IMPLEMENTACIÓN DE TELETRABAJO en la SITUACIÓN DE EMERGENCIA provocada por el nuevo virus SARS-CoV-2

Política general

Ante la situación de emergencia y con el fin de evitar o minimizar el riesgo de enfermedad entre los trabajadores, manteniendo al mismo tiempo la actividad de la empresa, se establece la medida del teletrabajo.

El teletrabajo es fruto del acuerdo voluntario entre la persona trabajadora y el empresario, que se formaliza por escrito; sin embargo, en esta situación excepcional, el carácter voluntario se limita, ya que la vía viene determinada por el principio de capacidad de dirección para organizar la producción y tomar decisiones que afectan al riesgo de la salud y la exposición al contagio, además de por el cierre preventivo por parte de las autoridades municipales de los centros de trabajo.

Con carácter excepcional, para el desarrollo de tareas imprescindibles que no puedan desarrollarse en el centro físico habitual, y hasta que se hayan establecido los ajustes o precauciones necesarias de tipo sanitario y preventivo, y conforme a los procedimientos regulados en el Estatuto de los Trabajadores, se arbitra la siguiente política para todos los servicios de REDconsultora.

Sobre el carácter voluntario y reversible, el respeto a la vida privada de la persona trabajadora, la salud y seguridad laboral, la organización, gestión del tiempo y carga del trabajo, la regulación del equipamiento, las medidas para protección de datos y la igualdad en los derechos con el resto de las personas trabajadoras, se procede según el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, firmado por los agentes sociales en Bruselas el 16 de julio de 2002, y su inclusión en la negociación colectiva nacional. El Acuerdo Marco Europeo se enmarca en el contexto de la Estrategia Europea de Empleo y fue suscrito por representantes europeos de sindicatos y empresarios, fijando las dimensiones mínimas a tener en cuenta a la hora de establecer una regulación sobre el teletrabajo en cada país. En España, el informe que acompañaba la ratificación del Acuerdo Marco Europeo fue realizado de modo conjunto por las organizaciones sindicales y patronales, y su recepción se realizó a los pocos meses de su firma mediante su incorporación a un gran pacto intersectorial (Acuerdo Interconfederal para la Negociación Colectiva 2003) suscrito por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas a nivel nacional (UGT, CC.OO, CEOE y CEPYME).

El teletrabajo solo se puede realizar para aquellas tareas que son telerealizables. El valor principal de los servicios que presta la organización está en la actividad presencial; sin embargo, la dirección de los servicios está haciendo un esfuerzo por ajustar las tareas al marco telemático y por tanto determinar las teletareas propias de los servicios que prestamos, además de describir nuevas funciones con el fin de colaborar y promover

En esta situación persisten los derechos y obligaciones laborales que asisten a las personas trabajadoras y se ajustan las expectativas de la nueva escena laboral.

El nivel tecnológico de REDconsultora no es homogéneo en el conjunto de la organización, pero esto no supone un hándicap para poner en marcha una iniciativa de teletrabajo urgente. En la actualidad, la capacidad tecnológica está muy ajustada a las necesidades de los servicios que se prestan; y por tanto, quedan cortas para un despliegue tecnológico mayor.

El modelo tecnológico de teletrabajo de REDconsultora, viene dado por la ubicación de las aplicaciones y servicios de red que los trabajadores necesitan para desarrollar las tareas presenciales propias de su puesto.

En esta situación de emergencia se centran todos los esfuerzos, en conseguir que las tareas se desarrollen de forma correcta con la colaboración de las personas trabajadoras para poder solventar adecuadamente los problemas de índole técnica que pudieran darse.

En función de las posibles necesidades, así como la forma en que hay que implantar el sistema de teletrabajo, se podrán establecer acciones formativas para las personas teletrabajadoras

sobre aspecto organizativos, tecnológicos, prevención de riesgos laborales y sistemas de comunicación.

Las personas teletrabajadoras deberán aplicar las medidas previstas en su evaluación de riesgos, así como la formación e información facilitada no sólo a su actividad, sino también al diseño de su puesto de trabajo.

La persona trabajadora tendrá que extremar las medidas de privacidad.

El personal de la organización recibirá normas de cómo llevar a cabo la prestación en este nuevo escenario de trabajo, y se garantizará el entendimiento de esta política con la firma entre persona trabajadora y empresa en un anexo al contrato de trabajo.

Política específica

Expectativas

Organización del trabajo

En el marco de la legislación, los convenios colectivos y las reglas de empresa aplicables, la persona trabajadora gestiona la organización (conjunto de tareas determinadas en un procedimiento) de su tiempo de trabajo.

Organización y seguimiento del trabajo

La carga de trabajo y los criterios de resultados de la persona teletrabajadora son equivalentes a los de los trabajadores comparables en el centro de trabajo asignado.

La organización toma medidas tecnológicas para prevenir el aislamiento de las personas teletrabajadoras con respecto a los demás trabajadores de la dirección, dándole oportunidad de comunicarse regularmente con sus compañeros de equipo y de acceder a las informaciones de la empresa.

Horas del día en que las personas trabajadoras deben ser accesibles

Todas las personas en la modalidad de teletrabajo han de ser accesibles por cualquiera de los medios establecidos en esta política, en los horarios establecidos en las jornadas de trabajo pactadas en sus contratos. No cabe adaptación de jornadas y horarios a un nuevo contexto.

Trabajo esperado

En el marco de la situación de emergencia provocada por el nuevo virus SARS-CoV-2 los objetivos y funciones de las personas teletrabajadoras serán:

Tutorizar y acompañar los procesos propios de cada grupo de servicios

- En el grupo de servicios para jóvenes: comunicación permanente de orientación y seguimiento, aportación de recursos de apoyo al aprendizaje académico (recursos elearning, vídeos, audios, textos, cuestionarios,…), tutorización de la tarea escolar.
- En el grupo de servicios de psicología general: comunicación permanente de orientación y seguimiento, aportación de recursos de apoyo a la orientación psicológica (vídeos, audios, textos, cuestionarios,…).
- En el grupo de servicios de mediación familiar: comunicación permanente de orientación y seguimiento, aportar recursos de apoyo a la mediación (vídeos, audios, textos, cuestionarios,…).

Favorecer bienestar personal y social en situaciones adversas

- Comprensión de la situación de emergencia
- Orientación para el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades
- Planificación de la nueva situación
- Gestión del tiempo en momentos de incertidumbre
- Recursos y ejercicios en casa
- Alimentación y consumo responsable

Orientar hacia los autocuidados y prevención de exposición optima

- Teléfonos oficiales de información
- Métodos para evitar bulos y fake news
- Medidas de autoprotección
- Cuidado de los demás

Fomentar alternativas de ocio y de relación de acuerdo al entorno de crisis

- Uso de iniciativas culturales y artísticas sin moverse de casa
- Iniciativas de ocio digital en abierto
- Juegos y actividades en línea con los profesionales

En anexo aparte se especifican con detalle las tareas que van a realizar las personas teletrabajadoras, permitiendo un mejor ajuste de las necesidades tecnológicas requeridas para la implantación del teletrabajo.

Plazos en los que se espera el trabajo

Todas las personas trabajadoras cumplirán con los plazos establecidos en la misma forma que hasta el momento; y, en especial, en lo relacionado a aquellas indicaciones que la dirección técnica haga sobre las adaptaciones realizadas en los procesos, así como en las tareas que surgen de esta nueva situación.

Frecuencia y método por el cual se espera que se comuniquen

Todas las personas trabajadoras cumplirán con las frecuencias y métodos para la comunicación establecidos en la misma forma que hasta el momento; y, en especial, en lo relacionado a aquellas indicaciones que la dirección técnica haga sobre las adaptaciones realizadas en los procesos, así como en las tareas que surgen de esta nueva situación.

Se mantiene la obligación del registro diario de la jornada de trabajo.

Espacio de trabajo

El espacio físico que la persona trabajadora destinará para teletrabajar deberá ser un espacio laboral formal, que ha de contar con condiciones higiénicas requeridas de forma tal que los factores de riesgo físico como el ruido, la iluminación, el calor o el frío no se conviertan en un impedimento para realizar las actividades.

Asimismo, deberá proporcionar privacidad (auditiva y visual), facilitar la concentración en las tareas; la intimidad en las comunicaciones, con especial incidencia en las síncronas (teléfono, videoconferencias,…) y protección de la información y datos confidenciales de las personas usuarias.

La empresa no proporcionará elemento alguno para el desarrollo del teletrabajo en los espacios físicos de las personas teletrabajadoras.

Vías de comunicación

La comunicación entre los miembros del equipo, la coordinación técnica, la dirección y las personas usuarias se realizará por los siguientes medios síncronos:

- Llamada de teléfono

  En la mayor parte de los servicios, la organización proporciona dispositivos móviles y líneas de voz para trabajar; en caso contrario, se prevé facilitar estos dispositivos durante el tiempo que ocupe esta situación.

- Servicios de mensajería instantánea

  Se reconoce como instrumento válido para acercarnos y acompañar a las personas usuarias en la situación de crisis.

  El uso de este servicio se encuentra limitado a la autorización de organización y al consentimiento formal de la persona usuaria.

- Servicios de videoconferencia como Skype, Google Hangouts o Zoom

  Estos servicios se podrán usar en función a las capacidades de los equipos informáticos y dispositivos móviles existentes, además de a la capacidad de la persona usuaria.

  No serán medios preferentes de comunicación en esta situación.

Como medios de comunicación asíncronos dispondremos de:

- Correo electrónico

  A través de las cuentas corporativas para la comunicación con la coordinación técnica, clientes y personas usuarias.

  A través de las cuentas corporativas y/o personales de todas las personas trabajadoras para la coordinación técnica, gestión de los recursos humanos y logística.

- Portal del empleado

  Se establece como obligatorio para el registro de la jornada. A partir de esta situación, se deja de registrar la jornada en el sistema de tickets y entra en vigor el registro en el portal de empleado.

  Además, será válido para la entrega de nóminas y notificaciones relativas a la relación laboral.

- Sistema de Tickets

  Se mantiene el sistema de tickets para la gestión de las relaciones laborales (permisos retribuidos, vacaciones, incidencias).

Para la comunicación con las personas usuarias será prioritario y en función a la capacidad de ésta:

- Teléfono
- Mensajería instantánea
- Correo electrónico

Para la comunicación con la coordinación técnica será prioritario:

- Correo electrónico
- Teléfono

Para la comunicación con la gestión de las relaciones laborales y la logística será prioritario:

- Correo electrónico
- Teléfono
- Sistema de tickets de la plataforma www.redconsultora.com

Requisitos tecnológicos

El equipamiento informático del puesto de teletrabajo

En la mayor parte de los servicios, la organización proporciona a las personas trabajadoras ordenador personal; en caso contrario, se evaluará la capacidad de los medios técnicos personales de la persona trabajadora para poder desarrollar la tarea correctamente.

Conexión a Internet en el puesto de teletrabajo

De igual manera, en la mayor parte de los servicios la organización proporciona a las personas trabajadoras conexión a Internet, que permite acceder a servicios como la web o el correo electrónico. En caso contrario se evaluaran los medios personales para poder desarrollar la tarea correctamente.

Acceso a sistemas de información y datos de la empresa

Las personas teletrabajadoras accederán al sistema de información remoto a unidades y carpetas compartidas con igual procedimiento que el establecido hasta el momento.

Prevención de Riesgos Laborales

Identificación y valoración de los riesgos

Se facilitará al personal la identificación de los riesgos bajo la modalidad de teletrabajo, así como la formación e información necesaria en materia de seguridad y salud laboral para evitar los riesgos laborales o, si son inevitables, minimizarlos y disponer la aplicación de las medidas preventivas necesarias.

La organización informará y consultará en lo relativo a identificación y evaluación de riesgos: planificación de la actividad preventiva, investigación de accidentes, respuesta ante una emergencia, definición de la política y objetivos de PRL.

La organización integra a las personas trabajadoras en la estructura organizativa de prevención formando a los trabajadores en prevención de riesgos laborales y así poder realizar su evaluación de sus riesgos (autoevaluación).

Esta formación es básica y totalmente dirigida a los riesgos que van a evaluar, fundamentalmente:

- Riesgos generales del espacio de trabajo
- Riesgos ergonómicos
- Riesgos higiénicos derivados de agentes físicos: ruido, temperatura, iluminación, etc.
- Riesgos psicosociales y organizacionales: estrés, aislamiento o comunicación, relaciones y autonomía.

Además, el personal podrá solicitar el examen del puesto de trabajo en su lugar de teletrabajo. Se accederá a esa petición cuando se considere que es necesaria esa presencia domiciliaria. En el caso de que se recomiende adoptar medidas correctoras en el puesto de trabajo, será responsabilidad del personal teletrabajador su implantación

Asimismo, ese personal deberá realizar a una sesión formativa donde se le indicará cómo debe acondicionar su puesto de teletrabajo, así como las nociones necesarias sobre seguridad y ergonomía en los puestos con pantallas de visualización de datos. La asistencia a la sesión formativa tendrá carácter obligatorio y las personas empleadas deberán acreditar los conocimientos adquiridos mediante la prueba correspondiente.

Accidentes y vigilancia de las condiciones de trabajo

La persona teletrabajadora está obligada a cooperar con el empresario para que se puedan garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores o para investigar si se produce una accidentes de trabajo en el domicilio de la persona trabajadora. El acceso al domicilio del empleador y/o las autoridades competentes están sujetos a los límites de la legislación y los convenios colectivos nacionales; y en todo caso, a la notificación previa y al acuerdo de éste.

Emergencias

Se consideran emergencias que puedan surgir en su lugar de trabajo: incendios, contactos eléctricos, caídas y otros. Se informará a la persona teletrabajadora para saber reaccionar ante este tipo de emergencias, así como sobre cómo evacuar, primeros auxilios básicos o mantenimientos necesarios de instalaciones y equipos

Seguridad y privacidad

Condiciones de las personas usuarias

El lugar en el que la persona usuaria establece la comunicación ha de mantener un grado de intimidad (auditiva y visual), en el que no se encuentren otras personas que no participen de la intervención, se garantice la seguridad de la información y se genere confianza con el profesional.

Tratamiento y almacenaje de documentación

Aquella documentación en papel que necesite estar disponible en los próximos meses tendrá que estar digitalizada. Todos los documentos que no sean digitales tendrán que estar custodiados bajo llave.

Los archivos relacionados con la gestión de la prestación de los servicios han de estar sincronizados en las unidades y carpetas correspondientes del disco duro virtual. Se prohíbe mantener estos archivos en el disco duro del ordenador o unidades de disco flexibles.

No está autorizado el uso de discos externos o USB. Podrán ser utilizados en situaciones justificadas, y en todo caso la información debe estar encriptada y custodiada bajo llave. En el caso de haber utilizado estos para el transporte de datos tendrán que ser borrados de forma segura al finalizar la trasmisión de los datos.

La persona trabajadora ha de garantizar que terceros ajenos a la organización (familiares) accedan a la información de la empresa.

Equipos y dispositivos

Todos los dispositivos empresariales estarán protegidos con contraseña.

Es obligatorio que los dispositivos se encuentren cifrados en caso de pérdida o robo.

Los sistemas operativos de servidores, portátiles y móviles serán actualizados para evitar vulnerabilidades de seguridad que pudiesen ser aprovechadas por un tercero malintencionado.

Los equipos en régimen de teletrabajo siguen las mismas reglas que aquellos que están físicamente en los centros de trabajo. Se cuenta con un servidor de dominio que fuerza a dichos dispositivos a seguir las reglas internas de seguridad.

Las personas teletrabajadoras han de garantizar que cumplen con las mismas normas de lo que se puede hacer y qué no se puede hacer con los dispositivos y sistemas propiedad de la empresa (teléfonos móviles corporativos, portátiles corporativos, entre otros).

El teletrabajador tendrá que asegurarse de que los ordenadores tengan instalado un software antivirus actualizado.

El personal evitará que los equipos estén desatendidos y que estén accesibles para otras personas .Para ello, siempre conviene cerrarlos y configurar su acceso con contraseña o configurarlos para que se cierren automáticamente y requieran autentificarse si no se han utilizado en 15 minutos. Además, han de guardarse en armarios que dispongan de llave, cuando se abandone el puesto de teletrabajo.

En caso de uso de equipos o dispositivos no corporativos, la persona teletrabajadora ha de mantener en cuenta esta política de privacidad.

La organización mantendrá actualizado un inventario actualizado de todos los dispositivos y comprobará que cada uno tenga su rastreo GPS activado. Además, instalará la tecnología para borrar de forma remota los datos de cualquier dispositivo que se haya perdido o haya sido robado.

Conexiones entre equipos

Se prohíben las conexiones a Internet a través de redes públicas no seguras.

Las conexiones entre los dispositivos en régimen de teletrabajo y el servidor central deben estar cifradas.

Se prohíbe el uso de los perfiles no individuales; es decir, una misma clave y contraseña para los miembros de un mismo equipo.

Se vigilará que las contraseñas sean seguras, y además no podrán ser compartidas.

Las contraseñas deben ser robustas y deben caducar, o bien, implementar un sistema de doble.

La información temporal que se haya podido almacenar en las carpetas de descarga, papelera de reciclaje y mis documentos, ha de ser eliminada.

De igual manera ha de ser eliminado el histórico de navegación, las cookies, etc.

Aplicaciones y bases de datos

Todas las conexiones con los servidores de la empresa han de ser cerradas después de su uso.

Las contraseñas no serán guardadas en los navegadores.

La organización aplica una traza de auditoría en las aplicaciones y bases de datos; conocerá quién hace qué en cada momento sobre los sistemas y aplicaciones.

Brechas de seguridad

Si se produce alguna incidencia de seguridad, se habrá de comunicar inmediatamente a su responsable.

Anexos

Anexo I. Servicio telemático y funciones de la persona trabajadora en el ámbito socioeducativo

Anexo II. Servicio telemático y funciones de la persona trabajadora en el ámbito de la orientación psicológica

Anexo III. Servicio telemático y funciones de la persona trabajadora en el ámbito de mediación familiar

ELABORADO y REVISADO POR: GESTOR DE CALIDAD	APROBADO POR: DIRECCIÓN
Firmado por TERAN DIEZ FRANCISCO JAVIER - 13759562L el día 19/03/2020 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios	Firmado por 13761465J ALICIA BEIVIDE (R: G83587097) el día 19/03/2020 con un certificado emitido por AC Representación