comprobación, puede plantear conflictos por la dificultad de efectuar una investigación del accidente por la inviolabilidad del domicilio, ya que a pesar de ser el lugar de trabajo, no pierde en ningún momento la condición de domicilio del trabajador.

En estos casos, la prueba de haber sucedido el accidente en tiempo y lugar de trabajo corresponde al teletrabajador, y la Mutua podrá solicitar todas las pruebas que necesite para su comprobación.

2.5.4 ¿Quién garantiza las condiciones de seguridad: la empresa o el propio trabajador?

El teletrabajo no debe implicar bajo ningún concepto una merma de las garantías y derechos del trabajador. Entre estos derechos debe incluirse el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Al trabajar en el propio domicilio, es el propio trabajador el responsable del adecuado mantenimiento de las condiciones de seguridad de su centro de trabajo (su domicilio), ya que no está bajo la vigilancia o supervisión directa de la empresa. Pero legalmente es el empresario quien tiene la obligación de garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores, como se expone claramente en el **artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.**

2.5.5 Medidas para el éxito de la gestión preventiva en el teletrabajo

Los teletrabajadores deben tener garantizados los mismos derechos que los trabajadores que presten sus servicios en el centro de trabajo. Entre estos derechos podemos citar:

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

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

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

- LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL TELETRABAJADOR
- LA FORMACIÓN
- LA INFORMACIÓN
- EPIS Y EQUIPOS DE TRABAJO
- EMERGENCIAS
- CÓMO ACTUAR EN CASO DE ACCIDENTE
- LA VIGILANCIA DE LA SALUD
- DERECHO A LA DESCONEXIÓN

2.5.6 ¿Cómo evaluar los riesgos del teletrabajador?

Esta evaluación puede realizarse de dos maneras:

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

2. Autoevaluación» del trabajador, previa formación sobre cómo realizarlo, así como también ofreciendo pautas para poder implantar acciones correctivas y preventivas para eliminar o reducir los riesgos encontrados

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

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

2.6 OTRAS CUESTIONES IMPORTANTES

2.6.1 ¿Cómo hacer el onboarding de trabajadores con discapacidad en un entorno de teletrabajo?

EL Onboarding es un término utilizado en RRHH para hacer referencia al proceso de incorporación de nuevos empleados en la empresa y comprende mucho más que la simple bienvenida. Las grandes empresas saben de su tremenda importancia. Según varios estudios un buen proceso de Onboarding mejora la retención de los nuevos empleados en un 82% y su productividad en un 70%.

Si la elaboración de un apropiado plan de Onboarding en un entorno presencial necesita de una buena planificación por etapas, que tenga en cuenta los distintos momentos en los que se encuentra la persona recién llegada, este plan cobra una importancia fundamental cuando hablamos de teletrabajo y trabajadores con discapacidad.

Etapas para un buen plan de ONBOARDING en remoto:

• BIENVENIDA POR VIDEOCONFERENCIA

• PRESENTACIÓN A LOS COMPAÑEROS

• UTILIZACIÓN DE VÍDEOS DE EMPLOYER BRANDING

• DEFINIR CLARAMENTE LAS FUNCIONES Y EL HORARIO DE LAS REUNIONES

• COMUNICAR AL NUEVO EMPLEADO LOS OBJETIVOS DE EQUIPO Y LAS METAS INDIVIDUALES.

• HACER QUE LA NUEVA INCORPORACIÓN SE SIENTA PARTE DEL EQUIPO (Compartir momentos virtuales de relax con el resto de los miembros del equipo: desayunos, aperitivos, actividades lúdicas).

2.6.1.1 ¿Hay que comunicar a los compañeros de equipo que la persona contratada tiene discapacidad?

Debemos señalar que no existe ninguna norma que obligue a los trabajadores a informar a la empresa de su estado de salud. **Pero no siendo obligatorio, sí es conveniente**. El artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales señala que **el empleador debe adaptar el puesto de trabajo a cada persona,** según sus condiciones individuales y físicas.

Se debe respetar la absoluta libertad de los trabajadores a comunicar o no su discapacidad al resto de compañeros. Pero es recomendable, por las propias características de la comunicación en el teletrabajo, expresar las posibles adaptaciones o ajustes de cualquier tipo que necesite.

Imaginemos que se incorpora a nuestra empresa una persona con discapacidad visual. Lo ideal sería que esa persona comunicara a los compañeros lo que necesita a la hora de que le envíen información o a la hora de hacer reuniones en remoto, y prevenir así cualquier situación difícil que pudiese existir, o cualquier pérdida de información por no transmitirla de la manera adecuada.

2.6.2 Teletrabajo, employer branding y discapacidad

Employer Branding es un término anglosajón que hace referencia en RRHH a algo tan importante como ***la marca de una empresa como empleadora***. Es decir, la imagen que transmite una empresa ante sus propios empleados y los posibles candidatos.

Para reclutar y fidelizar el mejor talento hay que dar una imagen positiva, y esta imagen debe posicionarnos en el mercado como un referente en la mente de los solicitantes de empleo y en la de los propios trabajadores de la compañía. El talento innovador, flexible y con capacidad de adaptación al cambio es actualmente una necesidad de toda empresa.

Además de la retribución económica, los potenciales candidatos quieren trabajar en empresas que apuesten y se comprometan con sus valores. Aspectos como la diversidad de la plantilla, la flexibilidad laboral y la conciencia social y ambiental son cada vez más determinantes para la elección de una oferta de trabajo en una empresa.

La inclusión de personas con discapacidad en las empresas hace que se trabaje en un entorno diverso y se envía el mensaje de que se apuesta por el talento, por encima de cualquier otra característica.

Las empresas que apuestan por la inclusión y la diversidad de sus plantillas demuestran una preocupación por su entorno y una sensibilidad y unos valores compartidos con sus empleados. Al mismo tiempo, las políticas de inclusión mejoran ostensiblemente el trabajo en equipo, ya que requieren el compromiso y participación de todos, lo que permite la mejora del clima laboral.

Tras la crisis del Covid19 y la necesidad de las empresas en acelerar e instaurar el teletrabajo, se podría pensar que el Employer Branding pierde importancia, sin embargo, es todo lo contrario. Es ahora, cuando los trabajadores y potenciales candidatos necesitan creer que la empresa en la que trabajan o quieren trabajar no es ajena a lo que está sucediendo en nuestra sociedad. Y nuestra sociedad es diversa y debe ser inclusiva.

2.6.3 ¿Cómo hacer desde RRHH que el teletrabajador con discapacidad se sienta parte de la empresa?

Una de las principales desventajas del teletrabajo, sobre todo en el caso de que la persona se incorpore directamente bajo esta modalidad, y no una modalidad mixta o presencial, es que la falta de contacto personal y la distancia pueden originar una pérdida de identidad con la empresa y un escaso sentido de pertenencia.

Como ya hemos comentado en un punto anterior, este inconveniente no debe ser tal con un proceso de Onboarding bien estructurado y realizado por etapas.

Desde RRHH podemos implementar ciertas medidas que ayuden a fortalecer vínculos entre los miembros de los equipos:

1. Promover el sentido de pertenencia: Hay que mostrarle al trabajador la importancia de su función en la empresa, cómo dicha función afecta al éxito de la organización y a la relación con los clientes.

2. Realizar una Comunicación transparente: Hay que tener una comunicación abierta y fluida y crear un ambiente donde la persona se sienta escuchada y tenida en cuenta. Esa comunicación debe adaptarse a la discapacidad de la persona.

3. Promover y Recompensar la creatividad: Es importante que los miembros del equipo sientan que sus propuestas e ideas son importantes y que son tenidas en cuenta y puestas en práctica. Las personas con Discapacidad suelen ser más creativas ya que han tenido que vencer más dificultades a lo largo de su vida que las personas sin discapacidad

4. EL FEEDBACK como pieza fundamental: Es esencial que los líderes de los equipos dediquen tiempo a hacer seguimiento de los miembros de su equipo, reconociendo el trabajo bien hecho y focalizándose en los posibles aspectos de mejora. Reconocer el logro y el esfuerzo de los miembros del equipo es la mejor forma de mantener e incrementar la motivación, el rendimiento y la productividad.

5. Respeto a la conciliación y Flexibilidad: Es fundamental que los líderes de los equipos sean muy cuidadosos con las necesidades personales de conciliación, facilitando la flexibilidad horaria, la asignación de tareas y plazos de entrega.

Conocer la situación personal es necesario para ajustar el trabajo a las necesidades de cada uno. En el caso de personas con discapacidad este conocimiento es fundamental.

6. Realización de actividades de relax en equipo: No todo debe ser trabajo. Es muy reconfortante y sobre todo muy necesario que se realicen actividades de relax en equipo de manera virtual para relajar el ambiente y que cada miembro pueda expresarse en un ambiente más lúdico. Actividades como aperitivos o desayunos virtuales, clases de yoga o de ejercicios en grupo son la forma más amena y distendida de crear un espíritu de equipo y de pertenencia a un grupo. En el caso de la persona con discapacidad habría que valorar previamente la idoneidad de la actividad propuesta y si es realizable por la persona sin un esfuerzo añadido.

2.6.4 Tips para un teletrabajo de éxito

En una cultura empresarial tan "presencialista" como la española, el teletrabajo supone un doble desafío. Trabajar en remoto, ya sea en nuestro domicilio o en cualquier otro lugar diferente a nuestra oficina, requiere de una serie de requisitos y compromisos tanto por parte de la empresa como de la persona trabajadora.

TIPS PARA LA EMPRESA

- **TRABAJAR POR OBJETIVOS.** Necesidad de establecer una serie de objetivos claros y medibles. Estos objetivos se traducirán en una serie de tareas que tendrán que ser estructuradas y realizadas.

- **FLEXIBILIDAD.** Posibilidad de organizar el tiempo de trabajo de una manera no rígida, que permita a la persona cumplir con los objetivos marcados, atendiendo a sus circunstancias personales.

- **TECNOLOGÍA.** Necesidad de proveer a la persona que realiza el teletrabajo de los medios y las herramientas tecnológicas que le permitan comunicarse, compartir información y realizar sus tareas de la manera más eficaz.

- **CONFIANZA.** Es necesario que exista un buen nivel de confianza entre la empresa y la persona que teletrabaja. Sin un nivel mínimo de confianza entre ambas partes el teletrabajo tiene muy pocas garantías de éxito.

TIPS PARA EL TRABAJADOR

- **CREAR UN ESPACIO DE TRABAJO ADECUADO Y PERSONALIZADO.** Sería recomendable (y siempre en la medida que las circunstancias lo permitan) disponer de un espacio fijo, con buena ventilación e iluminación donde trabajar, que ayude a la concentración.

Los seres humanos establecemos conexiones mentales poderosas, por lo que tener un ambiente de trabajo diferenciado en casa, nos permite asociar ese espacio con el acto de trabajar y la concentración.

- **ESTABLECER UNA RUTINA.** Cada persona, siempre que sea posible, debe establecer y mantener su rutina de trabajo ideal. El establecimiento de esta rutina nos evita caer en la desorganización y la improvisación.

- ORGANIZAR UN PLAN DIARIO. Crea un plan que te permita alcanzar los objetivos que tienes marcados para el día. Dedicar unos minutos al día para organizar, calendarizar y priorizar tareas. Se puede utilizar el tiempo que se ahorra en transporte para elaborar dicho plan.

- EVITAR EL AISLAMIENTO. La comunicación constante con los compañeros de trabajo y responsables es indispensable para evitar el aislamiento, mantener la motivación y el sentido de pertenencia.

Existen multitud de herramientas tecnológicas que nos permiten comunicarnos de manera inmediata y fluida.

- ESTABLECER DESCANSOS. Trabajar en el domicilio puede hacer que la persona se distraiga fácilmente pero también puede ocurrir que el trabajo se convierta en una actividad que absorba mucho más tiempo del recomendable. Para evitarlo hay que tomarse tiempos de descanso. En estos momentos de descanso es recomendable que nos levantemos del ordenador, estiremos las piernas, tomemos algo, conversemos con alguien de la familia o hagamos cualquier actividad que nos distraiga la mente. Para así volver con más energía y motivación a retomar las tareas.

Estudios científicos indican que los descansos cortos durante el día son más beneficiosos que las pausas menos frecuentes, pero más largas

- INTENTAR ELIMINAR LAS DISTRACCIONES DOMÉSTICAS. No hay nada más fácil que entretenerse en casa. Tareas domésticas pendientes, acceso a redes sociales, posibilidades de conectar la tv y un largo etcétera. Hay que intentar minimizar estas distracciones para no alargar en exceso la jornada, compensando el tiempo no trabajado.

- LA TECNOLOGÍA ES NUESTRA ALIADA. La tecnología es lo que nos permite realizar nuestro trabajo en remoto. Hay que saber sacar provecho de todas aquellas herramientas tecnológicas que nos permiten comunicarnos, compartir información o la realización de tareas de la manera más eficaz.

- TRABAJAR CUANDO TU PRODUCTIVIDAD SEA MAYOR. No se puede ser productivo a lo largo de todo el día. El rendimiento, junto con la concentración y la atención no son estables a lo largo de toda la jornada laboral. Observa tu curva de rendimiento, deja para tus periodos menos activos las tareas más sencillas y reserva las tareas más complicadas para tu momento más productivo del día.

2.7 CONCLUSIONES

En España antes de la pandemia del coronavirus sólo teletrabajaba el 7´5% de la población activa, 7 puntos por debajo de la media europea. Según un reciente informe del Banco de España, el 30´6% de los españoles podría trabajar desde su casa, y esta proporción sube hasta el 60% cuando hablamos de profesionales cualificados.

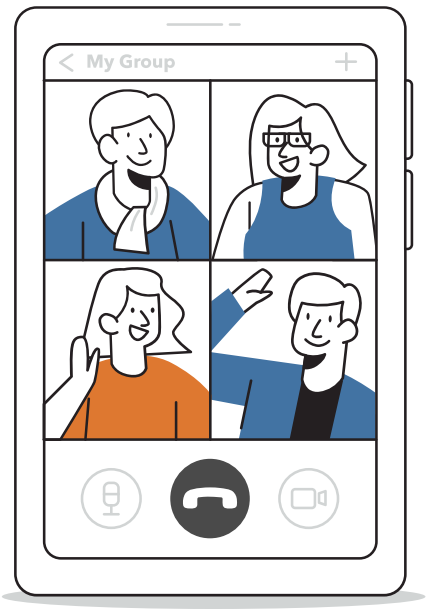
Las explicaciones del por qué esta modalidad de trabajo no ha evolucionado en nuestro país son variadas, pero fundamentalmente tienen que ver con esa cultura empresarial presencialista, que en su gran mayoría ha desconfiado del teletrabajo, abogando por ese "presentismo" como forma de control de sus empleados.

La crisis del coronavirus ha obligado a implantar el teletrabajo en empresas que no estaban preparadas para ello, en cuestión de días. Desde los Departamentos de RRHH sabemos que el teletrabajo no es algo que se pueda improvisar. Cuando hablamos de teletrabajo y discapacidad mucho menos, ya que debemos tener en cuenta otras variables importantes que entran en juego.

No se trata de cambiar simplemente un lugar por otro y hacer lo mismo en casa que en la oficina. El teletrabajo implica un cambio profundo en la forma de hacer las cosas y en la cultura de la organización empresarial. Un cambio en la organización del trabajo, una mayor flexibilidad y una confianza grande entre empresa y teletrabajador.

Muchas empresas han aprendido de este cambio forzadas por la pandemia y están remodelando poco a poco su modelo de trabajo. Una vez llegados a la nueva normalidad, cada empresa va a tener que valorar cuántas personas tienen que estar físicamente en las oficinas y cuántas podrán seguir haciéndolo en la modalidad de teletrabajo. En esta decisión no sólo debe intervenir la empresa, sino que habrá que tener en cuenta las preferencias, circunstancias y experiencias personales de cada trabajador. Si este reto lo afrontamos con éxito nuestras empresas ahorrarán costes y serán más productivas, contando con trabajadores más motivados y comprometidos.

Es de desear que en esas plantillas de trabajadores motivados y comprometidos haya cada vez mayor cabida para profesionales con discapacidad que aporten ese valor extra, ese talento y esa capacidad de trabajo que enriquezca nuestro mundo y lo hago un mundo más habitable, más inclusivo y sobre todo más justo.



Área 3:

Jurídico - Laboral

CONSIDERACIONES GENERALES

Para **Fundación Integralia DKV**, participar en el área Jurídico-Laboral de esta guía, representó una ardua labor de investigación y consenso interdisciplinar dada reciente aparición del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

Como bien indica el BOE, desde primeros de mayo del pasado año, en un contexto de mayor control de la pandemia, la implementación progresiva del Plan de Desescalada se ha traducido en una reactivación gradual de la economía. La crisis sanitaria ha hecho que el trabajo a distancia se mostrara como el mecanismo más eficaz para asegurar el mantenimiento de la actividad durante la pandemia y para garantizar la prevención frente al contagio y no sólo se ha reforzado la tendencia a la normalización del trabajo a distancia que ya se anticipaba con anterioridad a la misma, sino que incluso su utilización se ha llegado a configurar como preferente.

El trabajo a distancia, se ha visto superado por la realidad de un nuevo marco de relaciones y un impacto severo de las nuevas tecnologías. En la actualidad, lo que existe es un trabajo remoto y flexible, que permite que el trabajo se realice en nuevos entornos que no requieren la presencia de la persona trabajadora en el centro de trabajo.

El objetivo de la promulgación de este RD Ley, es proporcionar una regulación suficiente, transversal e integrada en una norma sustantiva única que dé respuestas a diversas necesidades, equilibrando el uso de estas nuevas formas de prestación de trabajo por cuenta ajena y las ventajas que suponen para empresas y personas trabajadoras.

Aún sin implementar muchas de sus disposiciones, por motivo de la emergencia sanitaria producida por la Covid19, hemos intentando volcar en estas páginas, todas las preguntas que nos hemos hecho y sus respuestas, más aquellas aportaciones que considerábamos necesarias.

Fundación Integralia DKV es una entidad sin ánimo de lucro inscrita en el Registro de Fundaciones de la Generalitat de Catalunya como fundación benéfica de ámbito asistencial y que tiene por objeto la inserción social y laboral de personas con discapacidad y para tal fin gestiona Contact Centers de servicios atendidos al 100% por personas de dicho colectivo.

Somos pioneros en la implantación de la modalidad de teletrabajo, desde nuestros comienzos hace más de 20 años. Casi 5000 personas con discapacidad se han beneficiado de nuestro proyecto. Actualmente contamos con una plantilla de más de 500 personas con discapacidad, repartidas en sus 8 centros a nivel nacional donde ofrecemos servicios de: Contact Center, Marketing Digital, Formación y Consultoría para el cumplimiento de la Ley General de la Discapacidad.

Nuestros centros de trabajo funcionan como un punto de tránsito. Su objetivo es que la persona con discapacidad adquiera –mediante la formación y experiencia laboral- las competencias necesarias para continuar su desarrollo profesional en otras empresas, es decir, en entornos laborales normalizados.

Para conocer mejor nuestro proyecto, consulte nuestra web: *https://dkvintegralia.org/*

3.1 LEGISLACIÓN

3.1.1 ¿Qué legislación existe en España sobre el teletrabajo?

Hasta el 2012 el teletrabajo fue una forma emergente de trabajar, pero no existía ninguna regulación normativa general en el marco de la UE, con la excepción del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (16 de julio de 2002) que es un documento de recomendaciones para garantizar unos derechos mínimos, pero que no vinculaba jurídicamente a las partes.

Los Estados Miembros en general, y España en particular, no habían desarrollado legislación específica sobre teletrabajo, sino que habían dejado la iniciativa reguladora a la Negociación Colectiva. Con la última Reforma Laboral aprobada por el Gobierno en 2012 («BOE» núm. 36, de 11 de febrero de 2012) comienza a regularse, el teletrabajo o trabajo a distancia -como actualmente se denomina en el Estatuto de los trabajadores-. Concretamente en su artículo 6 se modifica el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores. En este sentido las empresas tienen ya un marco legal.

Posteriormente, la normativa de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de

Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo

oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación profundiza en el tema («BOE» núm. 57, de 7 de marzo de 2019).

Artículo 2. Modificación del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

Ocho. Se modifica el apartado 8 del artículo 34, con la siguiente redacción:

«*8. Las personas trabajadoras tienen derecho a solicitar las adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo, en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia, para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas o productivas de la empresa.* https://www.cuestioneslaborales.es/contrato-a-distancia-definicion-requisitos-y-derechos/

En el momento que nos encontramos actualizando Guía **(febrero 2021)** y a raíz de la crisis sanitaria provocada por el COVID19, el teletrabajo se ha convertido en la primera opción para el mantenimiento de la actividad empresarial y de los puestos de trabajo, y para darle cobertura se han aprobado una serie de medidas extraordinarias recogidas en los sucesivos Reales Decretos aprobados.

• **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo** establece expresamente en su art. 5 el carácter preferente del trabajo a distancia.

En concreto, se determina que la empresa establecerá sistemas de organización que permitan mantener la actividad por mecanismos alternativos, particularmente por medio del trabajo a distancia.

En este sentido, la empresa deberá adoptar las medidas oportunas si ello es técnica y razonablemente posible y si el esfuerzo de adaptación necesario resulta proporcionado.

Estos mecanismos alternativos, particularmente el trabajo a distancia, deberán ser prioritarios frente a la cesación temporal o reducción de la actividad (es decir, frente a medidas más drásticas como los ERTEs).

• Por su parte, el **Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril**, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo, amplía la duración del carácter preferente del teletrabajo.

Estas circunstancias han dado un fuerte impulso al teletrabajo que sin embargo se ha generado en unas condiciones extraordinarias y urgentes que ha puesto en evidencia la necesidad de una regulación específica para esta modalidad de trabajo que se ha plasmado en el siguiente Decreto Ley:

Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre

Tras la aprobación por el Consejo de Ministros el 22 de septiembre del Acuerdo adoptado por la Mesa de Diálogo entre los interlocutores sociales (Gobierno, sindicatos y patronal), se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado del día 23 este Decreto que regula las relaciones laborales que se desarrollen con carácter regular a distancia entendiendo como tales las que se presten en un periodo de referencia de 3 meses, un mínimo de 30 % de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo.

La norma **diferencia entre trabajo a distancia y teletrabajo.**

• **TRABAJO A DISTANCIA: prestación de servicio que se realiza en el domicilio del/ la trabajador/a o en el lugar escogido por éste/a, durante toda o gran parte de su jornada laboral de manera regular.**

• **TELETRABAJO: trabajo realizado a distancia realizado a través del uso de medios telemáticos.**

EL RD-Ley igualmente separa de forma clara las situaciones de teletrabajo extraordinarias derivadas de la crisis de la Covid19 con el teletrabajo habitual.

En cuanto al teletrabajo debido a la situación de la Covid19, **NO LE SERÁ DE APLICACIÓN** la nueva norma, tal como establece la Disposición adicional tercera, estando la empresa obligada tan solo a "dotar de los medios, equipos, herramientas y consumibles que exija el teletrabajo", y "el mantenimiento que resulte necesario". No se indica nada al respecto de la posible compensación de gastos, remitiéndose a lo que pudiera establecer la negociación colectiva para esta situación especial.

En cuanto a las situaciones de trabajo a distancia habitual ya existentes a la entrada en vigor del RD-Ley será también aplicable la normativa, salvo que estuviesen sometidas a una NORMATIVA COLECTIVA anterior vigente, en cuyo caso se aplicaría al vencimiento de esa normativa colectiva. Si en esa normativa colectiva no se prevé un plazo de duración, el Real Decreto-Ley se aplicará en el plazo de un año desde la publicación en el BOE (23 de septiembre de 2020), excepto en aquellos supuestos en el que las partes hubieran acordado otro plazo superior que no podrá ser de más de tres años.

El RD-Ley entró en vigor a los 20 días de su publicación el 23 de septiembre de 2020. A partir de la aplicación de esta norma, las partes deberán formalizar el acuerdo de trabajo a distancia en un plazo de tres meses, al igual que aquellas modificaciones de los acuerdos de trabajo a distancia de carácter individual vigentes que se requieran para adaptar los mismos a la nueva normativa.

Se establece el mecanismo del teletrabajo como un **acuerdo entre la empresa y el/la trabajador/a.** Se debe establecer de manera **voluntaria y reversible**, nunca de forma unilateral por una de las partes.

- El acuerdo deberá formalizarse por escrito, registrarse en la oficina de empleo y entregarse a la representación legal de los trabajadores.

- El acuerdo deberá incluir (entre otros aspectos) el inicio y la finalización de la jornada, los tramos de actividad y el tiempo de activación y desactivación de equipos. Asimismo, deberán inventariarse tanto los medios, equipos, herramientas, consumibles y elementos muebles como enumerarse los gastos que pudiera tener la persona trabajadora, así como la compensación a abonar, su momento y forma de acuerdo al Convenio Colectivo de aplicación.

La modificación de las condiciones deberá realizarse mediante acuerdo empresa y trabajador/a, debiéndose formalizar previamente por escrito.

• El teletrabajo **no puede suponer un agravio** para el/la trabajador/a en ninguna de sus condiciones laborales (ej. retribución, estabilidad, promoción profesional, formación, etc.). Los/as trabajadores/as poseen los **mismos derechos** que si realizasen su jornada en el centro de trabajo.

• El trabajo a distancia deberá ser sufragado o compensado por la empresa, no podrá suponer la asunción por el trabajador de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados.

• En cuanto a los medios y equipos, la empresa deberá dotar al trabajador de los mismos y de su mantenimiento adecuado, así como la atención precisa en caso de dificultades técnicas. No se puede exigir la utilización de dispositivos propiedad del/la trabajador/a, ni la instalación de programas o aplicaciones en dichos dispositivos

• El teletrabajo requerirá un **50% presencial en las modalidades de contratos de formación y prácticas.**

• No se puede despedir por causas objetivas a aquellos/as trabajadores/as que tras la implantación del sistema de teletrabajo no se hayan podido adaptar correctamente a los medios tecnológicos necesarios para ello.

• Se implementa el **Derecho a la Desconexión**: las partes deberán acordar un horario de disponibilidad de teletrabajo además de la necesidad de realizar un registro de la jornada. Previa audiencia de la representación legal de los trabajadores la empresa deberá elaborar una política interna en la que se definirán las modalidades de ejercicio de este derecho.

• Se establece la necesidad de realizar un **registro de la jornada.** Además de ello, las empresas podrán establecer medidas para vigilar el cumplimiento de la jornada de teletrabajo, siempre y cuando ello no vulnere la dignidad del/la trabajador/a.

• El uso de los medios telemáticos y el control de la prestación laboral a través de dispositivos automáticos debe garantizar el derecho a la intimidad y a la protección de datos.

• Prioridad para los/as trabajadores/as que se encuentren realizando estudios para la obtención de un título académico o profesional: se le otorga el derecho a una preferencia para elegir turno y acceder al trabajo a distancia, siempre que esta modalidad de trabajo se encuentre activa en la empresa y el puesto sea compatible.

• Se regula el **derecho a la prevención de riesgos laborales del trabajador a distancia**, con una evaluación de riesgos que deberá tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo no presencial. La evaluación de riesgos para el teletrabajo realizado en el domicilio del trabajador se debe limitar a la zona del domicilio destinada para la prestación de servicios; en el caso de requerir la visita al domicilio del/la trabajador/a deberá solicitar su permiso; en caso de negativa se podrá realizar una autoevaluación y determinación de riesgos a través de la información que facilite éste/a.

3.2 CONTRATO DE TRABAJO

3.2.1 ¿Qué tipos de contratos se pueden utilizar?

No existe un tipo de contrato específico para el teletrabajo, aunque sí algunos requisitos y exigencias específicas que detallaremos a continuación Y por lo tanto, en la modalidad de teletrabajo podrá realizarse cualquier tipo de contrato de los legalmente existentes.

Antes de la reforma de la Ley 3/2012, el artículo 13 no se denominaba contrato a distancia, sino contrato de trabajo a domicilio, conocido ordinariamente como teletrabajo.

En principio, **el cambio legislativo ha ampliado el concepto de trabajo a distancia.**

La diferencia básica entre ambos se encuentra en que en el teletrabajo pueden existir diferentes mecanismos de control y vigilancia empresarial que no existen, en principio, en el contrato de trabajo a distancia.

En el **Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de Septiembre** se especifica el carácter voluntario de esta modalidad de trabajo para los empleados y establece la necesidad de **formalizar un acuerdo por escrito entre la empresa y trabajador.** Este acuerdo debe contener:

FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- **INVENTARIO** de los medios, equipos y herramientas que exige el desarrollo del trabajo a distancia concertado, incluidos los consumibles y los elementos muebles, así como de la vida útil o periodo máximo para la renovación de estos.
- **MECANISMO DE COMPENSACIÓN** de todos los gastos, directos e indirectos, que pudiera tener la persona trabajadora por el hecho de prestar servicios a distancia.
- **HORARIO DE TRABAJO** de la persona trabajadora y dentro de él, en su caso, reglas de disponibilidad.
- **DISTRIBUCIÓN ENTRE TRABAJO DE PRESENCIA Y TRABAJO A DISTANCIA.**
- Centro de trabajo de la empresa donde queda adscrita la persona trabajadora a distancia.
- **LUGAR DE TRABAJO** habitual.
- En su caso, medios de **CONTROL DE LA ACTIVIDAD** por parte de la empresa.
- En su caso, **PLAZO** o duración del acuerdo.

A continuación, algunos puntos a tener en cuenta:

1. Acuerdo voluntario. El teletrabajo tendrá carácter voluntario e individual y se realizará de común acuerdo entre empresario y trabajador.

2. Documento por escrito. Este acuerdo deberá hacerse por escrito. En el documento se reflejarán, entre otras cosas, la relación de bienes necesarios para realizar el trabajo desde casa, la compensación de gastos vinculados al teletrabajo, cómo se distribuirá la jornada (qué parte se desempeñará en casa y qué parte en el centro de trabajo) y la duración del teletrabajo, así como el plazo para revertir dicha situación.

3. Con limitaciones. El decreto estipula que todos aquellos trabajadores que tengan contrato en prácticas, de formación o que sean menores de edad, sólo podrán realizar desde casa un 50% de su jornada laboral.

4. Acuerdo reversible. En lo acordado por empresa y persona trabajadora se establecerá un periodo de duración del teletrabajo, siendo este de carácter reversible. De modo que el empleado podrá volver a su centro de trabajo en el plazo indicado en el acuerdo.

5. Mismos derechos que los presenciales. El teletrabajador mantendrá los mismos derechos que un trabajador presencial. Por lo que la remuneración, tipo de jornada, los descansos, formación y las medidas de prevención de riesgos laborales serán igual que cuando realizaba su jornada en el centro de trabajo.

6. Abono de gastos por la empresa. Se establece que los gastos del trabajo a distancia serán compensados por la empresa. Por lo tanto, la empresa abonará los gastos relacionados con los equipos y demás herramientas que necesite el empleado para realizar su trabajo. Este pago deberá ser acordado entre la empresa y sus trabajadores, incluyéndose un inventario de todo aquello que se vaya a utilizar.

7. Horarios flexibles. Respetando los tiempos de disponibilidad obligatoria y descansos, el teletrabajador podrá flexibilizar su horario en la medida de lo posible. Sin olvidar el sistema de registro horario obligatorio por ley, donde se refleja su tiempo trabajado y los momentos de inicio y finalización de su jornada laboral. Además, la empresa podrá adoptar las medidas que considere oportunas en cuanto al control de la actividad que realicen sus empleados durante el teletrabajo.

3.2.2 ¿Qué duración pueden tener los contratos de teletrabajo? ¿Y qué periodo de prueba?

El contrato de Teletrabajo además de ser una decisión de mutuo acuerdo, debe ser reversible, es decir, tanto el empresario como el trabajador pueden solicitar el retorno a la modalidad ordinaria. Este retorno no siempre puede ejercerse en cualquier momento, sino que puede estar condicionado a unos tiempos, siendo necesario su preaviso o la desaparición de determinadas circunstancias, como por ejemplo se establece en la normativa de 2012 sobre conciliación hasta que los hijos alcancen la edad de los 12 años.

Por su parte el periodo de prueba será idéntico al que pueda tener cualquier otro trabajador de su categoría profesional y quedará sujeto a lo que se establezca en el Convenio Colectivo de aplicación.

- **Real Decreto-ley 28/2020 de 22 de Septiembre**

Entrada en vigor: se establece un calendario de eficacia de la norma dependiendo de los distintos supuestos que pueden darse. Así cabe distinguir los siguientes supuestos:

1. **Trabajadores de nueva incorporación o que comiencen a prestar servicios a distancia:** tres meses después desde la entrada en vigor del RD-Ley a norma (20 días desde publicación en el BOE).

2. **Trabajadores que ya prestaban servicios a distancia con anterioridad** a la entrada en vigor del RD-Ley: Por razones de aplicación de las medidas contención sanitaria derivada de la COVID-19, el RD-Ley no se aplica temporalmente mientras que dichas medidas se mantengan en vigor.

3. **Resto de trabajadores,** con trabajo a distancia regulado por convenio o acuerdo colectivo:

- Convenios o acuerdos con fecha de vigencia: desde la pérdida de su vigencia

- Convenio o acuerdos sin fecha de vigencia: Hasta el momento en el que pacten las partes, (esta falta de acuerdo no se podrá extender a más de tres años). En defecto de pacto, un año tras la publicación en el BOE del RD-Ley.

- Con trabajo a distancia regulado de forma individual: tres meses desde la entrada en vigor del RD-Ley para las adaptaciones o modificaciones de los acuerdos de carácter individual vigentes a la fecha de publicación del RD-Ley.

Estructura del Real Decreto-ley 28/2020

Se estructura en 4 capítulos, una Disposición Transitoria y cuatro Disposiciones Finales. A continuación se incluye un breve resumen de las estipulaciones contenidas en cada apartado:

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.

- El RD-Ley 28/2020 **se aplicará solo a aquellos trabajadores que desarrollen la modalidad de teletrabajo con regularidad** y no de forma ocasional. Se entenderá como ''regular'' cuando la modalidad de teletrabajo ocupe el **30% de la jornada en un periodo de 3 meses**, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo (artículo 1).

- No podrá establecerse la modalidad de teletrabajo en contratos en prácticas ni para la formación y el aprendizaje (artículo 3).

- Se hace especial mención a la **igualdad de trato y de oportunidades** y no discriminación entre aquellos trabajadores que desarrollen el trabajo a distancia y aquellos que lo hagan en el centro de trabajo de la empresa. Los trabajadores a distancia no podrán sufrir perjuicio en ninguna de sus condiciones laborales, incluyendo retribución, estabilidad en el empleo, tiempo de trabajo, formación y promoción profesional y las empresas deberán tener en cuenta a los trabajadores que trabajen a distancia en la aplicación de los planes de igualdad (artículo 4).

CAPÍTULO II. EL ACUERDO DE TRABAJO A DISTANCIA.

El teletrabajo en ningún caso será obligatorio, si no que regirá la **voluntariedad tanto para el trabajador como para la empresa** empleadora y, en ningún caso, la negativa del trabajador a prestar servicios en esta modalidad podrá ser causas justificativa de la extinción del contrato o modificación de las condiciones (artículo 5).

Esta modalidad se podrá establecer en el contrato inicial o posteriormente, pero, en cualquier caso, deberá de ser **por escrito** (artículo 6).

- Se establece un **contenido mínimo del acuerdo de trabajo a distancia**, incluyendo inventario de los medios utilizados por el trabajador, gastos, horario de trabajo, porcentaje de la modalidad de teletrabajo, lugar donde se desarrollará el trabajo a distancia, medidas de control empresarial, instrucciones en materia de protección de datos y seguridad de la información y duración del acuerdo de trabajo a distancia (artículo 7).

• Se establece **prioridad del trabajador a distancia para acceder a la modalidad presencial**, así como un derecho de reversión a la modalidad que se estaba desarrollando con anterioridad. Se podrán establecer preferencias de acuerdo con las circunstancias personales o familiares, evitando en todo caso la perpetuación de roles y estereotipos de género Los convenios colectivos tendrán competencias para establecer otras preferencias, así como para ordenar las prioridades establecidas en la propia ley (artículo 8).

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A DISTANCIA.

Se establece el **derecho a la formación,** debiendo la empresa adoptar medidas que aseguren el acceso igualitario de todos los trabajadores a las acciones formativas internas, independientemente de la modalidad en la que estén desarrollando su trabajo (artículo 9).

• Los trabajadores que realicen su actividad a distancia tendrán los **mismos derechos y mismas oportunidades** a la promoción profesional (artículo 10).

• Derecho a la **dotación y mantenimiento** adecuado por parte de la empresa de equipos necesarios para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo y garantía de atención precisa en caso de dificultades técnicas (artículo 11).

• Los **gastos generados** por la modalidad de teletrabajo deberán ser asumidos por la empresa, mediante el abono o la compensación (artículo 12).

• Derecho a **horario flexible** del teletrabajador (artículo 13).

• Reflejo fiel de las horas laborales del teletrabajador a través del **sistema de registro horario** (artículo 14).

• Necesidad de que la empresa aplique una **política preventiva** que tenga en cuenta los riesgos característicos de la modalidad de teletrabajo, en concreto, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada (artículo 16).

• Garantía de la preservación del **derecho a la intimidad y a la protección de datos** del teletrabajador, no pudiendo exigir la empresa la instalación de programas o aplicaciones en dispositivos particulares del trabajador no el uso de los mismos para la modalidad de teletrabajo. Sí que podrán las empresas establecer criterios de utilización d ellos dispositivos facilitados para el desarrollo de la actividad, debiendo contar con la participación de la representación legal de las personas trabajadoras (artículo 17).

• Deber empresarial de garantizar el **derecho a la desconexión digital,** así como el respeto a la duración máxima de la jornada, elaborando para ello una política interna dirigida a las personas trabajadoras (artículo 18).

• Derecho de las personas trabajadoras a ejercitar sus derechos de naturaleza colectiva con el mismo contenido y alcance que el resto de las personas trabajadoras del centro al que están adscritas, garantizando la **participación de manera efectiva** en las actividades organizadas por la representación legal (artículo 19).

CAPÍTULO IV. FACULTADES DE ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL EMPRESARIAL EN EL TRABAJO A DISTANCIA.

Los trabajadores que desarrollen su trabajo a distancia deberán cumplir con las **instrucciones de la empresa**, especialmente en lo referido a la protección de datos y seguridad de la información (artículo 20)

Asimismo, deberán cumplir con las instrucciones en cuanto al **uso y conservación de los dispositivos** facilitados por la empresa (artículo 21)

La empresa podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y **control para verificar el cumplimiento** por la persona trabajadora de sus obligaciones y deberes laborales, teniendo en debida consideración la dignidad de los trabajadores, así como la capacidad real de los trabajadores con discapacidad (artículo 22)

DISPOSICIONES ADICIONALES Y DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

• Los convenios o acuerdos colectivos podrán establecer **medidas relacionadas con el teletrabajo o trabajo a distancia** tales como, identificación de trabajo y funciones que puedan ser realizadas en esta modalidad, duración máxima del trabajo a distancia, regular una jornada mínima presencia o posibles circunstancias extraordinarias de modulación del derecho a la desconexión (disposición adicional primera)

• Las previsiones del RD-Ley **no serán de aplicación** al personal laboral al servicio de las **Administraciones Públicas** (disposición adicional segunda)

• La aplicación de este RD-Ley no podrá tener como consecuencia la **compensación, absorción o desaparición de derechos o condiciones** más beneficiosas que vinieran disfrutando las personas que prestasen con carácter previo sus servicios a distancia (disposición transitoria primera)

• El acuerdo de trabajo a distancia deberá formalizarse en el **plazo de tres meses** desde la entrada en vigor y aplicación del RD-Ley.

• Al trabajo a distancia implantado excepcionalmente en aplicación del artículo 5 del RD-Ley 8/2020, de 17 de marzo, o como consecuencia de las medidas de contención sanitaria derivadas de la COVID-19, y mientras estas se mantengan, le seguirá resultando de **aplicación la normativa laboral ordinaria** (disposición transitoria tercera).

En las **disposiciones finales** se incorporan modificaciones a la distinta normativa laboral aplicable, con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, tales como la incorporación de un procedimiento específico para reclamaciones en materia de teletrabajo (Disposición final segunda) o la introducción de término ''trabajo a distancia'' en varios artículos de la normativa aplicable actual.

3.2.3 ¿Los procedimientos de despido son distintos para los teletrabajadores?

No; son exactamente los mismos que para el resto de los trabajadores de la empresa, salvo en lo siguiente:

• **Real Decreto-ley 28/2020: El despido bajo límites.** El empresario no podrá despedir a su trabajador por no haberse adaptado al sistema de teletrabajo o a los medios tecnológicos que supone. Deberán establecerse métodos para evitar posibles problemas técnicos y el procedimiento a seguir en el caso que los hubiera.

• **Capítulo II. El acuerdo de trabajo a distancia.** "El teletrabajo en ningún caso será obligatorio, si no que regirá la voluntariedad tanto para el trabajador como para la empresa empleadora y, en ningún caso, la negativa del trabajador a prestar servicios en esta modalidad podrá ser causas justificativa de la extinción del contrato o modificación de las condiciones" (artículo 5).

3.2.4 ¿Qué tipo de contrato se puede aplicar a teletrabajadores con discapacidad?

La empresa puede utilizar todas las modalidades de contratos establecidas en la legislación vigente, no obstante, existe una tipología contractual específica orientada a la contratación de trabajadores con discapacidad.

También la Empresa podría utilizar los contratos específicos para personas con discapacidad a través de los denominados "Enclaves Laborales" que tienen asociadas diferentes bonificaciones y subvenciones en función del trabajador con discapacidad que vaya a ser contratado.

Las empresas que incorporen a **trabajadores con discapacidad** cuentan con interesantes ventajas fiscales que enumeramos a continuación (datos 2020):

CONTRATOS INDEFINIDOS

• Si el contrato se celebra a tiempo completo, la empresa tendrá derecho a las siguientes bonificaciones:

		Hombres	Mujeres
Bonificación general Trabajadores con discapacidad entre el 33% y el 65%	Menores de 45 años	4.500€/año	5.350€/año
	Mayores de 45 años	5.700€/año	5.700€/año
Discapacidad severa Trabajadores con discapacidad mental a partir del 33% o física o sensorial superior al 65%	Menores de 45 años	5.100€/año	5.950€/año
	Mayores de 45 años	6.300€/año	6.300€/año

• Si el contrato se realiza a tiempo parcial, la bonificación será proporcional a la jornada pactada en el contrato, sin que pueda superar el 100% de la cuantía prevista.

Además, las empresas recibirán, en caso de que sea necesario, una subvención para la adaptación de puestos de trabajo, **eliminación de barreras o dotación de medios de protección personal hasta 901,52€.**

Por último, podrán beneficiarse de una **deducción de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades** en la cantidad de 6.000€ por cada persona/año de incremento del promedio de la plantilla de trabajadores con discapacidad, contratados por tiempo indefinido, respecto a la plantilla media de trabajadores con discapacidad del ejercicio anterior, con dicho tipo de contrato.

CONTRATOS TEMPORALES

		Hombres	Mujeres
Bonificación general Trabajadores con discapacidad entre el 33% y el 65%	Menores de 45 años	3.500€/año	4.100€/año
	Mayores de 45 años	4.100€/año	4.700€/año
Discapacidad severa Trabajadores con discapacidad mental a partir del 33% o física o sensorial superior al 65%	Menores de 45 años	4.100€/año	4.700€/año
	Mayores de 45 años	4.700€/año	5.300€/año

• Si el contrato temporal se celebra a tiempo completo, la bonificación de las cuotas de la Seguridad Social oscila entre los 500 €/año y los 5.300€/año, en función del grado de discapacidad, sexo y edad del trabajador.

• Si el contrato se celebra a tiempo parcial, la bonificación de las cuotas será proporcional a la jornada pactada.

Además, también se recibirá una subvención por adaptación del puesto, en los casos que sea necesario, de **hasta 901,52€ para la adaptación de puestos de trabajo**, eliminación de barreras o dotación de medios de protección.

Por último, la empresa recibirá una bonificación del 100% de las cuotas empresariales de la Seguridad Social (incluidas las de accidente de trabajo y de enfermedades profesionales).

OTROS TIPOS DE CONTRATACIÓN

• CONTRATO DE FORMACIÓN: La reducción de la cuota empresarial a la Seguridad Social es del 50%. La duración de este tipo de contratos no puede ser inferior a 6 meses ni superar los 2 años, excepto si el convenio colectivo de ámbito sectorial fija duraciones distintas. En ningún caso se pueden superar los 4 años.

• CONTRATO EN PRÁCTICAS: (de 6 meses a 2 años). La reducción de la cuota empresarial a la Seguridad Social es del 50%. La ley permite contratar a titulados, siempre que no hayan transcurrido más de 6 años desde la terminación de sus estudios.

• CONTRATO DE TRABAJO DE INTERINIDAD PARA SUSTITUIR BAJAS POR INCAPACIDAD TEMPORAL DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD: Se aplicará una bonificación del 100% de las cuotas empresariales durante el tiempo en que persista la situación.

• TRANSFORMACIÓN DE CONTRATOS FORMATIVOS Y TEMPORALES PARA EL FOMENTO DEL EMPLEO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN INDEFINIDOS CON BONIFICACIÓN: Subvención de 3.907 por cada contrato transformado en indefinido a tiempo completo. Cuando el contrato se concierte a tiempo parcial, la subvención se reducirá proporcionalmente a la jornada pactada.

Requisitos de las empresas para beneficiarse de estas ventajas fiscales.

– Estar al corriente el cumplimiento de sus **obligaciones tributarias y de la Seguridad Social**.

– No haber sido excluidos del acceso a los beneficios derivados de la aplicación de programas de empleo por comisión de **infracciones muy graves** no prescritas.

– **El contrato se formalizará** por escrito y se acompañará solicitud de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social, así como el certificado de discapacidad.

– El contrato deberá ser comunicado al **Servicio Público de Empleo** en los 10 días siguientes a su concertación.

– Además, en el caso de los contratos indefinidos, las compañías beneficiarias estarán obligadas a **mantener la estabilidad de estos trabajadores un tiempo mínimo de 3 años** y, en caso de despido procedente, deberán sustituirlos por otros trabajadores que también tengan discapacidad. Por otra parte, en este tipo de contratación el trabajador no puede haber tenido vínculo con la empresa o grupo de empresas en los 24 meses anteriores por un contrato similar.

Muy importante es que el teletrabajador con discapacidad tenga reconocida la **Calificación de discapacidad en porcentaje igual o superior al 33%** y que la misma este en vigor. Esta calificación es necesaria para que su contratación compute para la cuota legal de reserva determinada por la ley General de Discapacidad (antigua LISMI).

3.2.5 Si posteriormente a la firma de un contrato de obra y servicio se pretende que un trabajador preste servicios a través del teletrabajo, ¿supondrá que se desvirtúe el "objeto" originario del servicio?

En base al Real Decreto-Ley 28/2020, el acuerdo de trabajar a distancia, tiene **carácter voluntario.**

Real Decreto-ley 28/2020

CAPÍTULO II. EL ACUERDO DE TRABAJO A DISTANCIA.

El teletrabajo en ningún caso será obligatorio, si no que regirá la **voluntariedad** tanto para el trabajador como para la empresa empleadora y, en ningún caso, la negativa del trabajador a prestar servicios en esta modalidad podrá ser causas justificativa de la extinción del contrato o modificación de las condiciones (artículo 5).

Esta modalidad se podrá establecer en el contrato inicial o posteriormente, pero, en cualquier caso, deberá de ser por **escrito** (artículo 6).

Se establece un **contenido mínimo del acuerdo** de trabajo a distancia, incluyendo inventario de los medios utilizados por el trabajador, gastos, horario de trabajo, porcentaje de la modalidad de teletrabajo, lugar donde se desarrollará el trabajo a distancia, medidas de control empresarial, instrucciones en materia de protección de datos y seguridad de la información y duración del acuerdo de trabajo a distancia (art. 7).

Se establece **prioridad** del trabajador a distancia para acceder a la modalidad presencial, así como un derecho de reversión a la modalidad que se estaba desarrollando con anterioridad. Se podrán establecer preferencias de acuerdo con las circunstancias personales o familiares, evitando en todo caso la perpetuación de roles y estereotipos de género Los convenios colectivos tendrán competencias para establecer otras preferencias, así como para ordenar las prioridades establecidas en la propia ley (art. 8).

El trabajador puede, pues, aceptar o rechazar la oferta. Una vez aceptada, si sólo se modifica la manera de realizar el trabajo, este hecho no modifica las condiciones del contrato previo. Se tendrá, no obstante, que añadir a las condiciones contractuales previas, un Anexo que contenga la "nueva" situación de la voluntariedad.

3.2.6 ¿Existen ayudas a las empresas por contratar personal en la modalidad de teletrabajo? ¿Son compatibles con otro tipo de ayudas?

Algunas Comunidades Autónomas y Ayuntamientos tienen establecidos programas de ayudas o subvenciones a las empresas que contratan personal en esta modalidad.

Algunas **Comunidades Autónomas**, de acuerdo con sus políticas sociales, fomentan el uso de las TIC (Tecnologías de la información y comunicación) en todos los ámbitos de la sociedad con el fin de alcanzar estándares europeos. Para ello **realizan convocatorias de ayudas** que pretenden dar un impulso al teletrabajo y otras formas y estrategias de dinamización, diversificación y modernización del empleo.

Como regla general **estas ayudas son independientes** y por lo tanto compatibles con las ayudas para la creación de empleo de personas con discapacidad, pero habría que ver con detalle la legislación en esta materia en cada Comunidad Autónoma.

En el caso de la Comunidad de Madrid, por ejemplo, la bonificación para la contratación de trabajadores en la modalidad de teletrabajo, se encuentra adscrita a las Ayudas para el fomento de la responsabilidad social y la conciliación laboral, y está dirigida a los trabajadores autónomos y las pequeñas y medianas empresas. Se puede consultar los requisitos y la tramitación en **este enlace**.

3.2.7 ¿Quién debe aportar los elementos necesarios para el teletrabajo: la empresa o el teletrabajador?

- **Real Decreto-ley 28/2020**

GASTOS A CARGO DE LA EMPRESA. Según este RD-Ley, será la empresa la que deberá dotar de medios a los empleados para desarrollar su trabajo a distancia. Así como hacerse cargo de los costes y gastos correspondientes a **equipos y medios vinculados con su actividad.** Esté será, sin duda, el punto más complicado en la negociación con los agentes sociales.

El trabajo a distancia deberá ser sufragado o compensado por la empresa, no podrá suponer la asunción por el trabajador de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados.

En cuanto a los medios y equipos, la empresa deberá dotar al trabajador de los mismos y de su mantenimiento adecuado, así como la atención precisa en caso de dificultades técnicas.

No se puede exigir la instalación de programas o aplicaciones en dispositivos propiedad del/la trabajador/a, ni la utilización de estos dispositivos.

3.2.8 ¿Quién debe asumir los costes de utilización de las herramientas de trabajo y su mantenimiento?

En principio **le corresponde a la Empresa** realizar la dotación de los equipos, que podrán estar entregados al trabajador en concepto de depósito. La empresa asume los costes del soporte técnico que hayan de establecerse en la modalidad de teletrabajo, costes de implantación de software, comunicación, al igual que asume estos costes del resto de los trabajadores que prestan sus servicios en los locales de la organización, es decir entregará sin coste para el teletrabajador

El teletrabajador tiene la responsabilidad en lo referente al uso de los equipos y los materiales y responderá en caso de hacer un mal uso de los mismos, así deberá establecerse en los anexos del contrato realizado a tal efecto.

En cualquier caso, es especialmente relevante que quede garantizado el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de la información que maneje el teletrabajador tanto de la empresa como de terceros, **pudiendo la empresa EXIGIRLE responsabilidades legales en caso de incumplimiento.**

El cambio a la situación de teletrabajo también puede hacer recomendable suscribir un seguro o revisar el contrato de seguro que tuviera el trabajador en su domicilio para ampliar la protección. En el caso de no tenerla incluida, se ampliará al equipamiento informático, de forma que se cubran riesgos como robo, incendio, inundación o cualquier otra situación que pudiera afectar a la documentación y archivos de la empresa. En este supuesto, será necesario determinar quién sufraga el gasto de suscripción del seguro o ampliación del existente.

Puedes encontrar más información del tema en el siguiente enlace.

3.2.9 ¿Quién debe abonar los gastos de luz, teléfono, ADSL, tóner, material de oficina y otros?

En principio, siempre, le corresponde a la empresa. Sin embargo, se podrán establecer acuerdos diferentes en el contrato o en el Convenios Colectivo, según cada caso.

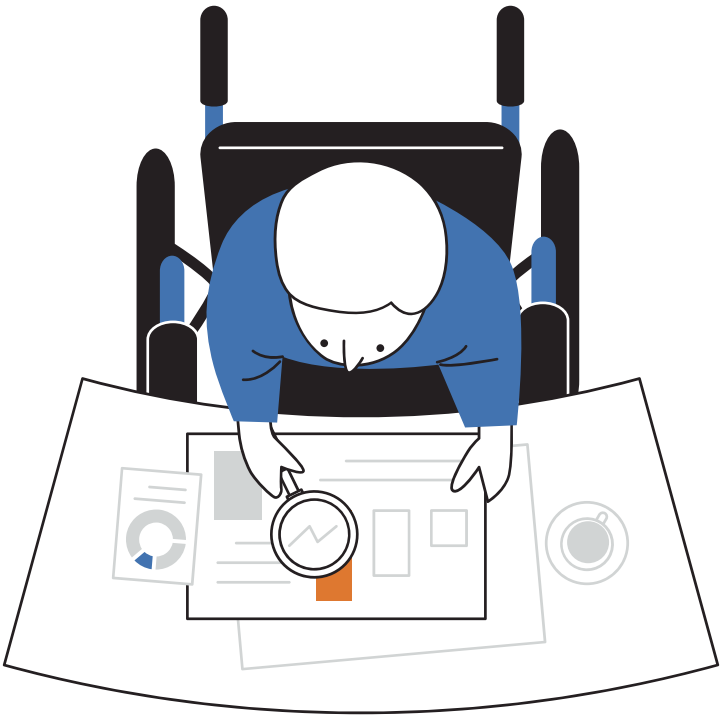
Conviene mencionar en este apartado los aspectos relativos a la utilización de la wifi o línea de datos privada para el ejercicio del teletrabajo. En principio esta debería ser dotada por el empresario y por lo tanto tendría la consideración de red corporativa, en este caso deberán establecerse en el acuerdo previo las condiciones de uso de la misma para fines distintos a los propios del desempeño de la actividad profesional.

- **Real Decreto-ley 28/2020**

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A DISTANCIA.

Derecho a la dotación y mantenimiento adecuado por parte de la empresa de equipos necesarios para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo y garantía de atención precisa en caso de dificultades técnicas (artículo 11).

Los gastos generados por la modalidad de teletrabajo deberán ser asumidos por la empresa, mediante el abono o la compensación (artículo 12).



3.3 SINDICATOS Y REPRESENTACIÓN SINDICAL DE LOS TRABAJADORES

3.3.1 ¿Cómo se articula la sindicación y representación sindical de los teletrabajadores?

• Real Decreto-ley 28/2020

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A DISTANCIA.

Derecho de las personas trabajadoras a ejercitar sus derechos de naturaleza colectiva con el mismo contenido y alcance que el resto de las personas trabajadoras del centro al que están adscritas, garantizando la participación de manera efectiva en las actividades organizadas por la representación legal (artículo 19).

En consonancia con lo anteriormente citado, debemos tener en cuenta que:

- Podrán comunicarse con los representantes de los trabajadores.
- Están sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de los trabajadores o que prevean una representación de los trabajadores.
- Están incluidos en el cálculo determinante de los umbrales necesarios para las instancias de representación de los trabajadores, conforme a las legislaciones europeas y nacionales, así como a los convenios colectivos y prácticas nacionales.
- El establecimiento al que el teletrabajador será asignado con el fin de ejercer sus derechos colectivos se precisará de antemano.
- Los representantes de los trabajadores han de ser informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo.

En cuanto a los empleados con discapacidad:

En principio se suscribiría a lo dispuesto en el art 69 y siguiente del Estatuto de los Trabajadores.

“Los trabajadores con discapacidad participarán en las mismas condiciones a las elecciones que el resto de los trabajadores. Su incumplimiento incurriría en una falta muy grave recogida en el artículo 8. Punto12 de Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social “.

3.3.2 ¿Cómo se promueven las elecciones sindicales?

En cada comunidad, provincia o centro de trabajo, se promoverán elecciones a la Representación Legal de los Trabajadores de la forma que legalmente corresponda, incluyendo a los teletrabajadores.

3.3.3 ¿Cómo se debe enfocar el cumplimiento del convenio colectivo en los casos de teletrabajo?

El Convenio colectivo es el resultado de la negociación desarrollada por los representantes de los trabajadores y de los empresarios y constituye la expresión de los acuerdos libremente adoptados por ellos en virtud del principio de **AUTONOMíA COLECTIVA** y de **LIBERTAD DE LAS PARTES**.

Mediante el Convenio Colectivo, y en su ámbito correspondiente, los trabajadores y empresarios regulan las condiciones de trabajo y, productividad.

A estos efectos, los teletrabajadores tienen la misma consideración que el resto de los trabajadores.

En cuanto al empleo de personas con discapacidad hay que hacer referencia al III Acuerdo Inter confederal de Negociación Colectiva (ANC), suscrito el 20 de junio de 2015 («BOE» núm. 147, de 20 de junio de 2015) por los Secretarios Generales de CCOO, UGT, CEOE y CEPYME y que se resume así:

"Promover en los procesos de negociación colectiva el cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en las empresas de más de 50 trabajadores.

Para facilitar este objetivo, debemos establecer cláusulas específicas de cumplimiento, identificando las actividades y los puestos de trabajo que pueden tener menos dificultades para su cobertura por personas con discapacidad."

En base a este acuerdo los principales sindicatos han incluido entre sus prioridades trabajar por la inserción laboral de este colectivo desde la acción sindical y la negociación colectiva, prestando especial atención al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% y algunas Cláusulas a incluir en los Convenios Colectivos.

3.4 TEMAS ADMINISTRATIVOS

3.4.1 ¿Se debe dar de alta un centro de trabajo en cada provincia en la que se tenga un teletrabajador? ¿Se aplica la legislación de la sede de la empresa o la del domicilio del teletrabajador?

En primer lugar, indicar que tenemos que distinguir entre las **exigencias** que se plantean para la Empresa ordinaria y las que deben de contemplarse para un Centro Especial de Empleo

• **Empresas Ordinarias:**

El teletrabajo está considerado como un contrato vinculado a las nuevas tecnologías. Este exige que se formalice siempre por escrito con el visado de la oficina correspondiente del SEPE especificando el lugar concreto del teletrabajo. **No se exige que se registre el contrato en el municipio del domicilio del trabajador ni que se abra centro de trabajo en dicha provincia.**

En todo caso, a la persona siempre se le aplicará el **Convenio Colectivo** aplicable a su empresa, aunque el teletrabajador se encuentre distante del domicilio de esta.

La empresa deberá entregar a la representación legal de los trabajadores, una copia de todos los acuerdos de trabajadores que presten el trabajo a distancia, así como de sus actualizaciones, en los términos dispuestos en el artículo 8.4 ET, que excluirá aquellos datos que, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, pudiera afectar a la intimidad personal.

El tratamiento de la información facilitada estará sometido a los principios y garantías previstos en la normativa aplicable en materia de protección de datos. Esta copia básica se entregará por la empresa en plazo no superior a diez días desde su formalización, a la representación legal de las personas trabajadoras, quienes la firmarán a efectos de acreditar que se ha producido la entrega. Posteriormente, dicha copia se enviará a la oficina de empleo.

Cuando no exista representación legal de las personas trabajadoras también deberá formalizarse copia básica y remitirse a la oficina de empleo.

• **Centro Especial de Empleo:**

En este caso, al estar transferidas las competencias en materia de empleo a las Comunidades Autónomas, la constitución y creación de un Centro Especial de Empleo exigirá la respectiva aprobación de cada una de las Consejerías Autonómicas, por lo que la situación es más compleja.

Al estar las contrataciones laborales de los Centros Especiales de Empleo subvencionados por **la Administración Autonómica, es esta la que va a poner condiciones** a los contratos de empleo de personas con discapacidad trabajando a distancia, con domicilio fuera de su ámbito de actuación. La dificultad aparece por ser cada Comunidad Autónoma la que subvenciona parte de la contratación

laboral en los Centros Especiales de Empleo.

En el caso de los CEE **el centro deberá solicitar la autorización expresa a la Comunidad Autónoma** donde se encuentra registrado para la contratación en modalidad de teletrabajo de personas con Discapacidad que ejecutan su actividad profesional en otra comunidad autónoma, siempre y cuando pretendan solicitar las subvenciones correspondientes a este teletrabajador.

3.4.2 ¿En qué localidad se deberá ingresar la cotización de la seguridad social y como se deberá documentar?

Como ya hemos afirmado, los teletrabajadores están sometidos a las mismas obligaciones de aseguramiento que el resto de los trabajadores.

No obstante, podemos matizar determinados aspectos:

- Encuadramiento: se efectuará de conformidad con los criterios generales, con independencia de que los servicios se presten o no en régimen de teletrabajo.
- Actos de inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas de trabajadores: respecto a este tema, la dificultad radica en determinar a qué centro de trabajo deben adscribirse los teletrabajadores.

Parece que el criterio más adecuado es el de tomar en consideración el centro de trabajo al que el teletrabajador se encuentra conectado telemáticamente y del que depende la organización del trabajo que desarrolla.

COTIZACIÓN: no existen diferencias en cuanto a la obligación de cotizar impuesta en la Ley General de la Seguridad Social. Únicamente debemos tener en cuenta que existen, en el caso de los teletrabajadores, ciertos supuestos en los que éste percibe cantidades en concepto de gastos (luz, material), que será conveniente delimitar a efectos de considerar si son percepciones salariales o extra salariales, a la hora de cotizar.

3.4.3 ¿Debe realizarse el control de horas a trabajadores en la modalidad teletrabajo?

EL **Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo**, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo, establece la obligación del control horario para todos los trabajadores de la empresa, incluido a los teletrabajadores.

Los trabajadores a distancia tienen los mismos derechos que los presenciales, por lo tanto, no se les podrá imponer un horario indeterminado y, mucho menos, estarán obligados a realizar horas extraordinarias, salvo casos concretos y tasados.

Existen muchos sistemas para el fichaje horario en remoto, y en todos los casos es obligación de la empresa determinarlo y ponerlo a disposición del trabajador a distancia para controla la hora de inicio y fin de su jornada. No llevar a cabo dicho control, acarreará sanciones sobre las empresas.

3.5 INSPECCIÓN DE TRABAJO

3.5.1 ¿Tiene la inspección de trabajo la posibilidad de supervisar el centro de trabajo de los trabajadores a distancia?

Inicialmente, Si. Si el teletrabajador realiza el trabajo en su domicilio, dicho acceso estará sujeto a notificación previa y consentimiento de acceso a la vivienda por parte del trabajador.

3.5.2 ¿Qué ámbito territorial tendrá el libro de visitas y dónde deberá encontrarse físicamente el libro?

El libro de visitas se deberá encontrar **en el domicilio social del empleador** y dará cobertura a todos los empleados adscritos a ese Centro sea en trabajo presencialmente o por teletrabajo.

En línea con lo anterior, en la Resolución de 11 de abril de 2006 de la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre el Libro de Visitas de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, establece que la Inspección pondrá a disposición de los usuarios una aplicación informática que permita sustituir la utilización del Libro de Visitas convencional por un sistema de **registro telemático** de apuntes, de modo tal que las medidas de advertencia, recomendación o requerimiento efectuados por los funcionarios de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y los requerimientos de los funcionarios técnicos habilitados para el ejercicio de actuaciones comprobatorias en materia de prevención de riesgos laborales puedan reflejarse en un Libro de Visitas electrónico.

3.6 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

3.6.1 ¿Cómo se debe enfocar la prevención de los riesgos laborales en los puestos de teletrabajo?

El empresario es responsable de la protección de salud y de la responsabilidad profesional del teletrabajador conforme a la Directiva 89/391/CEE, así como a las directivas particulares, legislaciones nacionales y convenios Colectivos pertinentes.

- **Real Decreto-Ley 28/2020 Art. 5:**

MEDIDAS RELACIONADAS CON EL TRABAJO A DISTANCIA: PREFERENCIA Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Se regula el **derecho a la prevención de riesgos laborales del trabajador a distancia**, con una evaluación de riesgos que deberá tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo no presencial. La evaluación de riesgos para el teletrabajo realizado en el domicilio del trabajador se debe limitar a la zona del domicilio destinada para la prestación de servicios; en el caso de requerir la visita al domicilio del/la trabajador/a deberá solicitar su permiso; en caso de negativa se podrá realizar una autoevaluación y determinación de riesgos a través de la información que facilite éste/a.

Esta evaluación tendrá en cuenta los factores ergonómicos (en lo que se refiere al puesto de trabajo), psicosociales y organizativos.

3.7 DISCAPACIDAD

3.7.1 ¿Cumple la empresa sus obligaciones de empleo de la LGD mediante la contratación de personas con discapacidad por teletrabajo?

Si la empresa ha cumplido previamente con todos los requisitos de forma y de contenido contractual, se entiende que esos contratos serán aptos para el cumplimiento de la cuota legal de reserva del 2%

La empresa tendrá que valorar el número de trabajadores temporales existentes en cada momento en su plantilla, ya que también computan para la cuota legal. Los contratados de hasta 1 año se computarán según el número de días trabajados en base al criterio de que por 200 días (sumados los que correspondan de festivos, vacaciones o descanso semanal) corresponderá a un trabajador más.

Los contratos temporales de más de 1 año se computarán como fijos.

Consulta la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGD).

3.7.2 ¿Qué ventaja y desventajas tiene la contratación de personas con discapacidad? ¿Qué beneficios económicos supone para la empresa?

Aunque se trata este tema en distintas partes de esta Guía con distintos enfoques, incluimos aquí un enlace que concreta algunas de las ventajas de la contratación de personas con discapacidad, reflejadas en los incentivos económicos vigentes **a nivel estatal y de las Comunidades Autónomas.**

La financiación estatal aplicable no podrá superar las cuantías establecidas pero las Comunidades Autónomas podrán, en el ejercicio de sus competencias y con cargo a sus fondos propios, complementar estas cuantías.

3.7.3 ¿Qué tipo de adaptación del puesto se deberá hacer en el domicilio de teletrabajadores con discapacidad? ¿Quién puede asesorar a la empresa? ¿Qué subvenciones existen para la adaptación?

La adaptación al puesto **dependerá de las características concretas** de cada una de las personas con discapacidad.

Se podrá solicitar un informe de las posibles adaptaciones al puesto de trabajo a los **Centros Base de Valoración de las personas con Discapacidad** y allí podrán dirigirse las empresas. El trámite de solicitud varía en cada Comunidad Autónoma.

Existe un organismo oficial, llamado **CEAPAT**, que es un Centro Estatal de Referencia encargado de apoyar y dar información sobre las ADAPTACIONES Y AYUDAS TÉCNICAS que pueden existir para las personas con discapacidad y que edita un catálogo de las mismas.

Existen diferentes subvenciones por adaptación al puesto de trabajo. Las empresas que contraten trabajadores con discapacidad mediante un contrato indefinido podrán solicitar estas subvenciones por importe máximo de 901,52 euros por trabajador.

Queremos dedicar un apartado especial a las necesidades de adaptación psicosocial, este tema que suele olvidarse para los trabajadores en general incluso para los empleados con discapacidad, es especialmente relevante en el caso de teletrabajo.

Los medios técnicos físicos, actualmente son bien conocidos y fáciles de utilizar, incluso poco costosos, sin embargo, es transcendente para una adecuada ejecución del trabajo en entornos de teletrabajo que se analicen y pongan a disposición del teletrabajador los medios que permitan una **adaptación psicosocial** al puesto, temas como el aislamiento en la ejecución de la tarea, el miedo en la toma de decisiones o incluso las dificultades de convivencia que el teletrabajo puede generar requieren de un soporte especializado que deberá ponerse a disposición de los trabajadores con discapacidad, bien a través de las tareas de Usaps o los servicios de prevención.

Información práctica para la adaptación de puestos de trabajo

Es importante que se sepa que existen **ayudas públicas y subvenciones** a disposición de las empresas que lo soliciten para que puedan sufragar los costes necesarios, tal y como establece el artículo 7 de la **Ley de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (LIONDAU)**.

Incluimos este enlace página web de una empresa privada por su claridad y sin ningún ánimo de publicitarla; para facilitar y animar a la empresa ordinaria a hacer uso de estas ayudas y evitar que, la falta de información sea el motivo principal por el cual no inician el procedimiento para su solicitud o la disculpa para no contratar personas con discapacidad por el coste económico de la adaptación que les permitiría acceder a un empleo.

En rasgos generales, los interesados deben saber que:

1 Hay que **solicitar la ayuda** al organismo competente de la Comunidad Autónoma donde desempeña la actividad laboral el trabajador.

2 El modelo de solicitud está a disposición de los interesados en los distintos **Servicios Públicos de Empleo** de cada Comunidad Autónoma.

3 La subvención se obtiene de **una sola vez** mediante transferencia.

4 En general, hay que **justificar** la necesidad de la adaptación. El órgano competente establece los requisitos documentales (factura, presupuesto y posterior justificación).

Requisitos habituales para su solicitud:

- Los trabajadores contratados deben estar **inscritos como desempleados** en la correspondiente oficina de empleo.
- Los trabajadores deben tener **reconocida una discapacidad** en grado igual o superior al 33% o ser **pensionistas** de la Seguridad Social por incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, o pensionistas de clases pasivas con pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.
- Los trabajadores para los cuales se solicite la subvención deberán desarrollar su trabajo en centros **ubicados en el territorio de la Comunidad** de que se trate.
- Deberá justificarse la realización de la referida adaptación o dotación y contar con el **informe favorable de la Inspección de Trabajo**.

3.7.4 En el caso de personas con discapacidad que cobran pensiones (contributivas o no contributivas), ¿Se pueden compatibilizar con un salario y en que porcentajes?

Incluimos a continuación una breve referencia a **LOS CRITERIOS INTERNOS** que desde el año 2007 ha utilizado la entidad gestora de la Seguridad Social, con relación a la compatibilidad e incompatibilidad de las prestaciones por incapacidad laboral. No es normativa, es un patrón de procedimiento recogido de **INFOBASS**, herramienta de ayuda para los directores de los centros de atención al público (CAISS).

Compatibilidad e incompatibilidad IP absoluta / gran invalidez con el Trabajo (Criterio 2007/1 y 2007/7).

Las pensiones vitalicias en caso de incapacidad permanente absoluta **no impedirán el ejercicio de aquellas actividades**, sean o no lucrativas, compatibles con el estado del inválido y que no representen un cambio en su capacidad de trabajo a efectos de revisión (art. 141 LGSS).

Desempeño de actividad distinta de la que era habitual en la concesión de la pensión.

Si el pensionista de IPA/GI realiza una actividad que, por su entidad, constituye una profesión distinta de la que era habitual cuando le fue reconocida la pensión, (cuestión a valorar en el expediente de revisión de grado siguiendo las instrucciones indicadas más adelante) hay que entender que modifica si capacidad de trabajo, procediendo revisar el grado de calificación del estado invalidante profesional, con las siguientes consecuencias:

- Si tuviera reconocida una IP absoluta, se declarará una IP total para la profesión habitual inicial, que será compatible con la nueva actividad.
- En caso de gran invalidez, se declarará una IP total con el complemento que corresponda, cuando persista la necesidad de asistencia de otra persona, (o sea la pensión, con el porcentaje del 55% y el complemento). Esta pensión será tratada como gran invalidez, a efectos fiscales e informáticos.

Supuesto especial de trabajadores autónomos.

Además de lo indicado, la pensión de incapacidad permanente absoluta del **Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA)** es incompatible con el ejercicio por cuenta propia de la misma profesión que originó la pensión, aunque se trate de actividades distintas, de las que desarrollaba con anterioridad a la declaración como pueden ser funciones de administración, dirección y organización.

¿Tienen todas las personas con discapacidad derecho a una pensión no contributiva de invalidez?

La Pensión no Contributiva de Invalidez asegura **a los ciudadanos en situación de discapacidad (más de un 65%) y en estado de necesidad** una prestación económica, asistencia médico-farmacéutica gratuita y servicios sociales complementarios, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva.

En este artículo se pueden leer los requisitos para solicitar una pensión no contributiva.

Incompatibilidades de las pensiones no contributivas.

En este enlace se puede leer las incompatibilidades entre las pensiones contributivas y no contributivas.

3.8 CONFIDENCIALIDAD EN EL USO DE LA INFORMCIÓN

El acceso a los diferentes entornos y sistemas informáticos de la Empresa deberá ser efectuado siempre y en todo momento bajo el control y la responsabilidad de esta y siguiendo los **procedimientos establecidos** por ella. Estos procedimientos deberán ser comunicados al teletrabajador con antelación a su utilización. A partir de ese momento el **teletrabajador será responsable del cumplimiento de tales procedimientos.**

Es importante la realización de un documento que permita salvaguardar la confidencialidad de la información o de los datos que va a utilizar el teletrabajador. Igualmente, el procedimiento o protocolo para que la información no quede a la vista de otras personas o familiares.

Para su protección, la empresa podrá fijar **claves de acceso a la información, copias de seguridad, adoptar sistemas de seguridad en el domicilio**, etc.

El trabajador a distancia deberá recibir la formación respectiva a la protección de datos a la que esté sujeta la empresa en la que trabaja, al igual que el resto de los trabajadores presenciales, tal y como lo contempla el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**

3.9 PROPIEDAD INTELECTUAL

El teletrabajador **no podrá realizar actividad alguna de uso, reproducción, comercialización, comunicación pública**… de la información que maneje de la empresa. La propiedad intelectual de los programas informáticos y de comunicación objeto de transferencia, se regirá por lo que dispone el **Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual** (RDL 1/1996, de 12 de abril, modificado por la Ley 5/1998, de 6 de marzo de 1998), que incorpora al derecho español la Directiva 96/9/CE del Parlamento Europea y de su Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos.

El empleado debe conocer que todos los derechos derivados de la propiedad intelectual, programas de ordenador y cualquier otra actividad, obra, trabajo o creación que están sujetas a dicho régimen jurídico, tanto en lo referente a la titularidad, como a los derechos de explotación de los mismos que pueda realizar por su relación laboral y durante la vigencia de su situación en régimen de teletrabajo, de acuerdo con el citado **Real Decreto legislativo 1/1996**, de 12 de abril, y demás normas legales aplicables.

Por lo que se refiere a los ficheros que contengan **datos de carácter personal**, se estará lo que disponga el Reglamento de Seguridad que desarrolla el art. 9 de la **Ley Orgánica de Protección de Datos.**

3.10 LEGISLACIÓN SOBRE IGUALDAD

3.10.1 ¿La legislación sobre igualdad es aplicable también a los trabajadores a distancia?

Si, se aplica exactamente igual atendiendo al contenido de la **LEY ORGÁNICA 3/2007**, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y el **Real Decreto-ley 6/2019**, de medidas urgentes para garantía de la **igualdad de trato y de oportunidades** entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación. En este último se contempla el derecho de las personas trabajadoras a **solicitar la adaptación de la duración y distribución de la jornada de trabajo**, en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida laboral y familiar.

Real Decreto-ley 28/2020

IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.

El RD-Ley insiste en la obligación de que las personas que trabajan a distancia tengan **los mismos derechos que aquellas que prestan servicio en los centros de trabajo de la empresa,** y en que no sufrirán perjuicio en sus condiciones laborales (incluyendo retribución, estabilidad en el empleo y promoción profesional) por el hecho de desarrollar toda o parte de su actividad de forma no presencial.

Se hace especial mención a la **igualdad de trato y de oportunidades** y no discriminación entre aquellos trabajadores que desarrollen el trabajo a distancia y aquellos que lo hagan en el centro de trabajo de la empresa.

CAPÍTULO III. DERECHOS DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A DISTANCIA.

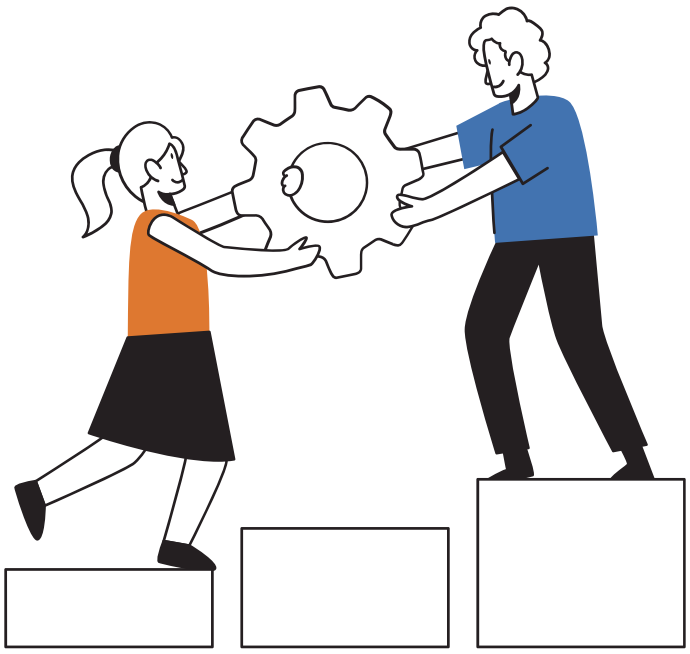
• Se establece el **derecho a la formación**, debiendo la empresa adoptar medidas que aseguren el acceso igualitario de todos los trabajadores a las acciones formativas internas, independientemente de la modalidad en la que estén desarrollando su trabajo (artículo 9).

• Los trabajadores que realicen su actividad a distancia tendrán los mismos derechos y mismas oportunidades a la **promoción profesional** (artículo 10).

El artículo 4 reconoce al derecho a la igualdad de trato y no discriminación, pero al unísono, desarrolla un catálogo de derechos al respecto. Comienza diciendo el mismo en su apartado 1º, que los trabajadores que desarrollan trabajo a distancia tendrán los mismos derechos que hubieran ostentado si prestasen servicios en el centro de trabajo de la empresa, salvo aquellos que sean inherentes a la realización de la prestación laboral en el mismo de manera presencial, y **no podrán sufrir perjuicio en ninguna de sus condiciones laborales, incluyendo retribución, estabilidad en el empleo, tiempo de trabajo, formación y promoción profesional**.

Además, las personas que desarrollan total o parcialmente trabajo a distancia, tendrá derecho a percibir, como mínimo, l**a retribución total establecida** conforme a su grupo profesional y funciones, así como los complementos establecidos para los trabajadores que sólo prestan servicios presencialmente, particularmente aquellos vinculados a las condiciones personales, a los resultados de la empresa o a las características del puesto de trabajo.

Las empresas evitarán cualquier tipo de conducta discriminatoria, directa o indirecta, particularmente por razón de sexo, sobre los trabajadores que trabajen a distancia. Las empresas implementaran medidas en contra del acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral. Sin olvidar, la protección efectiva de las víctimas de violencia de género, para las que deberán ser tenidas en cuenta en orden a las particularidades de esta forma de prestación de servicios, en aras a la protección y garantía de derechos socio-laborales de estas personas. A lo que hay que añadir, la obligación de la empresa a tener en cuenta a las trabajadoras que trabajen a distancia o en su condición de teletrabajadoras, en la aplicación en su beneficio de los **“planes de igualdad”**. Y, por último, el artículo 4.5 se refiere al derecho del trabajador que preste el servicio a distancia, a la conciliación y corresponsabilidad, incluyendo el derecho de adaptación a la jornada establecido en el artículo 34.8 ET, a fin de que no interfiera el trabajo con la vida personal y familiar.



3.11 ACCESIBILIDAD

3.11.1 ¿Qué especificaciones sobre accesibilidad tiene que cumplir la empresa en caso de empleo de personas con discapacidad?

La accesibilidad se puede relacionar con los siguientes términos:

- **Arquitectónica:** referida a edificios públicos y privados.
- **Urbanística:** referida al medio urbano o físico.
- **Transporte:** referida a los medios de transporte públicos.
- **Comunicación:** referida a la información individual y colectiva.
- **Digital:** es la facilidad de acceso a las TIC y a contenidos en Internet, para cualquier persona sea con discapacidad, de edad avanzada o por privación circunstancial.

Normativa sobre accesibilidad

- **Orden PRE/446/2008** de 20 de febrero por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo.

- **REAL DECRETO 1494/2007** de 12 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- **REAL DECRETO 505/2007** de 20 de abril por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

Debemos señalar que cuando hablamos de “Accesibilidad” no debemos pensar solamente en las barreras arquitectónicas ya que existen otras muchas “barreras” importantes sobre todo las que presentan las nuevas tecnologías, las aplicaciones informáticas y las que contienen muchas páginas webs.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

- **La Guía de Accesibilidad de las empresas** elaborada por la Fundación Adecco.
- **La Guía de Buenas Prácticas** de la Fundación Konecta.
- **Guía de buenas prácticas empresariales de accesibilidad** de AESPLA Asociación Española Servicios Prevención Laboral.
- **Guía de la Fundacion SERES.**

3.11.2 ¿En qué casos tiene la empresa obligación de facilitar el acceso de las personas con discapacidad a sus locales? ¿y el transporte?

En base a la **LIONDAU,** (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad), se establece el "I Plan Nacional de Accesibilidad 2004 – 2012" y "II Plan Nacional de Accesibilidad 2020", que dentro de sus Principios y objetivos intentan conseguir:

1. **Objetivos**: Consolidar un sistema de normas legales y técnicas para la promoción de la accesibilidad completa, eficiente y de elevada aplicación en todo el territorio

2. **Transversalidad:** debe incluirse la perspectiva de accesibilidad de forma generalizada en todas las actuaciones y debe elaborarse una respuesta comprensiva que tenga en cuenta a la persona en los diferentes campos y esferas de la vida a los que afecta la accesibilidad.

Se espera conseguir completar el marco legal a partir de dos enfoques complementarios: una normativa de protección de la igualdad de oportunidades y otra de aplicación de criterios técnicos de accesibilidad.

Destacar que en materia de Accesibilidad las Comunidades Autónomas tienen competencia exclusiva. Para facilitar el acercamiento a este tema incluimos a continuación la legislación aplicable hasta el momento (abril 2011):

Normativa sobre accesibilidad

• **Orden PRE/446/2008** de 20 de febrero por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007 de 16 de marzo.

• **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte para personas con discapacidad.

• **Ley 27/2007**, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordo-ciegas.

• **"I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012"**. Ministerio de Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Aprobado por el Consejo de Ministros de 25 de julio de 2003.

NORMAS TÉCNICAS AENOR

• **UNE 170001-1:2007 Accesibilidad Universal**. Para facilitar la accesibilidad al entorno, resume estas actividades en cuatro grupos, conocidos como **criterios DALCO**. Estos actúan como una herramienta de partida para analizar los distintos aspectos donde debemos fijarnos y actuar:

D: Deambulación **A: Aprehensión** **L: Localización** **Co: Comunicación**

• **UNE 139803:2004:** "Requisitos de accesibilidad a contenidos web".

• **UNE 139801: 2003:** "Requisitos de accesibilidad al ordenador: hardware".

• **UNE 139802:2003:** "Requisitos accesibilidad al ordenador: software".

• **UNE 153019:2.003:** "Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva. Subtitulado a través del teletexto".

• **UNE 41520:2.002:** "Accesibilidad en la edificación. Elementos de comunicación horizontal".

• **UNE 41521:** "Accesibilidad en la edificación. Elementos de comunicación vertical".

• **UNE 41522:2.001:** "Accesibilidad en la edificación. Accesos a los edificios".

• **UNE 41523:2.001:** "Accesibilidad en la edificación. Espacio higiénico-sanitarios".

• **UNE 41500 IN: 2.001:** "Accesibilidad en la edificación y el urbanismo. Criterios generales de diseño".

PARA MÁS INFORMACIÓN:

- **“Guía de accesibilidad para discapacitados en sitios web”**. Comité de Normas para el documento electrónico.
- **“¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!”.**
- **“Guía de buenas prácticas en accesibilidad en entornos de trabajo”.** Fundosa Accesibilidad S.A.
- **“Libro blanco de la accesibilidad”.** Enrique Rovira-Beleta Cuyás. Ediciones UPC.
- **“Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual”.**
- **ONCE.** Organización Nacional de Ciegos Españoles.
- **“Accesibilidad para personas sordas. Recopilación de barreras de comunicación y sus soluciones”.**
- **“Curso básico sobre accesibilidad (con seguridad) del medio físico”.** Documentos 15/99. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Real Patronato sobre Discapacidad.

3.11.3 ¿Existen subvenciones concretas para paliar este punto? ¿quién las puede solicitar?

En esta materia la competencia es de cada **Comunidad Autónoma.**

Generalmente todas las Comunidades tienen ayudas orientadas a mejorar la accesibilidad en general de las personas con discapacidad y en ellas se puede solicitar la subvención por adaptación de puesto de trabajo, dotación de medios de protección personal o eliminación de barreras arquitectónicas.

Las ayudas obtenidas para la adaptación de los trabajadores con discapacidad, adquiridas en su momento se contratación, pueden estar ligadas a la mejorar de la accesibilidad a los centros físicos y/o a otro tipo de adaptaciones necesarias para favorecer su accesibilidad al trabajo.

3.11.4 ¿Existe una fecha límite para que la accesibilidad de la empresa sea de obligado cumplimiento?

• **Real Decreto 1494/2007**, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

• La norma **EN 301 549: 2.018** versión 2.1.2 específica los requisitos funcionales de accesibilidad aplicables a los productos y servicios que incluyan TIC (sitios web, software, apps nativas, documentos, hardware, etc.). Además de describir los procedimientos de prueba y la metodología de evaluación a seguir para cada requisito de accesibilidad.

Además, esta nueva versión de la **EN 301 a 549** ha sido declarada por la Comisión Europea como estándar armonizado para la aplicación de la Directiva de Accesibilidad Web en Decisión de Ejecución (UE) 2018/2048 de la Comisión, de 20 de diciembre de 2018 . Por tanto, desde el 21 de diciembre de 2018, es el **estándar que aplica en las Administraciones Públicas españolas.**

En el **Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014-2020**, **tiene contemplado la accesibilidad como uno de sus ejes principales**, dentro de los cuales se marca el fomento de la accesibilidad universal y de manera particular en las tecnologías de la información y la comunicación de las personas con discapacidad, como una prioridad. Se puede conocer más sobre accesibilidad web en el **siguiente enlace.**

Accesibilidad en el entorno laboral.

Las leyes españolas establecen que las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 % sean trabajadores con discapacidad.

Por este motivo, hay que tener en cuenta los conceptos de accesibilidad universal, diseño universal y ajustes razonables. Estos conceptos hacen referencia a servicios, entornos, herramientas, tecnología…. y deben cumplir criterios cognitivos, sensoriales y físicos de accesibilidad y/o diseño universal. Las definiciones de estos conceptos se definen en el «BOE» núm. 289, de 3 de diciembre de 2013**.**

Para que una empresa sea inclusiva, es necesario, que tengan en cuenta la cadena de la accesibilidad, es decir, todo aquello que forme parte de la empresa debe ser accesible para todas las personas.

La cadena de accesibilidad de una empresa:

- **Procesos de selección:** adaptar los procesos de selección a las capacidades individuales de cada persona.
- **Centros de trabajo:** tiene que ser accesible todas las instalaciones (ascensores, escaleras, rampas, baños, comedores) y los elementos (puertas, ventanas, tabiques, mobiliario) que forman parte del centro de trabajo. También, la iluminación debe ser adecuada.

• **Puesto de trabajo:** adaptar cada tarea y/o actividad a las capacidades físicas, sensoriales, cognitivas y sociales de cada trabajador.

• **Uso de productos de apoyo:** se definen como cualquier producto (herramienta, tecnología) que sirve para prevenir la discapacidad y mejorar la autonomía de cada persona. Hay que realizar un entrenamiento en el uso de los productos de apoyo.

• **Sistemas informáticos internos:** los programas informáticos y/o aplicaciones que use la empresa deben estar adaptados las capacidades de cada persona.

• **Señalización:** utilizar pictogramas estandarizados a nivel internacional, fácilmente compresibles en diferentes formatos (braille, altorrelieve, información acústica).

• **Sistemas de aviso de emergencia:** deben emitir sonido, luz y, si es posible, vibraciones y deben estar visibles por todas las personas.

• **Documentación:** toda la documentación que facilite la empresa (planes de empresa, evaluación de riesgos laborales, notas internas informativas, contratos de trabajo…) se facilitará en diferentes formatos accesibles: lectura fácil, uso de pictogramas, braille, pdf accesibles, documentos word accesibles, lengua de signos.

• **Formación:** se deberán dar documentos en formatos accesibles. Además, contar con intérprete de lengua de signos, presentaciones accesibles de power point,…

• **En caso de incendios**, La ley española regula las zonas de refugios para personas con movilidad reducida. Se sitúan en lugares protegidos y cuentan con su propia señalización. En los planes de evacuación deberán aparecer esta zona. Más información sobre las zonas refugios en el siguiente enlace: https://www.codigotecnico.org/index.php/menu-seguridad-caso-incendio.html

• **Consulta a los/as trabajadores/as:** se deben establecer unas condiciones para que todas las personas puedan participar para poder dar su opinión.

• **Gestión de accesibilidad:** Al igual que existe el sistema de la gestión de prevención de riesgos laborales, también, existe la gestión de la accesibilidad. Esta gestión es completaría a la de riesgos laborales y ayudaría a mantener de una manera más eficaz la accesibilidad en todos los aspectos.

• **Otros aspectos importantes serían los siguientes:**

  - Permitir el acceso de los **perros guías o de asistencia, al asistente personal, preparador laboral y/o al guía-intérprete.**

  - Los/as compañeros/as de trabajo tienen que recibir **formación sobre accesibilidad,** trato hacia las personas con discapacidad, evacuación en caso de emergencias de personas con discapacidad, uso de productos de apoyo, lengua de signos,…

Real Decreto 1112/2018

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, trata sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

¿A QUIÉN SE APLICA ESTE R.D.?

Al sector público, que comprende: 1. Administración General del Estado. 2. Administraciones de las Comunidades Autónomas. 3. Entidades de la Administración Local.

¿A QUIÉN MÁS SE PODRÁ EXIGIR LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD? ¿TIENEN OBLIGACIÓN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE EXIGIR LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD?

Sí, deben exigir la aplicación de los criterios de accesibilidad a:

• Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que reciban financiación pública para su diseño o mantenimiento.

• Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, vinculados a la prestación de servicios públicos, de entidades y empresas que se encarguen, ya sea por vía concesional o a través de otra vía contractual, de gestionar servicios públicos, en especial, los que tengan carácter educativo, sanitario, cultural, deportivo y de servicios sociales.

• Los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los centros privados educativos, de formación y universitarios sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR ACCESIBILIDAD DE LOS SITIOS WEB Y APLICACIONES PARA DISPOSITIVOS MÓVILES?

El conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

Artículo 1.

Objeto. 1. Este real decreto tiene por objeto garantizar los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público y otros obligados incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 2. 2. A los efectos de este real decreto se entiende por accesibilidad el conjunto de principios y

técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

Artículo 2.

Ámbito subjetivo. 1. Este real decreto se aplica al sector público que comprende: a) La Administración General del Estado. b) Las Administraciones de las comunidades autónomas. c) Las entidades que integran la Administración Local. d) El sector público institucional, en los términos establecidos en el artículo 2.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas e) Las asociaciones constituidas por las Administraciones, entes, organismos y entidades que integran el sector público. 2. Lo dispuesto en este real decreto también será de aplicación a la Administración de Justicia.

Artículo 3.

Ámbito objetivo de aplicación.

1. Este Real Decreto se aplica tanto a los sitios web, independientemente del dispositivo empleado para acceder a ellos, como a las aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público y otros obligados incluidos en el ámbito de aplicación del artículo 2.

2. El contenido accesible de los sitios web y de las aplicaciones para dispositivos móviles incluye la información tanto textual como no textual, los documentos y formularios que se pueden descargar, los contenidos multimedia pregrabados de base temporal, las formas de interacción bidireccional, el tratamiento de formularios digitales y la cumplimentación de los procesos de identificación, autenticación, firma y pago con independencia de la plataforma tecnológica que se use para su puesta a disposición del público.

3. Están excluidos de este real decreto y se regularán por su normativa específica los contenidos multimedia en directo y pregrabado de base temporal de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de prestadores del servicio público de radiodifusión y sus filiales, así como los de otros organismos o sus filiales que cumplan un mandato de servicio público de radiodifusión.

4. Asimismo, **quedan excluidos** del ámbito de aplicación del presente real decreto los siguientes contenidos:

- Formatos de archivo de ofimática publicados antes de la entrada en vigor de este real decreto, salvo que los mismos sean necesarios para tareas administrativas

activas, relativas a las funciones realizadas por los sujetos obligados por este real decreto.

• Contenido multimedia pregrabado de base temporal publicado antes de la entrada en vigor de este real decreto.

• Contenido multimedia en directo de base temporal salvo lo dispuesto en otra legislación específica que obligue al respecto.

• Servicios de mapas y cartografía en línea, siempre y cuando la información esencial se proporcione de manera accesible digitalmente en el caso de mapas destinados a fines de navegación.

• Contenidos de terceros que no estén financiados ni desarrollados por el sujeto obligado ni estén bajo su control.

• Reproducciones de bienes de colecciones del patrimonio que no puedan hacerse plenamente accesibles por alguna de las siguientes causas:

- Incompatibilidad de los requisitos de accesibilidad con la conservación del bien de que se trate o con la autenticidad de la reproducción.

- Indisponibilidad de soluciones automatizadas y rentables que permitan extraer el texto de manuscritos u otros bienes de colecciones del patrimonio y transformarlos en contenidos compatibles con los requisitos de accesibilidad.

• Contenidos de extranet e intranet entendidos como sitios web accesibles únicamente para un grupo restringido de personas y no para el público en general, publicados antes del 23 de septiembre de 2019, hasta que dichos sitios web sean objeto de una revisión sustancial.

• Contenidos de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles que tengan la condición de archivos o herramientas de archivo por contener únicamente contenidos no necesarios para el desarrollo de cualesquiera tareas administrativas activas, siempre que no hayan sido actualizados ni editados con posterioridad a la entrada en vigor de este real decreto.

CUESTIONES DE DERECHO TRANSITORIO CON MOTIVO DE LA COVID-19

El artículo **5 del RD-ley 8/2020**, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19, estableció el carácter preferente del trabajo a distancia frente a otras medidas en relación con el empleo, debiendo la empresa adoptar las medidas oportunas si ello es técnica y razonablemente posible y si el esfuerzo de adaptación necesario resulta proporcionado, tratándose de una norma excepcional y de vigencia limitada. En buena parte, este ha sido un detonante y un revulsivo en la puesta en práctica en nuestro país del trabajo a distancia y el teletrabajo.

La Disposición transitoria primera que proviene del **Acuerdo sobre Trabajo a Distancia**, tiene un doble objetivo. Por un lado, garantizar que el RD-Ley 28/2020, no pueda instrumentalizarse para mermar derechos reconocidos a las personas trabajadoras que prestasen servicios a distancia con anterioridad a su entrada en vigor. Por otro, cubrir los posibles vacíos regulatorios respectos de las relaciones laborales que ya se prestasen conforme a dicha modalidad con carácter previo.

Las Disposiciones transitorias segunda y tercera, que también provienen del Acuerdo de Trabajo a Distancia, prevén, respectivamente, un régimen transitorio respecto del personal descrito en la adicional segunda (personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas) y el régimen transitorio del trabajo a distancia adoptado con carácter excepcional por aplicación del artículo 5 del RD-Ley 8/2020, de 17 de marzo (carácter preferente del trabajo a distancia*). A. Situaciones de trabajo a distancia existentes a la entrada en vigor del RD-Ley.

** Artículo 5.2 Carácter preferente del trabajo a distancia: "…se establecerán sistemas de organización que permitan mantener la actividad por mecanismos alternativos, particularmente por medio del trabajo a distancia, debiendo la empresa adoptar las medidas oportunas si ello es técnica y razonablemente posible y si el esfuerzo de adaptación necesario resulta proporcionado. Estas medidas alternativas, particularmente el trabajo a distancia, deberán ser prioritarias frente a la cesación temporal o reducción de la actividad".*

La Disposición transitoria primera regula las situaciones de trabajo a distancia existentes a la entrada en vigor del RD-Ley. Es prevén las siguientes situaciones:

1. Relaciones de trabajo a distancia preexistentes a la entrada en vigor del RD-Ley 28/2020, reguladas mediante convenio colectivo o acuerdo de empresa. El contenido del RD-Ley será íntegramente aplicable a las relaciones de trabajo a distancia desde el momento en el que estos pierdan su vigencia.

2. En caso de que los convenios o acuerdos referidos en el apartado anterior no prevean un plazo de duración, el contenido del RD-Ley 28/2020 resultará de aplicación íntegramente una vez transcurrido un año desde su publicación, salvo que las partes firmantes de estos acuerden expresamente previeron un plazo superior, que como máximo podrá ser de tres años.

3. En ningún caso la aplicación del RD-Ley 28/2020, podrá tener como consecuencia la compensación, absorción o desaparición de cualesquiera derechos o condiciones más beneficiosas que vinieran disfrutando las personas que prestasen con carácter previo sus servicios a distancia que se reflejarán en el acuerdo de trabajo a distancia, de conformidad con lo previsto en el artículo 7.

4. El acuerdo de trabajo a distancia regulado en este RD-Ley deberá formalizarse en el plazo de tres meses desde que el RD-Ley resulte de aplicación a la relación laboral concreta. En idéntico plazo deberán efectuarse adaptaciones o modificaciones de los acuerdos de trabajo a distancia de carácter individual vigentes a la fecha de publicación de este RD-Ley, no derivado de convenios o acuerdos colectivos.

Área 4:

Supervisión, motivación y calidad.

CONSIDERACIONES GENERALES

Es un placer para nosotros participar en la elaboración del Área 4: Supervisión, Motivación y Calidad de esta Guía sobre Teletrabajo y Discapacidad, para aportar nuestra visión en torno a esta metodología de trabajo, que ya veníamos implantando, pero que indudablemente se ha visto impulsada por la COVID-19.

El teletrabajo se ha posicionado como facilitador del empleo para personas con diversidad funcional, y por ello, **ILUNION Contact Center BPO**, que tiene en su ADN la inclusión laboral de este colectivo, no podía faltar en estas páginas.

Somos parte de ILUNION, un modelo empresarial único, hecho desde las personas y para las personas, cuyo objetivo final es el de generar empleo de calidad para profesionales con discapacidad. Nuestro Grupo opera en diferentes sectores de actividad con capacidad para crear empleo de calidad para personas con diversidad funcional en el marco de proyectos empresariales rentables, sostenibles y de largo plazo y tiene una de las ofertas de servicios más integrales, flexibles y competitivas del mercado español, ofreciendo a sus socios la participación en proyectos de alto valor social. Junto con la ONCE y la Fundación ONCE, ILUNION forma parte del Grupo Social ONCE (GSO)

En el ejercicio 2019, más del 40% de la plantilla de ILUNION tenía algún tipo de discapacidad, porcentaje que aumenta año tras año. Captar y desarrollar el mejor talento y talento con diversidad funcional, así como continuar creando empleo de calidad e instaurar nuevas operativas y procesos para afrontar los cambios y demandas del mercado, alcanzando la excelencia empresarial son nuestros pilares para los próximos años.

Uno de nuestros valores fundamentales de Grupo es la diversidad en todas sus vertientes. La igualdad de género y la accesibilidad universal son imprescindibles para garantizar la diversidad. Por ello, trabajamos para crear entornos donde todos puedan desarrollar su actividad, en condiciones de igualdad de oportunidades.

De acuerdo a la filosofía del Grupo al que pertenecemos, continuar siendo el principal empleador de personas con discapacidad en el sector del Contact Center, junto con la excelencia y la innovación en la prestación de nuestros servicios, es nuestro principal objetivo.

Fieles a nuestro propósito de impulsar el empleo de calidad para este colectivo, de la totalidad de nuestra plantilla, un 32,51% son personas con diversidad funcional, y el 33,28% de ellos, con especiales dificultades. Por supuesto, nuestro foco está en continuar aumentando este porcentaje, y la implantación del teletrabajo está favoreciendo este propósito.

La COVID-19 ha sido, este año 2020, la punta de lanza que ha marcado un cambio de paradigma global en la manera de gestionar nuestras empresas. Hay que destacar la adaptación y la gestión del cambio que ha demostrado el sector del contact center, enviando a casi la totalidad de sus agentes a sus domicilios en tiempo récord. De esta manera se ha logrado abordar la eventualidad que ha supuesto la pandemia, actuando rápida y eficazmente para mantener la prestación de los servicios con total garantía de calidad y de seguridad, manteniendo la excelencia de las operaciones y la mejor atención al cliente, para lograr su satisfacción, aún en una situación como la que nos ha tocado vivir.

A finales de 2019, la cifra de operación en modo teletrabajo en los contact centers era residual o poco significativa. Este año 2020, en el momento del confinamiento, más de un 90% de plataformas hemos apostado por el teletrabajo, como estrategia de continuidad de nuestras operaciones con resultados claramente satisfactorio.

El teletrabajo es un hábito adquirido que ha venido para quedarse en el contact center. A día de hoy es imposible pensar en un plan de continuidad de negocio en el que no se incluya esta opción como una de las alternativas a considerar.

El trabajo en remoto es un modelo de éxito que garantiza tanto la protección de la salud de nuestros profesionales, como la prestación de todos nuestros servicios con la máxima calidad, por ello, actualmente, continúa teletrabajando más del 80% de nuestra plantilla. Tener la oficina en casa favorece, además, la incorporación de un número mayor de empleados con discapacidad a puestos de trabajo que antes ellos mismos no se planteaban, por ejemplo, por ser personas con problemas de movilidad que no podían desplazarse a los centros de trabajo. Con la nueva situación, se minimizan los esfuerzos de movilidad, lo que les motiva a formar parte de nuestro Equipo. Hacer más accesible su trabajo es nuestra contribución a la inclusión laboral de los profesionales con discapacidad, algo que está en nuestro ADN y por lo que trabajamos día a día, para favorecer la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Confiamos en que este Área de Supervisión, Motivación y Calidad de la Guía sobre Teletrabajo y Discapacidad pueda aclarar las dudas que le surjan en torno a este tema. Si necesita más información quedamos a su disposición para aclarar cualquier duda que pueda surgir o conversar más a fondo sobre esta nueva realidad. Puede contactarnos en: *www.ilunioncontactcenterbpo.com*

4.1 SUPERVISIÓN

El supervisor de un contact center es la persona que lleva a cabo tareas de **inspección**; es el profesional que está a cargo de que todas las llamadas o interacciones con los clientes sean atendidas correctamente en un tiempo limitado. También debe intervenir en la **resolución de conflictos** y se encarga del control y supervisión de personal de call center, así como del c**umplimiento de sus objetivos** y **funciones**.

Es un perfil que requiere dotes de liderazgo, habilidades de motivación y experiencia en el servicio de atención al cliente. También es importante que sepa organizarse para la gestión de los horarios de su equipo.

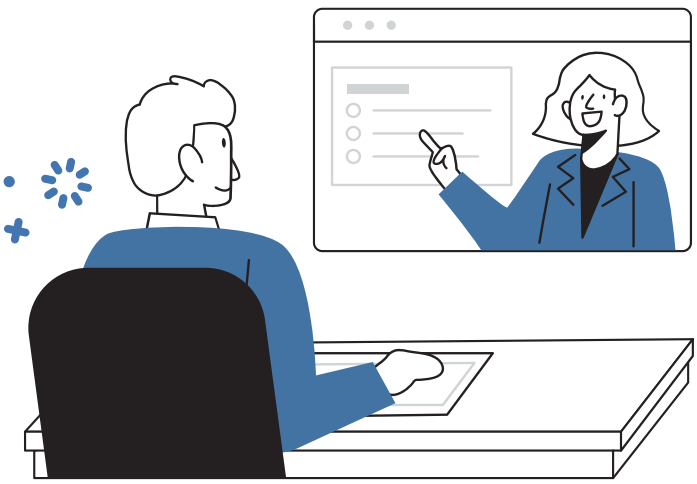
Por otro lado, para una buena supervisión es necesario una labor de escucha de los agentes, la motivación del personal y su fidelización.

Para poder llevar todo este control es necesario también que sea capaz de **realizar informes y análisis de KPI´s, reportes de resultados**, así como el análisis de la rentabilidad de las campañas.

4.1.1. ¿ En qué puestos/actividades empresariales es más adecuado utilizar el sistema de teletrabajo?

Los puestos susceptibles de teletrabajar, pueden ser diversos, siempre y cuando no requieran la presencia física constante o la atención presencial del Cliente.

En la actualidad se dispone de las herramientas tecnológicas necesarias para realizar y supervisar el teletrabajo relacionado con la **atención telefónica al cliente, gestiones administrativas y de backoffice, comerciales, contables y laborales, grabación de datos, asesoría, desarrollo o mantenimiento informático**, etc. Consiguiendo alcanzar los mismos objetivos en el desempeño de la tarea, que los estipulados para los trabajadores presenciales.



4.1.2. ¿ Qué consideraciones tienen que tenerse en cuenta para una supervisión realizada en remoto?

• La **confianza** en el equipo. Cuando se confía en el equipo este ve incrementadas su posibilidades en “el poder hacer” y, por lo tanto, su motivación.

• Ahondar en la **transmisión de objetivos y de resultados**. Los resultados como equipo han de ser revisados constantemente y puestos en común para que todo el grupo sepa en qué momento del objetivo se encuentra y para identificar los posibles inconvenientes de forma temprana.

• Aprendizaje constante de **nuevas herramientas.**

• Tener una comunicación intensa y fluida con cada uno de los integrantes del equipo, más **personalizada**, para incrementar sus habilidades .

• Habilidad para **detectar las situaciones de estrés**. Jugará un papel determinante la experiencia y la propia capacidad de supervisión para adaptarse a las nuevas condiciones y transmitírselas al equipo.

• Generar el uso de herramientas para la **comunicación interna del equipo**.

• **Priorización de tareas**. Los integrantes de los equipos deben intensificar su manejo del tiempo y organización del trabajo y, como consecuencia de ello, se vuelven más productivos.

4.1.3. En el entorno del contact center, ¿cuáles son los tipos de campañas y servicios más adecuados para ser realizados mediante teletrabajo?

Todos los servicios/campañas son susceptibles de ser realizados mediante teletrabajo, siempre que el cliente externo así lo autorice. Siempre hay clientes que tienen reticencias a “sacar” sus bases de datos del entorno laboral pero la situación actual del COVID-19 ha supuesto un giro en esta percepción y han podido comprobar que sus datos son salvaguardados con la misma seguridad que en el trabajo presencial.

Toda la plantilla, cuando se incorpora a su puesto de trabajo , firma en su contrato una cláusula de confidencialidad, que le obliga a guardar secreto y a no revelar ningún dato. El actual **RGPD (Reglamento General de Proteccion de los Datos)** tipifica todos los aspectos que se han de tener en cuenta a la hora de manejar los datos personales, y las empresas del sector de la Atención al Cliente conocen en profundidad las medidas que han de tomar para ello.

Si consideramos el teletrabajo una forma de trabajo no presencial, el RGPD ha de ser cumplido en la misma medida. Cada teletrabajador/a está sometido a la misma regulación que si realizase un trabajo presencial.

4.1.4. ¿Cómo puede controlar el Supervisor la gestión del teletrabajador/a?

Como citamos en puntos anteriores, la labor de supervisión conlleva:

• **PLANIFICAR:** todo buen Supervisor debe saber los **recursos** con los que cuenta, el potencial de su equipo, sus habilidades y dificultades. Si esos recursos no son suficientes para las Campañas asignadas ha de procurárselos haciéndoselo saber a la Organización.

• **DIRIGIR:** ha de tomar siempre las decisiones escuchando al equipo, sopesando las ventajas e inconvenientes y asumiendo su **responsabilidad**.

• **DESARROLLAR:** para que el equipo sea competitivo y efectivo siempre han de ser revisadas las herramientas y los procedimientos, buscando nuevas **oportunidades de mejora**. Con ocasión del COVID-19 las organizaciones se han visto obligadas a elaborar nuevos soportes de trabajo en muy poco tiempo y a ir viendo las necesidades día a día (nuevos formatos, nuevos procedimientos, etc.)

• **MOTIVAR:** cabe preguntarse si el estilo de supervisión va dirigido a controlar o a ser un facilitador/a. La valoración de los esfuerzos realizados por el equipo, desde la objetividad, será un factor determinante para consolidar su motivación.

Heramientas técnicas para gestionar la supervisión

El balance de esta labor ha de ser sostenido con datos cuantitativos que precisan también, unas herramientas técnicas.

• REGISTRO DE JORNADA LABORAL:

Aplicativo informático donde el equipo se registre a la hora de entrar o salir del sistema y en el que se reflejan la hora de entrada, salida, comida, descansos, consultas médicas, forma de trabajo (teletrabajo o presencial), incidencias técnicas, etc.

• CONTROLES DE CALIDAD:

Los parámetros de calidad han de ser los mismos que en la modalidad presencial. Las herramientas han de medir la satisfacción del cliente y también de los agentes. Su objetivo es detectar las desviaciones del servicio y buscar soluciones para reconducirlas. Las monitorizaciones telefónicas permiten cuantificar la efectividad de la llamada en todas sus vertientes y reconducir situaciones a través de sesiones de refuerzo.

• ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Aquí se **analizan los datos** de producción (número de llamadas entrantes/salientes, tiempos medios de conversación, número de incidencias, número de ventas, contrataciones de servicio, etc.)

• GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES:

Es importante conocer el grado de satisfacción del equipo a título individual y colectivo. Hay **herramientas** que nos permiten conocerlo: l**as encuestas de aspectos psicosociales, el grado de absentismo, el índice de rotación, la mejora o empeoramiento de los resultados del servicio.**

Dada la situación del COVID19, el teletrabajo supone un desafío aún mayor porque no tenemos la posibilidad de vernos día a día para interpretar, a través del lenguaje gesticular, el estado anímico de los agentes.

Será muy importante suplir esta circunstancia con constantes reuniones periódicas del equipo, a ser posible donde se utilice la cámara, que nos permita ver, en su puesto de trabajo, su domicilio, esas reacciones gesticulares. Esta herramienta cohesionará al grupo.

Además, habrá que potenciar y tener una relación personal con cada agente, que dé información a supervisión sobre las situaciones familiares, personales, de conciliación, etc. que permita establecer acciones concretas para facilitar su labor, dentro de las posibilidades de la organización y hacerle sentirse acompañado/a en lugar de solo/a.

• REFORZAR LA FORMACIÓN:

El servicio de supervisión es preciso que planifique **sesiones formativas** dirigidas a potenciar la habilidad de su equipo, actualizarle en sus conocimientos, tanto de contenido como en herramientas informáticas con la utilización de nuevos programas.

Cuando los agentes no están próximos, han de tener la confianza suficiente en la utilización de los nuevos formatos y herramientas que han ido generándose, sobre todo, a raíz del COVID19. La ausencia de estos conocimientos puede generar un estrés añadido que dificulte los objetivos reales del servicio y desmotive la labor del agente y del equipo.

Las **píldoras formativas** son una buena herramienta, con mensajes cortos y concretos, para alcanzar dichos objetivos. Se invierte poco tiempo en su elaboración, en su lectura y su grado de efectividad es alto.

Para personal de nueva integración, se desarrollarán test de evaluación sobre los conocimientos del producto/servicio.

4.1.5. ¿Cómo se puede comunicar un Supervisor con su teletrabajador/a?

Uno de los elementos esenciales para una buena comunicación entre el Supervisor y los agentes es que tengan libertad absoluta para expresarse. Un estilo de supervisión basado en el principio de autoridad, con un personalismo muy marcado y que no sea participativo generará un equipo insatisfecho, creará conflictos y el éxito del equipo estará muy comprometido.

Si por el contrario desde supervisión se **fomenta la participación, eliminan obstáculos y se aportan soluciones en situaciones críticas**, contarán con un equipo con carisma y motivado. En el teletrabajo, es mayor aún la necesidad de un equipo cohesionado, y eso se logra potenciando a cada miembro del mismo modo, con el objetivo de generar una corriente de sinergias positivas.

Además del **correo electrónico y el teléfono**, herramientas que ya consideramos tradicionales, existen otros programas que permiten la comunicación y edición instantánea para las personas que forman el equipo.

Heramientas digitales para equipos

PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN

Aplicaciones que permiten una comunicación instantánea, y una planificación conjunta de tareas.

- **Microsoft Teams**
- **Zoom**
- **Skype**
- **Google Hangouts**
- **WhatsApp**

PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

Programas que permiten compartir información por todos los miembros del equipo (viendo ficheros, corrigiendo, actualizando, enseñando, analizando, etc.) en tiempo real.

- **Google Drive**
- **Evernote**
- **ICloud**
- **Dropbox**
- **One Drive**
- **Notion**

Es importante, además de tener una comunicación diaria, programar **SESIONES DE CALIDAD** para todo el equipo, que podrán celebrarse adecuándolas a las necesidades de la organización o planificación del trabajo, en uno o varios turnos. En dichas sesiones se dará oportunidad a todos los agentes y personal implicado, a que exponga sus dificultades, sus logros, las incidencias que ha tenido. Todo ello dará una información valiosa para tomar las medidas oportunas a la hora de mejorar el servicio. Estas reuniones tendrán un horario programado, no más de una hora, y se harán con una periodicidad semanal. Se darán resultados globales nunca individuales.

4.1.6. ¿Cómo puede conocer el teletrabajador/a cuáles son sus objetivos, responsabilidades y, en definitiva, cómo está siendo su desempeño?

Una de las tareas que ha de acometer el servicio de Supervisión es trasladar a su equipo de agentes los objetivos del mismo. Estos objetivos han de ser **alcanzables, cuantificados y precisos.** Marcará metas claras y medibles y serán a título grupal y no individual.

Debe de haber un equilibrio entre las potencialidades de los integrantes del equipo y los objetivos que precisa alcanzar la organización. Es importante no tener ideas prejuzgadas sobre el potencial de las personas integrantes del equipo ni valoraciones a título personal que impidan su desarrollo profesional. La definición de las tareas no puede tener ninguna ambigüedad y ha de ser para todos/as igual, de lo contrario el principio de equidad se verá comprometido.

Es conveniente que todas las instrucciones se den por escrito, y que éste sea claro, preciso y concreto, priorizando las tareas a llevar a cabo.

Es necesario que cuando el supervisor hable con los agentes, personalice las comunicaciones. También se pedirá a supervisión que guarde estricta **confidencialidad** de aquellos asuntos personales que le sean comunicados sobre un trabajador/a. La empatía será importante y cuando un/a integrante del equipo no llegue a los resultados previstos el Supervisor deberá informarse de lo que le ha pasado y de qué necesitará para alcanzarlos.

En ocasiones hay **conflicto de intereses** entre las necesidades del servicio u organización y los deseos del personal. En el caso de no poder atenderlos hay que darles una explicación clara que lo justifique para evitar que puedan pensar que es una decisión arbitraria.

Un punto importante a tener en cuenta cuando se les da un **feed back** sobre su desempeño, es destacar sus puntos fuertes, mencionar aspectos concretos a mejorar, acordar un compromiso de cambio, una fecha para que se lleve a cabo y solicitar su opinión. Esto se hará en sesiones de refuerzo individuales. El teletrabajo es un buen sistema para ello puesto que no se precisan salas de reuniones y ofrece la privacidad necesaria.

Esta **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** puede realizarse mediante tutorías periódicas, presenciales o no, sobre el trabajo realizado, indicando en las mismas tanto los aspectos mejorables, como los adecuados y aquellos en los que el trabajador destaca más.

A través de estos seguimientos periódicos es posible **ESTABLECER METAS INDIVIDUALES**, así como **PLANES FORMATIVOS DE REFUERZO** personalizados para aquellas áreas en las que el teletrabajador presente una mayor dificultad.

4.1.7. ¿Cómo podemos hacer llegar al teletrabajador la documentación administrativa necesaria?

La existencia de herramientas que permiten la **firma electrónica**, programas de **escaneado automático**, compartir y transformar ficheros sin necesidad de su impresión, están facilitando la eliminación de la documentación y la habilitación de otros sistemas más acordes con las políticas medioambientales.

La legislación también ha cambiado y los servicios públicos actualizan día a día sus programas para que tenga cabida el envío de documentación en soporte digital.

Dicho escenario se ha visto forzado por la pandemia del COVID19 en el que miles de trabajadores/as teletrabajan sin soportes de impresoras, ni la presencia del personal de dirección para la firma de documentación.

Por otra parte, toda la documentación necesaria puede hacérsele llegar por **correo electrónico**, e incluso a través de una **intranet** o **portal web** desde la cual él mismo pueda descargar este tipo de documentación. Puedes encontrar otras herramientas digitales para compartir documentos en la pregunta 4.1.5. de esta Guía.

4.1.8. ¿Cómo puede conocer el teletrabajador/a su horario de trabajo, sus descansos, vacaciones y permisos?

El teletrabajo es una opción de trabajo que ya existía, si bien no estaba extendido. Con la crisis del COVID-19 ha sido una opción muy útil para que las empresas no tengan que parar sus centros productivos y puedan continuar con su actividad.

Según una encuesta de Eurofound, “más de un tercio de la fuerza laboral europea ha tenido que adaptarse por primera vez a esta situación”. Por un lado se valora la efectividad de trabajar desde casa pero esto también ha planteado unos inconvenientes no solventados hasta el momento por la legislación.

Esto ha hecho que desde el Gobierno se elabore y apruebe un **Decreto ley de Trabajo a Distancia** en el que se regulan todos esos temas en una ley específica. Los mayores inconvenientes de esta ley, que se ha trabajado a contrarreloj, están ligados a la Prevención de Riesgos Laborales, el descanso, la desconexión digital y la conciliación. El tipo de contrato, lugar de trabajo, retribución, y horario, es el personal de RR.HH quien lo concreta en la entrevista de selección. La disponibilidad de jornadas y turnos dependen de Operaciones y de los Supervisores.

Esta información se ha visto incrementada por la situación del COVID-19 en el que hay que dar instrucciones sobre la recepción o envío del equipo de trabajo necesario (ordenador, cascos, ratón, sillas adaptadas si fuera necesario, software necesario en caso de discapacidad visual o auditiva, etc).

Estas informaciones en el teletrabajo, deben ser **enviadas por escrito** para verificar que todas ellas han sido entendidas y no ha habido ningún malentendido en las mismas.

Lo que no cabe duda, es que ya sea presencial o en la modalidad de teletrabajo, **los descansos han de ser respetados** y la desconexión digital ha de ser un hecho para salvaguardar la salud de los trabajadores/as y la productividad de la empresa.

Es muy recomendable en estos casos, entregar un **Manual** que incluya toda esta información.En cuanto a los tiempos, sobre todo en los casos de campañas comerciales, los descansos se suelen establecer por puestos y en otros casos por agentes.

Es posible que el puesto requiera una organización diaria de los descansos, en base a las necesidades del servicio. En este caso, el Supervisor deberá comunicar al teletrabajador como están organizados los turnos en ese día, ya sea directamente o indicándole que los consulte a través de la intranet o similar.

4.2 MOTIVACIÓN

En el colectivo de diversidad funcional la superación de retos y obstáculos constituye el día a día de sus vidas. Su integración en el mundo laboral, el que la sociedad abandone los prejuicios, es ya un reto, no aceptando fácilmente el fracaso. Por eso necesitan mucha retroalimentación sobre su desempeño, para cerciorarse que lo han conseguido.

Otra motivación que persiguen es la de la filiación: relacionarse con personas. Sus situaciones de aislamiento social hacen que den mucho valor a la comunicación, al contacto humano.

La adquisición de competencias les ayuda a realizar bien su trabajo porque saben que los prejuicios les dificultan su incorporación a trabajos.

Por todo lo dicho, la motivación interna o intrínseca juega un papel de mayor peso que la externa o intrínseca.

4.2.1. ¿Cómo puede influir el teletrabajo en la productividad?

Para realizar un análisis sobre la productividad del teletrabajo, se han realizado estudios que se han basado en dos pilares:

- **Motivación y satisfacción del personal.**
- **Productividad.**

Todo apunta a que la productividad de las empresas se ha visto afectada en positivo.

En ello ha influido que los trabajadores/as **evitan tener que hacer grandes desplazamientos** a sus direcciones de trabajo (ahorra dinero, tiempo, energía, elimina accidentalidad). Esta economización del **tiempo**, revierte en su salud y en la relación con la familia. Es más, está comprobado que el teletrabajo aumenta la **satisfacción de los empleados**, lo cual repercute en un **incremento de su productividad** y **reduce la rotación.**

Igualmente se **reduce el absentismo**, y los retrasos, ya que el tiempo de desplazamiento al centro de trabajo desaparece.

Algunas empresas que ya disponen de suficientes teletrabajadores evalúan en un 20% como mínimo el aumento de su productividad.

En campañas de recepción de llamadas telefónicas, el teletrabajo puede servir, además, para **aumentar la disponibilidad** de agentes en los periodos (generalmente cortos) de “picos” de llamadas mejorando así la tasa de contactación.

El teletrabajo genera un espíritu de confianza entre la empresa y el trabajador/a, lo que infunde un mayor **sentido de permanencia y compromiso**.

También **fomenta la independencia**, motivando al trabajador a actualizar sus conocimientos informáticos, en protocolos y todas aquellas materias que le ayuden en su desarrollo profesional diario.

Un aspecto a evitar es que se sientan solos, porque propiciará un aislamiento social que, para algunos colectivos de diversidad funcional, es muy perjudicial.

El intercambio de conocimientos (knowledge sharing) se puede ver perjudicado si desde la Supervisión no se fomenta.

Todos aquellos colectivos de diversidad funcional, como por ejemplo los de **movilidad reducida**, que tienen un grado de incorporación al mundo laboral muy inferior al resto dada su dificultad de transporte y de adaptación de los espacios, se han visto **favorecidos por la modalidad del teletrabajo.**

Otros colectivos de diversidad funcional pueden verse perjudicados por el aislamiento social que pueden percibir y que comporta.

La selección ajustada al perfil requerido para el puesto, los mecanismos de control que se establecen, junto con los beneficios personales y profesionales que se obtienen, influyen claramente en la mejora de la productividad. Podríamos resumirlo diciendo que **"un trabajador satisfecho es más productivo"**.

4.2.2. ¿Qué rotación suelen tener los teletrabajadores/as? ¿ y en el caso de tratarse de personas con discapacidad?

El teletrabajo aún no está suficientemente implantado para poder extraer conclusiones generales sobre el índice de rotación en las distintas actividades profesionales.

En cuanto a las personas con discapacidad, se solventan muchos de los problemas de desplazamiento hasta el centro de trabajo, lo cual **facilita la inserción** de personas con problemas de movilidad o sensoriales.

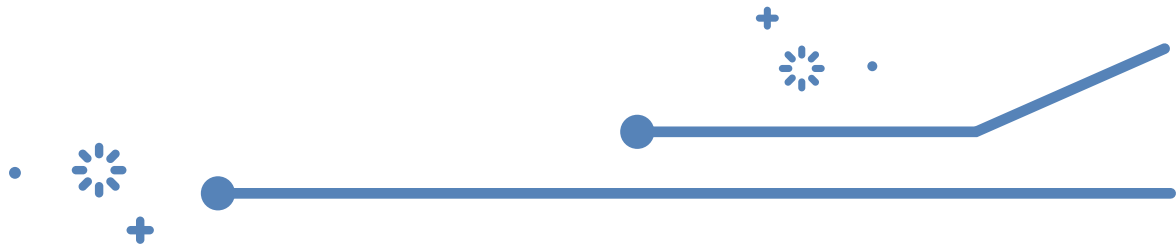
Se ha instalado en la sociedad una falsa creencia por la cual se percibe que la discapacidad es un motivo de absentismo muy extendido, o lo que es lo mismo, la **persona con discapacidad** o diversidad funcional tiene más absentismo que la que no lo es. Estas creencias distan mucho de la realidad y los estudios llevados a cabo contradicen este supuesto. Está demostrado que las personas con discapacidad, una vez integradas como teletrabajadores, tienen un **rendimiento superior** a la media.

El afán de superación, la integración en la sociedad, la resiliencia desarrollada son factores determinantes.

Han sido las políticas de discriminación positiva hacia este colectivo y el trabajo de organizaciones no gubernamentales las que han ayudado a paliar ese desconocimiento de algunas discapacidades que hacía que se tuviera miedo a la contratación de lo desconocido.

El teletrabajo ayuda, como hemos visto, a eliminar algunas barreras arquitectónicas y también sociales. Si bien se ha avanzado mucho, queda mucho camino por recorrer.

Además, las empresas, al integrar a personas con discapacidad, cuentan no sólo con una plantilla muy comprometida sino, además, con importantes **beneficios fiscales.**



4.2.3. ¿Qué aspectos pueden influir en la desmotivación del teletrabajador?

Como a cualquier trabajador/a la desmotivación puede venir provocada por varios factores:

• **No tiene objetivos o no los tiene claros**. La empresa debe tener una **visión organizativa** que se comparte por todos los que trabajan en ella. Si esta visión de la entidad y los éxitos son compartidos por el equipo, este creerá en su trabajo y estará más motivado.

• El **nivel de exigencia** es demasiado alto de cumplir por lo tanto el trabajo se convierte en frustrante. Los objetivos deben ser claros, pero también deben ser **realistas** y adaptarse a las condiciones del equipo, abrumar al equipo con una cantidad de trabajo exagerada en poco tiempo puede agotar a sus miembros.

• Se debe crear una **competencia sana** y mejora de uno mismo, motivar a crecer en la empresa y a desarrollarse profesionalmente.

• **No desarrolla su potencial** con trabajos repetitivos o poco creativos. Los empleados pueden proponer iniciativas que beneficien a toda la plantilla y por tanto a toda la empresa. Hay que dar libertad para sugerir nuevos proyectos y aceptar diferentes respuestas que se pueden dar para un mismo problema.

• **No recibe reconocimiento** ni por parte de su supervisor, ni de sus compañeros, ni de la empresa. El aprecio y el desarrollo personal pueden ser un buen estímulo que, además, ayuda a la coordinación y el buen ambiente del equipo.

• **No se siente seguro**, se siente en peligro constantemente. El supervisor debe reconocer una situación en la que un agente no se siente tranquilo e intentar resolverlo, ofreciendo su orientación al individuo o al contexto del equipo en su totalidad.

• **Su opinión no es escuchada** ni tenida en cuenta. A veces la comunicación en el entorno laboral puede ser difícil si no existe la confianza suficiente o el trabajador no se siente escuchado. Se debe facilitar la comunicación y las sesiones en las que compartir ideas y propuestas sin desprestigiar ninguna, y dar **feedback** sobre su actividad, para que pueda desarrollar su idea.

Hay que evitar a toda costa el concepto de trabajo como un castigo, crear un mal clima laboral y por lo tanto una baja productividad.

A esto hemos de añadir que la conexión con su supervisor y con el equipo ha de incrementarse para paliar todo el aislamiento que puede generar el teletrabajar. De ahí la necesidad de reuniones periódicas individuales y del equipo y que el poner en positivo los logros, sean más necesarias que en cualquier otro tipo de modalidad de trabajo.

4.2.4. ¿Cómo podemos evitar desde supervisión que un teletrabajador se sienta aislado?

Fomentando la **PERCEPCIÓN DE PERTENENCIA A UN EQUIPO Y A UNA EMPRESA.**

Algunas medidas que se pueden tomar para ello son:

1. Información frecuente sobre el desarrollo global de la compañía e incluso novedades que se produzcan en el sector al que **pertenece la empresa**.

2. Información sobre los **objetivos globales** a perseguir, así como de la posición de los resultados individuales del teletrabajador con respecto al resto del equipo.

3. Establecimiento de **reuniones periódicas** con su Supervisor (presenciales o no) y con otros compañeros.

4. Posibilidad de participar en tareas que requieran **trabajar en equipo**, aunque sea a distancia, con otros compañeros.

5. **Formación continua**, a través de medios telemáticos.

6. Facilitar la **comunicación con otros compañeros**.

7. Se les debe incluir en los **programas de desarrollo profesional** y en los sistemas de valoración, que posibiliten su promoción profesional.

8. Incluir **actividades de ocio** o lúdicas (concursos de escritura, poesía, frases relacionadas con alguna conmemoración, fotografía, dibujo, etc.).

9. Participación en programas de ideas para la organización (**brainstorming**).

10. **Promociones internas** o externas si es un Grupo de Empresas.

Todo ello puede realizarse utilizando las diversas herramientas tecnológicas de gestión a distancia de las que ya disponemos (ver Área 2 de Tecnología de esta Guía).

4.3 CALIDAD

Para analizar este punto deberemos tener en cuenta que hablamos de la calidad en el **Contact Center**, que no es la misma que en otro tipo de actividad, aunque en esencia se persigue básicamente lo mismo: la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus expectativas. Esto también nos lleva a que tenemos que realizar una distinción entre los clientes internos y los externos.

La **calidad** es el grado de percepción que los clientes en el desarrollo de los objetivos planteados. Toda empresa, en un mundo tan competitivo como el actual, se mantiene y desarrolla en función de la Calidad que tenga en sus procesos, por lo que entendemos que la calidad es la **herramienta para asegurarnos de que los procesos se cumplan y se mantengan los criterios de satisfacción al cliente**.

El CONTROL DE CALIDAD se aplica para todo tipo de procesos dentro del Contact Center y además de la satisfacción, controlar la calidad de los procesos y procedimientos hace que la empresa obtenga numerosos beneficios, tales como:

- Genera un impacto directo en la **satisfacción** del personal
- Asegura el cumplimiento de **objetivos**.
- Ayuda a **reducir costes**.
- Aumento de la **rentabilidad**.

Certificaciones de calidad

Las certificaciones de calidad son una forma objetiva de medir la calidad y una manera de tener un efecto multiplicador. Existen certificaciones de calidad según los sectores y en concreto en la actividad de Contact Center hay distintas posibilidades de obtenerlas:

- **La norma ISO 15838 Call Center Quality Management System** fue publicada por el Comité Europeo de Normas en 2009. Si bien el estándar ISO 15838 cumple con los requisitos de gestión de los Call Centers, define las condiciones técnicas requeridas para que los Call Centers brinden servicios confiables.

- La certificación según la nueva **norma internacional ISO 18295**, de 2018, reconoce a aquellos centros de contacto con el cliente que cumplen unos requisitos de calidad y que persiguen mejorar constantemente la experiencia del cliente. Esta norma sustituye a la ISO 15838 de 2010.

• **La certificación CCA Global Standard®** fue creada por la Asociación de Contact Center para Clientes (CCA), el organismo profesional británico para Contact Centrer. Esta norma establece el marco de mejores prácticas para la mejora del desempeño, la eficacia y la atención al cliente en los Contact Centrer, principalmente en el Reino Unido, aunque también puede utilizarse en Contact Centrer de todo el mundo.

•Otra norma es la **COPC® (Customer Operation Performance Center)** que se basa en un modelo de gestión integral y de alto desempeño que trabaja la calidad y los procesos del servicio, promoviendo en todo momento la excelencia en las operaciones de gestión de clientes.

4.3.1. ¿Cómo podemos fomentar y controlar que la calidad del trabajo sea la adecuada?

La calidad se controla a través del **departamento de calidad,** que es el área de la empresa que se encarga de desarrollar las estrategias para garantizar que todos los trabajadores y en concreto los agentes, cumplan con los **parámetros de atención** establecidos.

Para asegurarnos que la gestión del teletrabajador/a se realiza con la calidad exigida, es necesario, potenciar los **mecanismos formativos**. Es importante asegurar una formación inicial adecuada del teletrabajador/a previa a comenzar a trabajar de forma independiente en su domicilio, así como un seguimiento estrecho durante las primeras jornadas para implantar buenos hábitos. El teletrabajador también deberá tener a la mano la información y las herramientas necesarias para resolver los requerimientos del cliente.

Igualmente son necesarios **los reciclajes, la información y la formación continuas** sobre cambios en los parámetros establecidos en las tareas.

Todo ello deberá ir acompañado de un **seguimiento periódico** de la gestión del teletrabajador, mediante la evaluación de su desempeño.

Los **mecanismos de gestión** más habituales para controlar la calidad y productividad, sobre todo en los casos de agentes de atención al cliente son:

- **Monitorizaciones de voz y de datos online.**
- **Reciclajes individuales o grupales.**
- **E-learning**
- **Focus Group**
- **Análisis de reporting.**
- **Actividades de Motivación.**
- **Planes de Incentivo.**

4.3.2. ¿Qué procesos son los que se tienen en cuenta a la hora de mejora la calidad en un Contact Center?

Los procesos susceptibles de mejora en un Contact Center son los siguientes:

- **Formación** al agente sobre el producto o servicio.
- La **fidelización** al teleoperador con la marca
- Creación de **planes de acción** para la capacitación del personal.
- Establecimiento de las **acciones correctoras** de las inconformidades del cliente.
- Establecer los **criterios de atención**.
- **Calibraciones** con el equipo de supervisores y operadores del call center.
- De forma constante realizan la **evaluación** de llamadas a través del monitoreo.

Todos estos procesos se pueden realizar tanto de forma presencial como online. Con una buena gestión de la calidad en el centro de atención al cliente se **garantiza** que:

• El personal del Contact Center esté altamente capacitado.

• Que los operadores del Contact Center conozcan bien los productos que se ofrecen.

• Sobre todo se aseguran de que los operadores conozcan al cliente al que va dirigido dicho producto.

• Y además de que conozcan las exigencias y/o preferencias de los clientes.

Para concluir decir que a causa de la Pandemia se han producido muchas más interacciones con los clientes o usuarios; se incrementaron las llamadas telefónicas, las interacciones digitales y también el autoservicio.

Muchos Contact Center han tenido que optar por la **respuesta de voz interactiva (IVR)** y otros procesos operativos; todo se ha tenido que migrar a la nube, en **entornos cloud**, para facilitar que los agentes siguieran trabajando desde sus domicilios.

Todas estas formas de mejora de las operaciones han requerido un gran esfuerzo en la implantación de **soluciones tecnológicas** y por ende la **capacitación de los agentes** y supervisores en los procesos. Se han proporcionado actualizaciones frecuentes e instrucciones escritas de los procedimientos de recuperación ante situaciones inesperadas, haciendo que los esfuerzos hayan sido enormes para que **no decayera la calidad ante esta nueva situación**.

Agradecimientos

A todas las personas de las empresas (Altitude, Ilunión, Grupo GSS- Covisian y Fundación Integralia DKV) por su trabajo y dedicación -justo en este año 2020, donde este sector ha tenido que trabajar muy duro para sostener parte de la economía-, que han contribuido para que esta Guía de Teletrabajo y Discapacidad -FAQS haya podido actualizarse y pueda servir como documento de referencia en cualquier departamento de RRHH de la actividad de Contact Center.

PRESIDENTE AEERC

Jose Francisco Rodriguez

GERENTE AEERC

Mª Luisa Merino

DIRECTOR DEL PROYECTO DISCATEL

Jose Luis Goytre

COORDINADORA DEL PROYECTO DISCATEL

Marisol Peñafiel

Editado en abril del 2021 por el equipo del **Proyecto DISCATEL**

Redactado por:

Proyecto DISCATEL: Área 0. NOCIONES SOBRE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD

Altitude Software: Área 1. TECNOLOGÍA

GSS - Grupo Covisian: Área 2: RECURSOS HUMANOS

Fundación Integralia DKV: Área 3. JURÍDICO-LABORAL

Ilunion Contact Center BPO: Área 4. SUPERVISIÓN, MOTIVACIÓN y CALIDAD

Maquetado por **Celia Soler**

Para más información discatel@aeerc.com

Teléfono 607603794.