



Dédalo
FUNDACIÓN

**FUNDACIÓN DÉDALO PARA LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN**

Guía de Buenas Prácticas para el Teletrabajo

Tudela, 26 de noviembre de 2009

1 ÍNDICE

1	ÍNDICE	2
2	INTRODUCCIÓN	4
3	EL TELETRABAJO, ¿PERO QUÉ ES REALMENTE?	5
3.1	¿QUÉ ES EL TELETRABAJO?	5
3.2	¿QUÉ FACTORES SE DEBEN TENER EN CUENTA?	5
3.3	¿QUÉ TIPOS DE TELETRABAJO EXISTEN?	6
3.4	¿POR QUÉ IMPLANTAR TELETRABAJO?	7
3.5	¿HAY ALGÚN MARCO LEGAL PARA EL TELETRABAJO?	8
3.6	CASO DE EJEMPLO	9
4	CREANDO UN ENTORNO DE TRABAJO ESTABLE	12
4.1	¿POR DÓNDE EMPEZAMOS?	12
4.2	¿DESDE DÓNDE TELETRABAJAR?	13
4.2.1	<i>Teletrabajar en movilidad</i>	13
4.2.2	<i>Teletrabajar desde casa</i>	14
4.3	¿QUÉ SISTEMAS HACEN FALTA PARA TELETRABAJAR?	15
4.3.1	<i>Conexión por escritorio remoto</i>	15
4.3.2	<i>Correo electrónico</i>	16
4.3.3	<i>Comunicación instantánea: telefonía, mensajería, voz sobre IP (VoIP) y videollamada</i>	16
5	CONSEJOS PARA SACARLE EL MÁXIMO PARTIDO	17
5.1	A NIVEL PERSONAL, FAMILIAR Y SOCIAL	17
5.1.1	<i>Conciliación familiar</i>	17
5.1.2	<i>Establecimiento de pautas personales</i>	17
5.1.3	<i>Combatir el aislamiento</i>	17
5.2	A NIVEL EMPRESARIAL	18
5.2.1	<i>Formación interna</i>	18
5.2.2	<i>Trabajo por objetivos</i>	18
5.3	A NIVEL TECNOLÓGICO	18
5.3.1	<i>Seguridad informática</i>	18
5.3.2	<i>Soluciones tecnológicas en movilidad</i>	19
6	CONCLUSIONES	20

ANEXO I: CONFIGURACIÓN Y USO DE CONEXIÓN POR ESCRITORIO REMOTO.....	21
1. REQUISITOS TÉCNICOS.....	21
2. CONFIGURACIONES A REALIZAR	22
3. FUNCIONAMIENTO NORMAL.....	24
ANEXO II: CONFIGURACIÓN Y USO DE UNA APLICACIÓN DE COMUNICACIÓN INSTANTÁNEA.....	25
1. REQUISITOS TÉCNICOS.....	25
2. CONFIGURACIONES A REALIZAR	25
3. FUNCIONAMIENTO NORMAL.....	26

2 INTRODUCCIÓN

Es fácil que todos hayamos escuchado la palabra “Teletrabajo” alguna vez, aunque probablemente nos suene extraña, alejada de nuestra realidad, algo propio únicamente de labores manuales (como los tradicionales “trabaja desde casa”), o bien de ciertos profesionales con una alta especialización técnica (por ejemplo diseñadores gráficos *freelance*¹).

Nada más lejos de la realidad, hay numerosos profesionales y pequeñas empresas que ya se están aprovechando de las múltiples ventajas que les aporta el teletrabajo en cualquiera de sus formas.

Y es que el teletrabajo no se puede definir de manera rígida, pues implica una gran flexibilidad y adaptabilidad a cada situación lo que hace que sea una opción muy interesante en multitud de casos, como por ejemplo en la conciliación de la vida personal y laboral.

Esta guía que tienes ante ti es la compilación de una serie de conocimientos sobre teletrabajo y experiencias vividas en el acompañamiento a los procesos de implantación de teletrabajo en varias empresas.

En ella se ha tratado de conjugar una exposición teórica clara y sencilla sobre el tema con una serie de casos prácticos y consejos para la creación de un buen entorno de teletrabajo y la preparación e implantación de un sencillo sistema de teletrabajo.



¹ *freelance*: trabajador por cuenta propia; autónomo.

3 EL TELETRABAJO, ¿PERO QUÉ ES REALMENTE?

3.1 ¿Qué es el teletrabajo?

Existen numerosas definiciones, pero se podrían intentar resumir en que se trata de **una forma de organización flexible del trabajo**, en la cual una persona puede desempeñar las tareas y funciones propias de su trabajo fuera de las dependencias de su empresa, independientemente de su horario, aprovechando el potencial de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación*, TIC, para salvar las barreras de la *distancia física, temporal y de comunicación*.



Esta flexibilidad en la organización del trabajo permite adoptar diferentes políticas según las necesidades de la empresa, de los trabajadores o de los requerimientos propios de la actividad, como por ejemplo mediante el teletrabajo a tiempo parcial (durante unas horas al día o a la semana), la flexibilidad de horarios o una mejor conciliación de la vida laboral y personal.

“Teletrabajar es continuar trabajando como se ha hecho siempre, pero desde otra ubicación y con horarios más flexibles”

3.2 ¿Qué factores se deben tener en cuenta?

Parece evidente que no en todos los casos es posible aplicar el teletrabajo, si tenemos una oficina abierta al público, ésta deberá estar abierta física, no virtualmente.

Por lo tanto se deben tener en cuenta una serie de factores fundamentales para una posible implantación de teletrabajo, tanto en el ámbito de las características de la persona que va a teletrabajar como el de la actividad profesional que desempeña:

Factores personales:

- Autonomía.
- Grado de confianza.
- Flexibilidad.
- Disciplina.
- Dinamismo.
- Experiencia.
- Circunstancias familiares y personales.
- Entorno doméstico.

Factores profesionales:

- Tareas con/sin necesidad de presencia física.
- Grado de supervisión.
- Estructuración de la información.
- Herramientas e infraestructuras de comunicación.
- Capacidad para la resolución de incidencias.
- Implicación de la directiva.
- Trabajo planificado y por objetivos.

Todos ellos son importantes a la hora de poder afrontar un proyecto de teletrabajo, aunque nos gustaría resaltar la importancia de la implicación de la directiva, dado que el teletrabajo implica una concepción nueva del trabajo, donde es más importante la relación de confianza con el trabajador y el cumplimiento de unos objetivos, que el tradicional control del empleado y el cumplimiento de un horario estricto.

3.3 ¿Qué tipos de teletrabajo existen?

Se puede decir que existen tantas modalidades de teletrabajo como teletrabajadores, dada la gran flexibilidad que el teletrabajo permite. Así, por ejemplo, podríamos distinguir diferentes tipos de teletrabajo según ciertos criterios como son:

Relación contractual:

- Teletrabajo por cuenta ajena.
- Teletrabajo por cuenta propia (autónomos).
- Redes de teletrabajo (también conocidas como comunidades de teletrabajo, son grupos de teletrabajadores que se asocian para prestar en común diferentes servicios).

Espacio de tiempo en el que se teletrabaja:

- Teletrabajo a tiempo completo.
- Teletrabajo a tiempo parcial
- Teletrabajo puntual u ocasional.

Lugar desde el que se teletrabaja:

- Teletrabajo desde casa.
- Teletrabajo en movilidad (desde múltiples ubicaciones, sedes de clientes, etc....).
- Teletrabajo desde un telecentro.
- Teletrabajo desde una oficina satélite (de la propia empresa, pero alejada de la sede principal).
- Teletrabajo en una oficina virtual (todos los trabajadores de la empresa teletrabajan, es decir, no hay una sede física).

Aunque siempre podremos encontrarnos casos mixtos, como por ejemplo, el teletrabajador a tiempo parcial desde su casa, que ocasionalmente teletrabaja en movilidad.

3.4 ¿Por qué implantar teletrabajo?

Pero, al final, ¿por qué es interesante para mi empresa, o para mí como trabajador optar por el teletrabajo?

Las razones pueden ser múltiples y muy diversas, y pueden variar según el planteamiento que se tenga, aunque a nivel general podemos comentar diferentes ventajas:



Para la empresa:

- Mejorar la organización y comunicación internas.
- Ganar en agilidad, flexibilidad y rapidez de respuesta.
- Reducir costes de mantenimiento de las instalaciones.
- Mejorar la productividad de los empleados (mejor organización, menos interrupciones, mayor motivación, etc.).
- Mejorar la capacidad para atraer y retener el talento (mayor independencia, motivación, calidad de vida, conciliación, etc.).

- Elevar el nivel de implicación de los empleados por y para la empresa, ya que se convierten en trabajadores motivados e incentivados.
- Ofrecer una imagen de mayor responsabilidad social (conciliación de la vida laboral y familiar).
- Ofrecer una imagen de compromiso medioambiental.

Para los trabajadores:

- Disponer de mayor libertad y autonomía en la organización de su trabajo (independencia de horarios, lugares, realización de tareas con menor supervisión, o supervisadas de otra manera).
- Crecer profesionalmente (aumentando su flexibilidad, posibilidades de empleo, etc.).
- Mejorar la conciliación de su trabajo a sus circunstancias personales (pudiendo adaptar sus horarios laborales a las necesidades familiares).
- Ahorrar tiempo y dinero (desplazamientos, comidas, cuidado de niños, personas mayores, etc.).
- Mejorar su calidad de vida (menor nivel de estrés, mayor tiempo libre).

Para la sociedad:

- Abrir nuevas oportunidades de negocio a través de la movilidad de los trabajadores y empresas hacia otras zonas geográficas (sin necesidad de moverse físicamente).
- Mejorar la estructura social (apoyando las familias, aumentando la igualdad del hombre y la mujer, facilitando su integración en el mundo laboral dado que ambos miembros de la pareja pueden teletrabajar y cuidar su familia).
- Mejorar el mantenimiento del medio ambiente (menor consumo energético, menores niveles de contaminación).
- Mejorar el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- Aumentar las posibilidades de empleo (de personas con cargas familiares, discapacidades, colectivos marginados, etc.).
- Mejorar el desarrollo de las zonas más desfavorecidas.

3.5 ¿Hay algún marco legal para el teletrabajo?

En España, no se dispone actualmente de ningún marco legislativo propio para el teletrabajo, siendo aplicables las leyes generales para todos los trabajadores, así como el “**Acuerdo**

Marco Europeo sobre Teletrabajo” que determina aspectos como la definición y campo de aplicación del teletrabajo, su carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la privacidad del teletrabajador, el equipamiento necesario, seguridad y salud, organización del trabajo, formación, los derechos colectivos, así como la implementación y el seguimiento del acuerdo.

De modo resumido podemos comentar como la existencia de este Marco Europeo permite, entre otras, la **igualdad de todos los trabajadores** de una empresa, **sean o no teletrabajadores**.

Se reconoce la **voluntariedad del teletrabajo**, por lo que en cualquier momento, el teletrabajador que lo desee podrá volver a realizar su trabajo desde las instalaciones de la empresa.

Asimismo, se exige a la empresa desarrollar las medidas necesarias para **evitar** uno de los mayores problemas del teletrabajo a tiempo completo, **el aislamiento del teletrabajador**, por ejemplo, facilitando que se pueda reunir periódicamente con sus compañeros.

En estos momentos ya existen en nuestro país diversos convenios colectivos que incluyen estos aspectos, adecuándolos de una manera más concreta a sus realidades laborales.

Si lo desea, puede acceder al documento completo del acuerdo a través del siguiente enlace en el sitio web de la Comisión Europea, Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades, Base de datos de textos de diálogo social: “Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo” (documento en inglés: “Framework agreement on telework”: http://ec.europa.eu/employment_social/dsw/public/actRetrieveText.do?id=10418 ; Este documento también está disponible en francés y alemán http://ec.europa.eu/employment_social/dsw/public/displayRecord.do?id=1114).

3.6 Caso de ejemplo

Pongamos por caso la empresa *GestioncicA S.L.* dedicada a la asesoría y gestión administrativa. En ella trabajan tres personas, donde cada una asume el trabajo propio de cada departamento: asesoría económica, legal y gestión.

Las tareas de cada una de ellas son bastante independientes respecto del resto. Aún así, hay algunas tareas que deben realizar en colaboración, por lo que han establecido formalmente una reunión semanal, además de juntarse de forma informal en momentos necesarios.

Prestan sus servicios desde una oficina céntrica, con un horario partido, lo que obliga a los empleados a realizar cuatro desplazamientos diarios hasta/desde allí. En ocasiones además, deben realizar visitas a sus clientes, por lo que deben realizar aún más desplazamientos, con aún mayores dificultades de aparcamiento, lo que conlleva importantes pérdidas de tiempo.

Uno de los trabajadores acaba de tener un hijo y le gustaría continuar trabajando a tiempo completo, pero disponiendo de más tiempo libre para mejorar su calidad de vida familiar y de una mayor libertad de horarios para afrontar con más facilidad las responsabilidades propias del cuidado de su hijo.

A nivel técnico, cabe destacar que disponen de ordenadores para todos los empleados, conexión a Internet de banda ancha y un servidor de almacenamiento centralizado de datos.

Tras realizar un pequeño estudio sobre las posibilidades de reorganización del trabajo, llegaron a un acuerdo para que los empleados pudieran teletrabajar desde sus domicilios durante las tardes, fijando una serie de horas de permanencia en la oficina cada mañana para la atención al público y la coordinación interna, teniendo flexibilidad de horario durante el resto de la jornada.

Resumidamente, se puede decir que la experiencia ha resultado positiva para cada uno de los implicados:

► **La empresa:**

- Ha mejorado su organización de la información.
- Ha mejorado en la coordinación de tareas, evitando interrupciones innecesarias, y gestionando adecuadamente las reuniones y herramientas de coordinación, lo que ha revertido en una mayor productividad.
- Ha mejorado la implicación y motivación de sus empleados.
- Ha añadido a su imagen corporativa etiquetas de conciliación y sostenibilidad.

► **El empleado A que acaba de tener un hijo:**

- Ha ganado en autonomía.

- Ha podido compaginar mejor sus horarios con sus responsabilidades familiares (horarios presenciales flexibles durante la mañana, por ejemplo 9:30 a 14:30).
- Ha mejorado su calidad de vida y ampliado su tiempo libre, al poder organizarse sus horas de trabajo desde casa (ejemplo de 7:30 a 9:00 y de 16:00 a 17:30).
- Ha ahorrado tiempo y dinero en desplazamientos al trabajo (de 4 a 2 diarios).

► **El empleado B:**

- Ha resultado ser más escéptico en cuanto a un mayor uso de las Tecnologías de la Información.
- Ha probado en ocasiones puntuales a teletrabajar, pero prefiere continuar con el modelo tradicional, trabajando presencialmente en la oficina.
- Aún así, ha pasado a disfrutar de una mayor flexibilidad de horarios que le facilita una mejor conciliación con sus circunstancias personales (por ejemplo de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:30).

► **El empleado C:**

- Ha ganado en autonomía.
- Ha mejorado su desempeño profesional (a través de una mayor asunción de responsabilidad, afrontando nuevos retos y tomas de decisiones, ha mejorado su seguridad y confianza en si mismo).
- Ha podido compaginar mejor sus horarios con sus circunstancias personales (horarios presenciales flexibles).
- Ha mejorado su calidad de vida y ampliado su tiempo libre, organizando sus horas de trabajo desde casa.
- Ha ahorrado tiempo y dinero en desplazamientos al trabajo (de 4 a 2 diarios durante 3 días a la semana por ejemplo lunes, miércoles y viernes).

4 CREANDO UN ENTORNO DE TRABAJO ESTABLE

Si ya nos hemos decidido a implantar una modalidad de teletrabajo en nuestra empresa o entidad, a continuación podremos ver una serie de pasos a dar y configuraciones a tener en cuenta para poder disponer de un entorno de trabajo adecuado y estable.

4.1 ¿Por dónde empezamos?

Antes de lanzarse a comprar caros y complicados sistemas para teletrabajar, o a proponer teletrabajar masivamente a toda la plantilla, es recomendable hacer un pequeño **diagnóstico previo**; Es decir, pararse un momento a pensar sobre nuestros **objetivos** a la hora de implantar el teletrabajo, los **perfiles** profesionales y las **tareas** que se pueden realizar en teletrabajo.

Respecto de la **infraestructura tecnológica**, lo primero es darse cuenta de lo que ya se tiene en la empresa, puesto que en muchos casos ya dispondremos de las herramientas necesarias y sólo hará falta que el personal técnico informático realice unas pequeñas configuraciones para comenzar a utilizarlas.

Como con cualquier modalidad de trabajo tradicional, se deben aplicar las mismas normas de organización de la empresa, aunque dotando de una gran importancia a la medición del trabajo según unos objetivos. Consecuentemente se tendrán que adaptar ligeramente aspectos como:

- **Organización y control del trabajo** (asignación de tareas, validación, feedback, etc.).
- **Comunicación y coordinación.**
- **Resolución de incidencias.**

En caso de que la situación en la empresa sea compleja e implique numerosos cambios, conviene definir un **plan de implantación** con el listado de **tareas, responsables y fechas** previstas para la implantación exitosa del teletrabajo.

4.2 ¿Desde dónde teletrabajar?

La ubicación donde ponernos a teletrabajar dependerá de la situación de cada persona. No es lo mismo el comercial que tiene que cubrir un área geográfica dispersa y necesita conectarse con su oficina desde diferentes lugares, que el empleado que teletrabaja unas determinadas horas a la semana desde casa.

En todo caso, independientemente de la modalidad de teletrabajo es importante **cuidar las condiciones del entorno** desde el que se va a realizar la actividad profesional, teniendo en cuenta parámetros como:

- Accesibilidad.
- Equipamiento tecnológico.
- Iluminación, espacio, ergonomía.
- Ambiente de trabajo.



Intentar teletrabajar desde un entorno incómodo, poco iluminado, con agitación, ruido e interrupciones puede suponer una experiencia frustrante; Si no se logra un estado adecuado de concentración, disminuye el rendimiento y la calidad del resultado final, teniendo que emplear más tiempo para completar las tareas.

4.2.1 Teletrabajar en movilidad

En caso de teletrabajar desde distintas ubicaciones es conveniente localizar los lugares más apropiados para ello.

Se deberá cuidar la disponibilidad, en lo posible, de espacio suficiente para la documentación, aspectos ergonómicos como la posición del ordenador, de la silla de trabajo, la iluminación, etc.

Asimismo, si se teletrabaja de esta manera con una cierta frecuencia será mucho más cómodo disponer del propio **equipamiento técnico** necesario, como por ejemplo portátil con todo el software necesario instalado y configurado, conexión a internet vía móvil (3G, UMTS), de cara a desplazarlo fácilmente en cada ubicación.

En este caso no olvidemos **proteger este material** adecuadamente:

- Frente a golpes, arañazos, caídas accidentales, etc. con una bolsa de transporte adecuada y cuidando su manipulación y transporte.
- Frente a posibles robos o accesos no autorizados con sistemas de seguridad física y lógica (claves de usuario, de administrador, protección de la BIOS con contraseña, lector de huella digital o tarjetas inteligentes, cifrado y encriptación de datos...)

En algunos casos es recomendable asegurar el material contra robos o accidentes para maximizar su disponibilidad, agilizando su reparación o sustitución en caso necesario.

4.2.2 Teletrabajar desde casa

Cuando se plantea teletrabajar desde el domicilio se deben tener en cuenta varios aspectos relacionados con el lugar del trabajo, la conciliación de la vida familiar, la convivencia, etc.

Siempre que sea posible, es recomendable dedicar una habitación de la casa para el teletrabajo, consiguiendo separar los espacios personales y familiares del laboral, evitar problemas de pérdidas accidentales de información (documentación trasparelada), etc.

Este espacio debe estar bien iluminado y ventilado, contar con el equipamiento necesario como una mesa de trabajo con suficiente espacio para gestionar documentación, se deben cuidar los aspectos ergonómicos como la posición del ordenador, de la silla de trabajo, la iluminación, etc.

Al teletrabajar desde el domicilio, donde se convive con el resto de miembros de la familia, es frecuente que puedan surgir interrupciones, distracciones, ruidos, etc. Por eso es recomendable que el teletrabajador fije conjuntamente con su familia unas **pautas de convivencia** y horarios donde en lo posible se respete su espacio y tiempo de trabajo.

Asimismo el propio teletrabajador, como responsable de su tiempo de trabajo, tiene la facultad de adaptarlo y organizarlo de la mejor manera posible para conciliarlo con sus responsabilidades personales y familiares, una de las mayores ventajas del teletrabajo.

A nivel de **equipamiento** hardware, software, comunicaciones, mantenimiento, condiciones de seguridad en el trabajo, prevención de riesgos, seguros, etc, se debe **llegar a un acuerdo** entre la empresa y el teletrabajador. En ocasiones es la empresa la que aporta este

equipamiento, se encarga del mantenimiento, etc., aunque hay casos en que por el contrario se paga una cuota periódica al trabajador por el uso de su material, o éste reclama el reembolso de los gastos de material empleados durante el desempeño de su actividad.

4.3 ¿Qué sistemas hacen falta para teletrabajar?

A la hora de determinar el equipamiento necesario para ponerse a teletrabajar no es necesario plantear inmediatamente la adquisición de caros y complicados sistemas, sino de conocer las necesidades reales para poder cubrirlas de la manera más eficaz.

Por ejemplo, se puede destacar que hay muchas funcionalidades de comunicaciones incluidas por defecto en sistemas operativos de uso común como Microsoft Windows XP, Vista, Windows 7, Windows Server, etc. así como numerosas aplicaciones y componentes gratuitos o de bajo coste.

4.3.1 Conexión por escritorio remoto

La conexión por “Escritorio remoto” es un sistema sencillo de teletrabajo, ya presente en multitud de pequeñas y medianas empresas. Permite conectarse fácilmente a un ordenador en las instalaciones de la empresa para trabajar como si se estuviera delante de él.

Lo único que es necesario para poder utilizarlo es tener disponible en la empresa un servidor de datos con sistema operativo Windows 2003 Server, o un ordenador normal con Windows XP, Vista o Windows 7, cuya conexión a internet utilice una dirección IP fija. Si la dirección IP es dinámica también es posible, aunque con alguna configuración más.

Al mismo tiempo, los ordenadores que se van a utilizar fuera de la empresa para conectarse a ella deberán tener instalado un sistema operativo Windows XP, Vista o Windows 7.

Para obtener más información a nivel técnico sobre los requisitos previos, la manera de configurar y utilizar esta conexión a “Escritorio remoto”, puede consultar el “anexo I”.



No obstante, ésta no es la única opción, puesto que existen otras aplicaciones, tanto gratuitas como de pago, que permiten la conexión remota de un ordenador a otro.

4.3.2 Correo electrónico

El correo electrónico se ha convertido hoy en día en una solución imprescindible para la comunicación empresarial.

Normalmente se utiliza desde un programa gestor de correo electrónico (como por ej. Microsoft Outlook, Windows Live Mail, etc.), o a través de una interfaz web (como por ej. Windows Live Hotmail, Gmail, Yahoo, etc.). En el primero de los casos, lo más sencillo para poder acceder a nuestro correo mientras teletrabajamos es conectarnos por escritorio remoto al equipo de la oficina y desde ahí revisar el correo, puesto que de esta manera siempre quedarán actualizados los datos de correo en la oficina.

En caso de utilizar un correo web, dado que los mensajes se guardan en su servidor de internet, podemos utilizarlo desde cualquier ordenador conectado a internet.

4.3.3 Comunicación instantánea: telefonía, mensajería, voz sobre IP (VoIP) y videollamada

Es evidente que trabajando en remoto resulta fundamental disponer de un contacto continuo e inmediato con los compañeros, clientes, proveedores, etc. Hoy en día hay numerosas soluciones de telefonía fija y móvil con interesantes tarifas empresariales, tarifas planas, etc.



Pero además podemos plantearnos complementar estos servicios con la utilización corporativa de herramientas de mensajería instantánea, voz sobre IP (VoIP), videollamadas por internet, etc. En este sentido existen numerosos servicios gratuitos o de bajo coste para la empresa, como por ejemplo Skype, Windows Live Messenger, Google Talk, ooVoo, etc.

Para obtener más información a nivel técnico sobre los requisitos previos, la manera de configurar y utilizar una aplicación de comunicación instantánea, puede consultar el anexo II.

5 CONSEJOS PARA SACARLE EL MÁXIMO PARTIDO

En este apartado trataremos de recoger una serie de pequeños consejos que puedan resultar de utilidad a la hora de sacarle el máximo provecho a nuestras experiencias de teletrabajo, consolidándolo como una vía útil y práctica para realizar parte de nuestro trabajo.

5.1 A nivel personal, familiar y social

5.1.1 Conciliación familiar

Si bien el teletrabajo facilita una mejor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, hay algunos puntos que tener en cuenta, especialmente al teletrabajar desde casa:

- Fijar conjuntamente con la familia unas **pautas de convivencia** y horarios donde respetar su espacio y tiempo de trabajo sin interrupciones, molestias, distracciones.
- Organizar y **compaginar** adecuadamente **los horarios** de cuidado de los menores y ancianos con el desarrollo eficaz de su actividad profesional (horario flexible).

5.1.2 Establecimiento de pautas personales

Una serie de pautas y hábitos nos ayudarán a cambiar de contexto hacia el profesional cuando estemos teletrabajando desde casa:

- Respetar unos **horarios base** previamente fijados, lo más estables posible durante los días en que se teletrabaje.
- Respetar el **espacio de teletrabajo** (un espacio adecuado para ello) utilizándolo únicamente para trabajar.
- Aunque no se vaya a salir de casa, **asearse y vestirse** como si se fuera a la oficina.
- Fijar y respetar **tiempos de descanso**, como si se estuviera en la oficina.

5.1.3 Combatir el aislamiento

- **Comunicarse** habitualmente con los compañeros (mediante la telefonía, correo electrónico, voz sobre IP, mensajería).

- Fijar una serie de días a la semana u horas al día en que **acudir a trabajar a la empresa**.
- Fomentar las **actividades sociales** entre los trabajadores fuera del tiempo de trabajo.

5.2 A nivel empresarial

5.2.1 Formación interna

- Acceder a la **misma oferta formativa**, información de carrera profesional, etc. del resto de compañeros.
- Disponer de una **formación específica** sobre la utilización de sus **herramientas informáticas de comunicación**.
- Facilitar una formación adecuada en gestión del tiempo, **organización del trabajo**, etc.



5.2.2 Trabajo por objetivos

- Es fundamental la **implicación de la gerencia**, su consciencia de las características, ventajas e inconvenientes de la modalidad de teletrabajo a desarrollar.
- Aplicar una medición del **trabajo por objetivos** claros, medibles y razonables (no por tiempo).
- Tener en cuenta las diferentes condiciones impuestas por la **distancia** para la motivación del personal, pedir y controlar tareas, validar los resultados, etc.

5.3 A nivel tecnológico

5.3.1 Seguridad informática

- Disponer de unos **sistemas de seguridad** adecuados en los equipos de la empresa a los que se conecta remotamente.
- Igualmente para los equipos que se usan fuera de la empresa, cuidando especialmente el **evitar accesos no**



autorizados al equipo o a través de la red (WiFi, VPN).

- **Configurar y mantener actualizado** el sistema operativo y las aplicaciones de seguridad como antivirus, antiespías, cortafuegos, etc.
- Además es recomendable **configurar las opciones de seguridad** de las aplicaciones que se utilizan, como navegadores de internet, ERPs, etc.
- Se debe cuidar la fortaleza de las **contraseñas** (combinando letras mayúsculas, minúsculas, números y símbolos; además de cambiarlas periódicamente).
- Cuando se teletrabaja **en movilidad**, moviendo un portátil, discos duros externos, pinchos USB, etc. conviene protegerlos con contraseñas, cifrado de información.
- Realizar **copias de seguridad** periódicamente de toda la información importante.
- Para prevenir problemas es recomendable realizar un **mantenimiento** periódico de los equipos.

5.3.2 Soluciones tecnológicas en movilidad

Cuando se necesita acceder a información desde múltiples ubicaciones, en tiempo real, gestionar pedidos, consultas, etc. se puede disponer de diferentes soluciones como:

- Utilizar de **teléfonos móviles y PDAs** para gestión de agenda, contactos, correo electrónico, acceso a sistemas de gestión por internet, etc.
- Ordenadores **portátiles** y ultraportátiles para disponer de toda la funcionalidad de un equipo informático con mayor comodidad de transporte.
- **Conexión a internet** vía WiFi (donde esté disponible) o móvil 3G (desde todas partes) para poder conectarse en remoto a la oficina.
- **Integración de los sistemas de gestión** de la empresa **con internet**, permitiendo acceder a toda la información de la empresa en remoto (con los debidos sistemas de seguridad).



6 CONCLUSIONES

En conclusión podemos decir que si bien el teletrabajo nos parece algo aún extraño y alejado, como hemos podido comprobar presenta numerosas **ventajas y oportunidades** tanto para empresas como trabajadores.

Y no sólo esto, sino que frente a la idea de teletrabajar las 40 horas a la semana desde casa, vemos que existen **otras fórmulas mixtas de teletrabajo**, tanto o más prácticas, útiles y aplicables a numerosas empresas y puestos de trabajo; Desde el teletrabajo a tiempo parcial, durante unas horas a la semana, al teletrabajo en movilidad, atendiendo a los clientes en su oficina pero con todas las posibilidades como si se estuviera en la propia, etc.

Por otra parte se ha descrito la forma de establecer un sencillo **sistema tecnológico para teletrabajar**, comprobando que es muy fácil aprovechar herramientas informáticas presentes en nuestro día a día para teletrabajar.

Para terminar se han recogido una serie de **consejos** que nos puedan ayudar a optimizar nuestra experiencia de teletrabajo en los distintos ámbitos personal, familiar, empresarial o tecnológico.

Desde Fundación Dédalo esperamos que esta guía haya sido de tu interés y quedamos a tu disposición ante cualquier duda, consulta o sugerencia que nos quieras transmitir.



ANEXO I: CONFIGURACIÓN Y USO DE CONEXIÓN POR ESCRITORIO REMOTO

En este apartado utilizaremos la palabra “**servidor**” refiriéndonos al equipo de la empresa hacia el que se desea conectarse para teletrabajar, ya sea un servidor de datos o un equipo informático normal.

1. Requisitos técnicos

Veremos los elementos necesarios previamente desde los dos ámbitos considerados, la oficina de la empresa y la ubicación remota de teletrabajo:

Oficina:

- Acceso a internet de banda ancha desde el *servidor*, utilizando una IP fija (en caso de que la IP sea dinámica, es necesaria una configuración adicional del servidor).
- Configuración previa del router o cable-módem de conexión a Internet.
- Configuración previa del *servidor*.
- Disponibilidad de un antivirus permanentemente actualizado y operativo.
- Recomendable:
 - Disponibilidad de un antiespías, actualizado y operativo.
 - Disponibilidad de un cortafuegos correctamente configurado.
 - Disponibilidad de un sistema de copia de seguridad periódico.

Equipos de teletrabajo:

- Acceso a Internet de banda ancha (es igual se disponga de IP fija o dinámica).
- Configuración de encriptación de la información WPA (en caso de que el equipo se conecte a internet sin cables, mediante WiFi).
- Disponibilidad de un antivirus permanentemente actualizado y operativo.
- Recomendable:
 - Disponibilidad de un antiespías, actualizado y operativo.
 - Disponibilidad de un cortafuegos correctamente configurado.
 - Disponibilidad de un sistema de copia de seguridad periódico.

2. Configuraciones a realizar

Este tipo de configuraciones es recomendable que sean realizadas por personal técnico informático, bien propio de la empresa, o bien de su proveedor informático.

Configuración del router o cable-módem de conexión a Internet (Oficina):

- Se debe configurar el reenvío de la información recibida por su dirección IP externa y un puerto determinado (por defecto el 3389) hacia la dirección IP del servidor de la oficina en el puerto de Escritorio Remoto (3389).
- En caso de necesitar conectar remotamente con varios equipos dentro de la oficina, se deberá elegir un número de puerto diferente del estándar de Escritorio Remoto para cada uno de ellos, procurando que se trate de puertos no reservados para el Sistema Operativo o aplicaciones, redirigiendo el tráfico recibido en el router por cada uno de esos puertos a la dirección IP de cada equipo local en su puerto de Escritorio Remoto (3389).
- En caso necesario, se comprobarán las políticas de cortafuegos del router o cable-módem, o cualquier otro cortafuegos presente en la red de la empresa a fin de que se permita este acceso remoto.

Configuración del servidor (Oficina):

- Habilitar la conexión por “Escritorio Remoto”.
 - Por defecto un equipo normal admite una única conexión de escritorio remoto al mismo tiempo, anulando la utilización del equipo localmente; Un equipo servidor admite dos conexiones de escritorio remoto al mismo tiempo, permitiendo la utilización local del mismo.
 - Si se necesita un mayor número de conexiones remotas simultáneas al servidor se deben adquirir y configurar un suficiente número de licencias de “Terminal Services”, o bien utilizar un programa que permita extender el número de usuarios conectados simultáneamente.
- Permitir a través del cortafuegos el tráfico de acceso remoto.
- Habilitar como usuarios del servidor a aquellos que se desee dar acceso remoto (estableciendo contraseñas adecuadas para todos los usuarios del equipo).

- Asegurarse de que las opciones de energía del equipo permiten que permanezca siempre encendido (aunque el monitor si pueda apagarse).
- Comprobar que la gestión de energía del equipo no permita que pase a inactividad, no se apaguen los discos duros, etc... para que siempre esté disponible para su utilización en remoto.
- Para conseguir un mayor nivel de seguridad en las conexiones remotas al servidor, es recomendable, aunque no imprescindible, acceder al mismo a través de una red privada virtual (VPN), configurando su uso tanto en el servidor como en los equipos remotos.
- En caso de que la IP sea dinámica, y no se desee contratar una dirección IP fija con el proveedor de telecomunicaciones, se puede proceder de la siguiente manera:
 - Se deberá registrar una dirección, o nombre DNS dinámico, asociado al equipo servidor. Existen varios sitios web que permiten registrar gratuitamente un nombre DNS dinámico (por ej. “no-ip.com” o “dyndns.com”, etc.)
 - Asimismo, para que siempre pueda ser accesible el equipo remotamente, es necesario que se instale y configure adecuadamente un programa de actualización de este nombre DNS dinámico (cada uno de estos servicios suelen ofrecer los programas de actualización).
 - A partir de este momento utilizaremos como dirección a la que conectarnos la registrada como dirección DNS dinámica en lugar de la IP de salida a internet.

Encriptación WiFi en caso necesario (equipos de teletrabajo):

- En caso de que la conexión a Internet se realice sin cables, a través de un router o punto de acceso WiFi, se debe encriptar el tráfico de información producido entre el ordenador y el router o punto de acceso para evitar accesos no autorizados a la misma. Uno de los métodos más recomendables es el de utilizar encriptación WPA, configurándolo de la misma manera en ambos equipos, ordenador y router o punto de acceso.
- Además se debe proteger la configuración del router o punto de acceso mediante contraseña.

3. Funcionamiento normal

Una vez estén realizadas todas las configuraciones, y comprobado su buen funcionamiento, la forma de acceder remotamente sería:

- 1) Abrir en el equipo de teletrabajo el software de “Conexión a Escritorio Remoto”.
- 2) Indicar la dirección IP (y en caso de haber configurado los puertos personalmente, indicar la dirección IP “:” y el puerto) externa del router o cable-módem de la oficina (en caso de disponer de dirección DNS dinámica, indicar ésta en su lugar).
- 3) Ajustar las opciones de rendimiento según la calidad de la línea de Internet.
- 4) Ajustar las opciones de conexión de impresoras y recursos de red.
- 5) Pulsar el botón de Conectar.
- 6) A partir de ese momento, si todo está correcto, se podrá trabajar como si se estuviera delante del equipo de la oficina, accediendo a todo el software de este equipo, los datos almacenados en él o en otros equipos activos en su red.
- 7) Al acabar de trabajar remotamente con el equipo de la oficina, se deberá **“cerrar sesión”** en lugar de “apagar el equipo” o “desconectarse”, a fin de que este equipo pueda seguir estando disponible para volver a conectarse más tarde.

“Los equipos a los que te vayas a conectar deben estar encendidos las 24h del día”

Con este sencillo sistema no es necesario que en los equipos que se van a utilizar para teletrabajar dispongan de ningún software especial (ni es necesario instalar aplicaciones de ofimática, gestores de correo, ERPs, etc.) dado que todo el software necesario para trabajar estará ya instalado en los equipos de la oficina y lo único para lo que utilizaremos nuestro equipo es para conectarnos a éstos y trabajar como si estuviéramos delante de ellos.

ANEXO II: CONFIGURACIÓN Y USO DE UNA APLICACIÓN DE COMUNICACIÓN INSTANTÁNEA

1. Requisitos técnicos

Disponer de un ordenador con:

- Conexión a internet de banda ancha.
- Tarjeta de sonido.
- Auriculares y micrófono.
- Opcionalmente se puede disponer de cámara web (necesaria para videollamadas o videoconferencias).

2. Configuraciones a realizar

- Comprobar la correcta configuración de la tarjeta de sonido del ordenador que se vaya a utilizar.
- Instalar y configurar unos auriculares, micrófono y opcionalmente una cámara web.
- Elegir la herramienta de mensajería o VoIP preferida de entre las múltiples existentes.
- Instalarla y configurarla adecuadamente.
- Dar de alta un nombre de usuario.
- Probar el buen funcionamiento del sistema (optimizando al máximo el rendimiento y calidad de sonido y, en su caso, imagen).
- En caso de que se desee utilizar esta vía como una más de comunicación oficial con la empresa se deberá dar de alta un nombre de usuario corporativo para la misma y asegurar que en todo momento haya algún trabajador utilizándolo para poder responder a posibles consultas.

3. Funcionamiento normal

La utilización de todos estos sistemas es similar:

- 1) Una vez se tenga registrado el nombre de usuario, se debe iniciar el programa correspondiente.
- 2) Introducir el nombre de usuario y contraseña para iniciar sesión en él.
- 3) Si no los tenemos de antemano, añadir los contactos con los que se quiere comunicar (generalmente nombres de usuario en esa plataforma o correos electrónicos).
- 4) Comprobar si el contacto con el que queremos comunicarnos está conectado o no.
- 5) En caso de que el contacto esté disponible, iniciar una conversación de mensajería, llamada o videollamada.
- 6) Al terminar, bastará con cerrar la ventana de la conversación (con lo que el programa queda abierto y disponible para seguir llamando o recibiendo llamadas).
- 7) Y al finalizar la jornada laboral, cerrar sesión en el programa utilizado (durante el tiempo de trabajo deberíamos tener iniciada sesión para poder, no sólo llamar, sino que también se pueda recibir llamadas o mensajes).

“Si además de llamar, quieres recibir llamadas, deberás tener el programa iniciado durante tu jornada laboral”