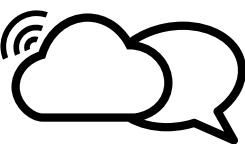


# LIBRO BLANCO

## EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA



teletrabajo

**LIBRO BLANCO.  
EL ABC DEL TELETRABAJO EN COLOMBIA**

- Versión 3.0 -

**Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
www.mintic.gov.co

**Diego Molano Vega**  
Ministro

**María Carolina Hoyos Turbay**  
Viceministra TIC

**Jorge Restrepo Múnera**  
Director de apropiación de TIC

**Daniel López Gil**  
Líder Iniciativa Teletrabajo

**Ministerio del Trabajo**  
www.mintrabajo.gov.co

**Rafael Pardo Rueda**  
Ministro

**José Noé Ríos Muñoz**  
Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección

**Eduardo Bejarano Hernández**  
Director de Derechos Fundamentales del Trabajo

**Andrea Torres Matiz**  
Directora de Riesgos Laborales

**Corporación Colombia Digital**  
www.colombiadigital.net

**Rafael Orduz**  
Director Ejecutivo

**Diana Porto**  
Coordinadora Comisión Asesora del Teletrabajo

**Heidy Balanta**  
**Sonia García**  
**Hernán López**

**Adriana Molano R.**  
Investigación y producción de contenidos

**Adriana Molano R.**  
Coordinación editorial

**Integ.ro**  
Diseño y diagramación

### ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO

**Guía jurídica para la implementación del teletrabajo**  
(V. 2.0)

**Departamento Administrativo de la Función Pública**  
www.dafp.gov.co

**Elizabeth Rodríguez Taylor**  
Directora General

**Claudia Patricia Hernández León**  
Directora Jurídica

**José Fernando Berrío Berrío**  
Director de Desarrollo Organizacional

**Guía de promoción de la salud y prevención de riesgos laborales en el teletrabajo**  
(V. 2.0)

**Revisión:**

**Ministerio del Trabajo**

**Andrea Torres Matiz**  
Directora de Riesgos Laborales

**María Marcela Soler Guío**  
Dirección Riesgos Laborales

**Heidy Elieth Balanta**  
Dirección Derechos Fundamentales del Trabajo

**Positiva Compañía de Seguros ARL**  
Nohora Isabel Valbuena Amaris  
Luana Betsy Polo Cortes  
Jineth Pilar Satizábal Moreno

**Fasecolda**  
Juan Carlos Aristizabal

Se autoriza la libre consulta, descarga y distribución total o parcial de esta obra, con fines no comerciales, sin obras derivadas y con referencia explícita del autor. Todas las gráficas corresponden a desarrollos propios de la Corporación Colombia Digital.



# INNOVACIÓN

# PRESENTACIÓN

Las tendencias globales apuntan hacia la transformación de los entornos laborales. Entre estas aparece el teletrabajo como una modalidad que combina las políticas corporativas basadas en el cumplimiento de objetivos junto a los recursos tecnológicos necesarios para alcanzarlos.

El 'Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia' busca facilitar el desarrollo de proyectos de adopción de esta forma de organización laboral en las organizaciones públicas y privadas del país, incluyendo completas guías en materia organizacional, tecnológica y jurídica, basadas en la legislación vigente, el análisis de prácticas internacionales y los resultados de iniciativas desarrolladas en Colombia.

Con el objetivo de aprovechar el avance tecnológico del país derivado de la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC- por parte de las entidades del sector público y privado, el teletrabajo, y

en consecuencia este Libro Blanco, busca aportar a los procesos de innovación organizacional, aumento de la productividad, calidad de vida de los trabajadores, protección del medio ambiente, mejoramiento de la movilidad en las ciudades y la generación de procesos de calidad frente a los compromisos con el mercado internacional de bienes y servicios.

El gobierno nacional, en cabeza de los Ministerios de TIC y del Trabajo, junto con la Función Pública, y en alianza con entidades del sector privado, está generando un entorno favorable para impulsar el teletrabajo en Colombia. Así, el 'Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia' hace parte de la estrategia de promoción a la cultura del teletrabajo en el país, que se enmarca en el plan de acción definido conjuntamente por los citados Ministerios en convenio con la Corporación Colombia Digital.

# TABLA

## DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN ..... 8

### CAPÍTULO 1. ..... 10

#### Conceptos clave

Definición del teletrabajo .....	11
Características del teletrabajo .....	12
Modalidades del teletrabajo .....	12
Beneficios para la organización .....	14
Beneficios para los trabajadores .....	15
Retos para la implementación .....	16
Requerimientos para el teletrabajo.....	18

### CAPÍTULO 2.....20

#### Implementación del teletrabajo en las organizaciones

Primera etapa: Compromiso institucional .....	23
Segunda etapa: Planeación.....	29
Tercera etapa: Autoevaluación .....	37
Cuarta etapa: Prueba piloto.....	47
Quinta etapa: Apropiación y adopción.....	61

### CAPÍTULO 3: ..... 67

#### Tecnología para teletrabajar

Soluciones tecnológicas para el teletrabajo.....	74
Niveles de interacción basados en tecnología .....	86
Tecnología 4G y el teletrabajo móvil.....	87
Kit de herramientas para la identificación de soluciones tecnológicas .....	91
Indicadores tecnológicos del teletrabajo .....	107

### CAPÍTULO 4: .....111

#### Consideraciones jurídicas y legales del teletrabajo

Parte 1. Guía jurídica para la implementación del teletrabajo .....	112
• Obligaciones y derechos de las partes.....	113
• El teletrabajo en el sector privado .....	115
• El teletrabajo en el sector público.....	120

#### Parte 2. Guía técnica para la promoción de la salud y la prevención de los riesgos laborales .....

- Marco legal .....
- Definiciones .....
- Obligaciones de las partes en materia de riesgos laborales.....
- Lista de chequeo para gestionar los riesgos laborales .....
- Medidas preventivas en el lugar de trabajo .....
- Teletrabajador , ¿qué hacer en caso de un accidente de trabajo?.....

#### Parte 3. El teletrabajo y su relación con los sindicatos .....

- Aspectos constitucionales y legales del teletrabajo frente a la libertad sindical.....
- Sindicatos, negociación colectiva y teletrabajo .....
- Experiencias internacionales de sindicatos frente al teletrabajo .....
- Colombia, teletrabajo y sindicatos .....

### ANEXOS.....157

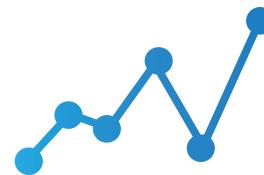
### BIBLIOGRAFÍA.....187



INNOVACIÓN

CALIDAD  
DE VIDA

# BENEFICIOS DEL TELETRABAJO



## AUMENTA

la productividad  
y reduce los  
costos fijos



## MEJORA

la calidad de vida de los  
trabajadores e incentiva  
el trabajo en equipo



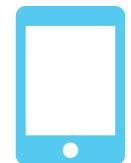
## PROMUEVE

la inclusión social



## APORTA

al mejoramiento de  
la movilidad en las  
ciudades y reduce los  
índices de contaminación



## IMPULSA

el uso y apropiación de  
las nuevas tecnologías



RETOS  
INNOVACIÓN  
ORGANIZACIONAL

# INTRODUCCIÓN

El 1º de mayo del año 2012 el Presidente de la República, junto a los Ministros del Trabajo y de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, expidió el Decreto 0884 de 2012, que reglamenta la Ley 1221 de 2008, con el cual se busca promover la adopción del teletrabajo como modalidad laboral en el país. En desarrollo del proceso de socialización y promoción de la iniciativa se han ejecutado una serie de actividades entre las cuales se encuentra la Feria Internacional de Teletrabajo, la firma del Pacto por el Teletrabajo, la conformación de la Comisión Asesora del Teletrabajo y el presente libro.

El 'Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia' constituye el primer acercamiento metodológico orientado hacia la planeación y adopción de modelos laborales que aprovechen las ventajas de las TIC, y en simultánea provean a las organizaciones una serie de beneficios que cubren los ámbitos organizacionales, productivos,

financieros, técnicos y de equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados.

Esta edición del Libro Blanco está organizada en cuatro capítulos que permiten a los tomadores de decisiones del sector público y privado conocer el contexto del teletrabajo en el país y cómo aplicarlo a su organización. La primera parte del contenido presenta las generalidades del teletrabajo, sus principales características, ventajas, retos, elementos que lo integran, así como los diferentes tipos de modalidades existentes y los requerimientos generales para teletrabajar, que serán tratados en detalle a lo largo de los siguientes capítulos.

La segunda parte describe la metodología necesaria para avanzar a través de cada una de las cinco etapas que incluye el modelo de implementación del teletrabajo para organizaciones públicas y privadas: compromiso institucional,

planeación, autoevaluación, prueba piloto y apropiación.

La tercera parte se concentra en analizar las soluciones tecnológicas y las herramientas disponibles para que las organizaciones puedan encontrar un balance entre los recursos existentes, las necesidades de la implementación del modelo y las expectativas de la organización.

La cuarta parte incluye recomendaciones jurídicas y de promoción de la salud y prevención de riesgos laborales asociados al teletrabajo. Así mismo, analiza el panorama de relaciones entre sindicatos y procesos de adopción de esta modalidad laboral, entregando orientaciones para los trabajadores y las organizaciones.

Conozca los beneficios, apueste por la innovación y súmese al teletrabajo.

# CAPÍTULO 1

## CONCEPTOS CLAVE

Antes de implementar modelos de teletrabajo en las organizaciones es necesario conocer los conceptos clave al respecto: qué es, cuáles son sus características, qué modalidades existen, qué beneficios trae y qué obstáculos se deben vencer antes de avanzar en su adopción.



### DEFINICIÓN DEL TELETRABAJO

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como:

“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)

### LO QUE NO ES TELETRABAJO



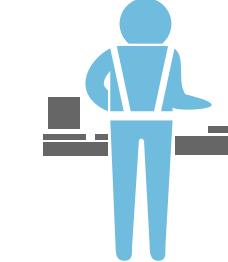
**NO ES**

una profesión



**NO ES**

un call center



**NO ES**

manufactura  
en casa



**NO ES**

servicio a  
domicilio

## CARACTERÍSTICAS DEL TELETRABAJO

Más allá de la definición, el teletrabajo se entiende a partir de sus características:

1. Una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
2. La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.
3. Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

## MODALIDADES DEL TELETRABAJO

En Colombia, la Ley 1221 de 2008 establece tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador.



### TELETRABAJO AUTÓNOMO

Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.



### TELETRABAJO SUPLEMENTARIO

Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.



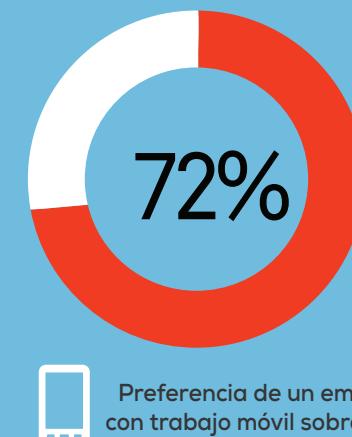
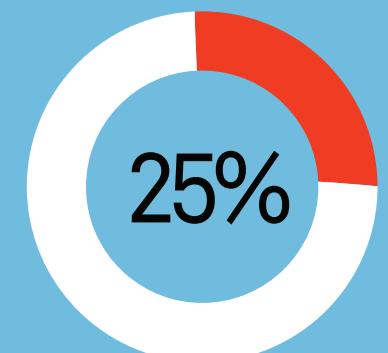
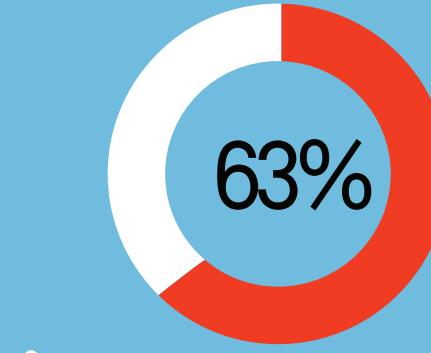
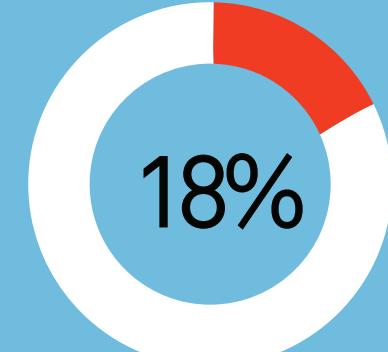
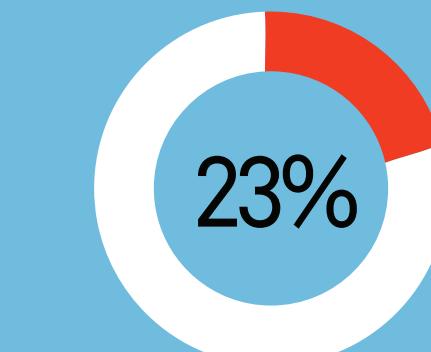
### TELETRABAJO MÓVIL

Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Las modalidades de trabajo flexibles y a distancia han propiciado la transformación de las relaciones laborales, permitiendo a los empleados tener control sobre su tiempo y sus objetivos, y brindando a las organizaciones mayor productividad derivada del aumento en la calidad de vida de los trabajadores.

ANTES		AHORA	
	Horarios rígidos (8am - 5pm)		Horarios flexibles de acuerdo a las necesidades del cargo y los resultados esperados
	Trabajo únicamente en la sede de la organización		Trabajo desde cualquier lugar
	Uso de computadores únicamente en la oficina		Dispositivos propios (BYOD)
	Sistemas de monitoreo y control físicos		Evaluación por resultados
	Reuniones laborales limitadas a encuentros físicos		Reuniones virtuales con participantes ilimitados

## BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN



Fuente: Cisco, 2011

Las ventajas y beneficios derivados de la implementación de un modelo de teletrabajo en las organizaciones pueden entenderse desde distintos ámbitos:

### PARA EL NEGOCIO:

- › Mayor productividad equivale a mayores ingresos y mayor crecimiento del negocio.
- › Costos predecibles asociados a la flexibilidad de la inversión en planta física, tecnología y recursos humanos que responderán a la demanda. A mayor demanda, crecimiento de la organización con inclusión de teletrabajadores; a menor demanda, escasos costos fijos.
- › Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos, entre otros.

### PARA LAS OPERACIONES:

- › Control y seguimiento permanente al desarrollo de las tareas programadas a través de las herramientas tecnológicas.
- › Procesos descentralizados pero interconectados.

### PARA EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS:

- › Mejoramiento de las condiciones del reclutamiento al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación o disponibilidad de desplazamiento hacia la sede de la organización.
- › Mayor índice de retención del personal capacitado.
- › Equilibrio entre los espacios laborales y personales de los empleados que generan mayor calidad de vida que se traduce en mayor productividad.

### PARA EL ÁREA DE TECNOLOGÍA:

- › Reducción del costo en adquisición de hardware y software.
- › Política "Bring Your Own Device -BYOD-" que aprovecha los dispositivos de propiedad del trabajador y no aumenta costos para la organización.
- › Control total sobre los escritorios virtuales y el flujo de la información.
- › Reducción del esfuerzo en mantenimiento de equipos y optimización de la capacidad de respuesta frente al crecimiento de la compañía.

## PARA LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

- › Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la empresa.
- › Inclusión socio-laboral de población vulnerable gracias a las TIC: situación de discapacidad, aislamiento geográfico, cabezas de familia.
- › Aporte al mejoramiento de la movilidad de las ciudades y reducción del tráfico asociado a las jornadas de trabajo.
- › Aplicación de buenas prácticas laborales que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y a su desarrollo, con la integración de los últimos avances de la tecnología y nuevas formas de trabajar.

## BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES

Los colaboradores de las organizaciones reciben la posibilidad de trabajar en lugares distintos a su oficina como una oportunidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su rendimiento. Entre los beneficios específicos para ellos se encuentran:

- › Ahorros en tiempos por desplazamientos entre hogar y oficina.
- › Ahorros en dinero derivados de la disminución de desplazamientos, tangibles en la reducción de costos de combustible o pagos de transporte público.
- › Ahorros y mejoras significativas en la alimentación y la salud de los trabajadores, al consumir alimentos preparados en sus hogares.
- › Mejoras en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico.
- › Reducción de la huella de carbono y el impacto ambiental producido por cada trabajador durante los desplazamientos y el consumo de energía en las oficinas.
- › Mejora en los lazos familiares y vecinales al tener mayor presencia física en el hogar y otros espacios de socialización.
- › Optimización de las actividades personales gracias al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas.

## RETOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN



### CONTROL

Es posible hacer seguimiento a los colaboradores por cumplimiento de tareas y no de horarios.



### PRODUCTIVIDAD

Un trabajador concentrado en el logro de metas definidas y disfrutando de mayor balance entre su vida laboral y personal es más productivo.



### COSTOS

Realizar inversiones iniciales en tecnología que retornen en el mediano plazo como reducciones en costos fijos.



### CULTURA ORGANIZACIONAL

Se requiere gestionar el cambio de mentalidad de supervisores y colaboradores hacia una cultura más flexible, basada en la confianza, la orientación a resultados y el uso de la tecnología, que hacen más competitiva a la organización en el mercado actual.



### POLÍTICAS

La legislación colombiana ya reguló el teletrabajo. Ajustar las políticas corporativas requiere una revisión en materia de horarios y cumplimiento.



### TECNOLÓGICO

Las necesidades tecnológicas dependen de la proyección de cada organización, y aunque se requieren algunas inversiones y cambios en plataformas, estas se revierten en productividad y optimización de los recursos tecnológicos de las organizaciones.



## GESTIÓN DEL CAMBIO



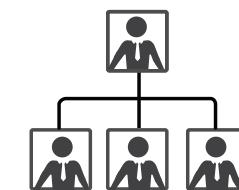
### SOLUCIONES TECNOLÓGICAS



### LEGISLACIÓN

# REQUERIMIENTOS PARA EL TELETRABAJO

¿Qué debe tener en cuenta una organización al momento de adoptar teletrabajo?



## ORGANIZACIONALES

Gestión del cambio organizacional,  
compromiso y sensibilización



## TECNOLÓGICOS

Definición de la infraestructura  
y plataformas tecnológicas  
que soportarán el teletrabajo.



## JURÍDICOS

Atención a la legislación  
vigente en materia jurídica,  
de riesgos laborales y  
de relaciones con los sindicatos.

# CAPÍTULO 2

## IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES



El proceso de implementación del teletrabajo en las organizaciones responde a una serie de etapas y pasos a seguir que se resumen en partir de un compromiso institucional, desarrollar la planeación, dar inicio a un proceso de prueba y validación, y así llegar a la adopción del modelo.

Esta propuesta resume, para el caso colombiano, las etapas principales e incluye recomendaciones de carácter jurídico, técnico y organizacional para lograr cada uno de los objetivos propuestos.

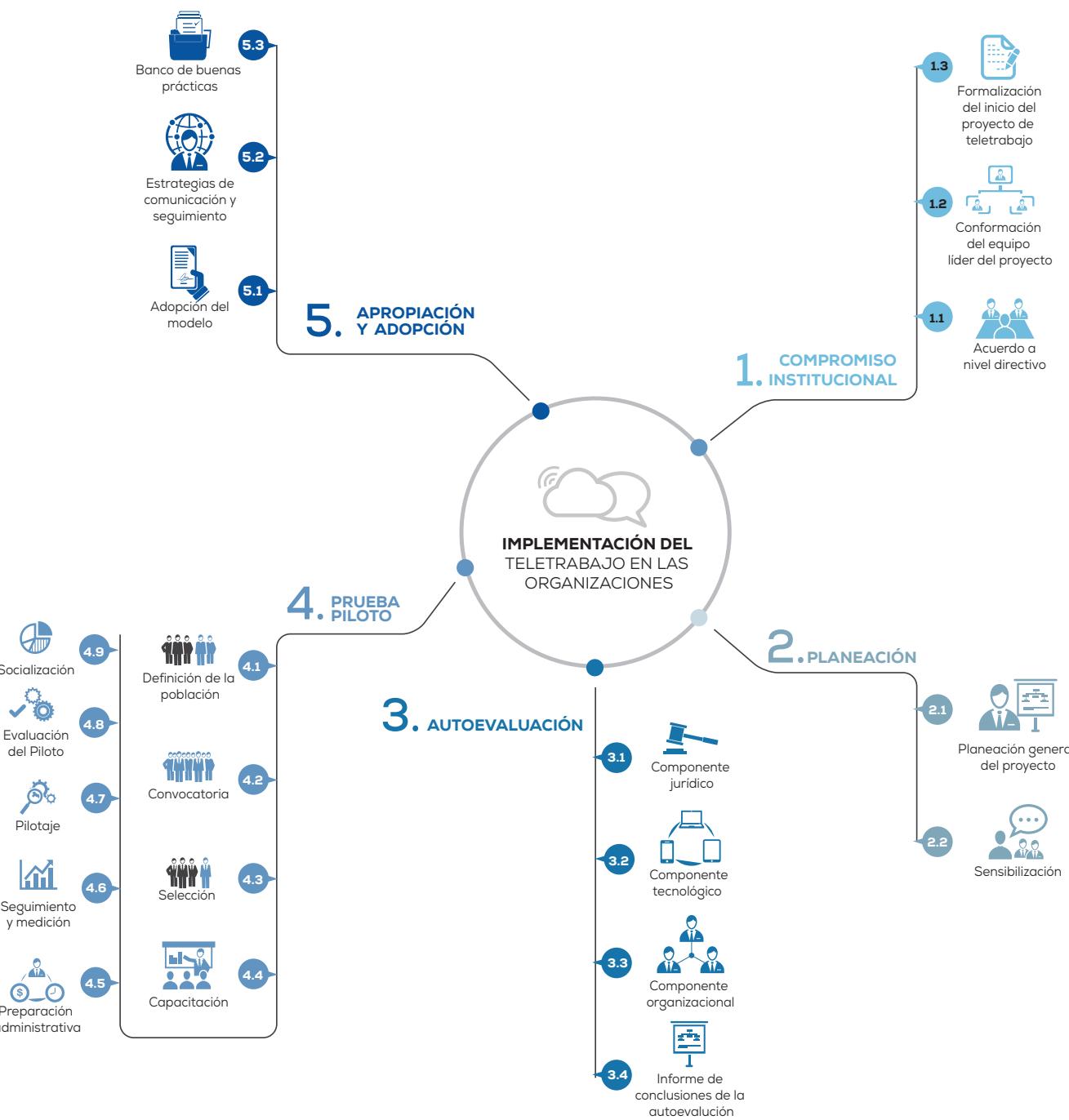
### IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES

El proceso de implementación y adopción del modelo de teletrabajo incluye cinco etapas cada una con pasos definidos.

- › La primera de ellas es el **compromiso institucional** que da claridad sobre la voluntad y los objetivos de la dirección con la implementación del modelo.
- › La segunda es la **planeación general del proyecto** en la cual se define un plan de ruta para alcanzar esos objetivos y los recursos necesarios para lograrlos.
- › La tercera es la **autoevaluación** en materia jurídica, tecnológica y organizacional, para identificar los recursos y necesidades a suplir para iniciar el proceso de implementación.
- › La cuarta, es el desarrollo de la **prueba piloto** que medirá la capacidad de adaptación de la organización y los empleados a este cambio.
- › Y por último, la quinta etapa será de **apropiación** en la cual se adopta el modelo con la aplicación de procedimientos y políticas del teletrabajo como modalidad laboral de manera continuada.

Las etapas propuestas, que parten de la revisión de modelos implementados a nivel mundial y nacional, se enmarcan en un proceso de gestión del cambio organizacional que busca preparar la estructura necesaria y a las personas involucradas para ser exitosos en su aplicación.

A continuación presentamos una metodología clara, sencilla y precisa que permita llegar hasta la apropiación exitosa del modelo de teletrabajo.



La implementación del teletrabajo en las entidades supone una transformación organizacional de fondo, desde sus formas de hacer hasta sus formas de evaluar. El proyecto de adopción de esta modalidad laboral requiere del liderazgo y la participación de un equipo de trabajo coordinado, la utilización de recursos y la movilización hacia un cambio cultural y de procedimientos, que no son posibles de alcanzar si no existe una voluntad clara de las directivas que respalde las acciones derivadas.

La iniciativa de aplicar el modelo puede venir de las áreas Administrativas y Financieras como propuesta para ahorrar costos fijos, del área de Tecnología o de Procesos para

modernizar la organización y utilizar las herramientas para mejorar la productividad, o del área de Gestión Humana buscando alternativas de retención y desarrollo del talento; sin embargo, es el equipo directivo quien soporta, da vía libre al proyecto y promueve la participación activa de toda la organización en las distintas fases para que este se lleve a cabo con éxito.

Sin el compromiso institucional no es posible pensar en un proyecto de adopción del teletrabajo que alcance las expectativas y genere los beneficios impulsados por sus promotores.



## PASO 1. ACUERDO A NIVEL DIRECTIVO



Como se mencionó, no es posible avanzar en el proceso de adopción del teletrabajo si no se cuenta con el apoyo de la alta dirección. Para esto, es necesario que el área que tenga la iniciativa, presente a los líderes de la organización la propuesta y consiga su apoyo durante el proceso.

**El resultado de este paso debería ser la voluntad por parte de la alta dirección de la entidad por adoptar modelos de teletrabajo, que servirá de base para las etapas siguientes.**

Se sugiere al área interesada estructurar una presentación con los siguientes contenidos:



## PASO 2. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER DEL PROYECTO DE TELETRABAJO



Una vez la dirección de la organización se ha decidido por realizar el proyecto de implementación del modelo de teletrabajo, es necesaria la conformación de un equipo que lidere y coordine el proceso.

En términos generales este equipo puede estar conformado por un área específica que logre el apoyo de las otras áreas claves o por un grupo de personas representantes de cada una de estas, que trabaje de manera coordinada para lograr los objetivos.

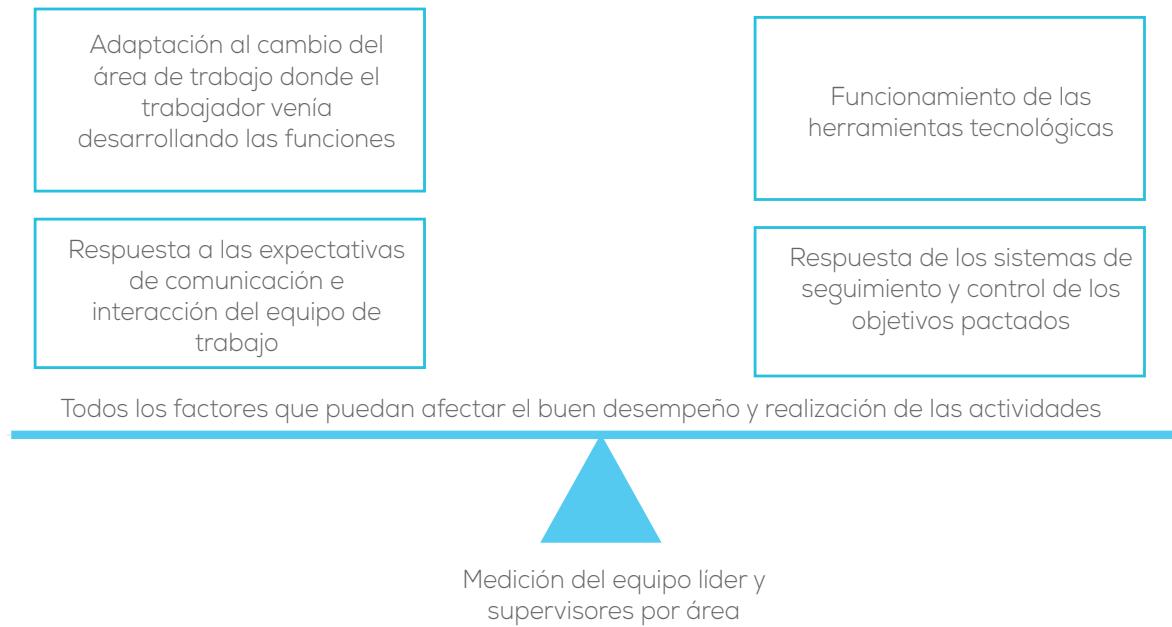
Se sugiere que mínimo formen parte del equipo líder representantes de las áreas de Recursos Humanos, Financiera, Tecnología y Seguridad Informática, Jurídica, el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo de la organización, y del sindicato (en caso de que exista). Entre ellos se elegirá al líder del proyecto, quien idealmente debe tener nivel decisivo al interior de la organización.

Las funciones básicas del equipo de coordinación radican en diseñar y acompañar el proceso de implementación del modelo de teletrabajo y de sensibilizar a todas las instancias de la organización sobre su alcance. En el compromiso del equipo coordinador y de la actitud positiva de los empleados frente al cambio radica el buen desarrollo del proyecto.

**Las funciones básicas del equipo coordinador son:**

1. Elaborar la planificación estratégica del proyecto.
2. Supervisar en forma continua el avance de la ejecución del proyecto.
3. Generar informes de avance y finales del proyecto.
4. Modificar el proyecto, realizando ajustes o correcciones que estimen pertinentes.
5. Desarrollar la política de teletrabajo en la organización.

Como apoyo al equipo líder se podrán designar supervisores por área quienes velarán por el cumplimiento de las funciones y valorarán distintos aspectos del modelo propuesto, que servirán de base para el trabajo de la coordinación del proyecto. Entre otras, los supervisores podrán hacer mediciones en relación con:



En el caso de entidades públicas se recomienda la expedición de una Resolución que respalte las acciones del proyecto, sus lineamientos generales y la conformación y responsabilidades del equipo líder.

Así mismo, en el ámbito privado podrá emitirse un comunicado a las distintas direcciones de la organización confirmando la voluntad de realizar el proceso y la asignación de responsabilidades para su desarrollo.

Adicionalmente, tanto entidades públicas como privadas pueden decidir apoyar la iniciativa gubernamental de firmar el Pacto por el Teletrabajo con el cual expresan su voluntad de implementar el modelo o apoyar su promoción en el ámbito nacional.

El **Pacto por el Teletrabajo** brinda a las entidades firmantes el acompañamiento necesario por parte de la Comisión Asesora, así como visibilidad de sus procesos de innovación organizacional. El Pacto es un marco de cooperación para el fomento y promoción de esta modalidad laboral en el país y se basa en el intercambio de experiencias para identificar mejores prácticas en su adopción y así alcanzar mejores resultados.



Contenidos del documento de formalización del proceso

### **PASO 3.** FORMALIZACIÓN DEL INICIO DEL PROYECTO DE TELETRABAJO



Para que el proceso inicie con todas las garantías y tanto los jefes de las distintas áreas como los colaboradores de toda la organización comprendan su alcance, lo ideal es contar con un documento que soporte las acciones que continuarán.

# PRIMERA ETAPA:

COMPROMISO INSTITUCIONAL



› **Acuerdo a nivel directivo**

Compromisos para la toma de decisiones



› **Conformación del equipo líder del proyecto**

Trabajando por una misma meta



› **Formalización del inicio del proyecto de teletrabajo**

Bandera verde para la innovación organizacional

# SEGUNDA ETAPA:

PLANEACIÓN GENERAL

Como todo proyecto, la implementación del teletrabajo requiere de una planificación que oriente las acciones hacia el logro de los objetivos que se proponen, garantice los recursos necesarios y mitigue los riesgos posibles para la organización y las partes interesadas.

En el proceso de adopción de un modelo de teletrabajo, la etapa de planeación integra la planeación general del proyecto y la sensibilización a las personas involucradas en el proceso.



## MEJORES PRÁCTICAS: BANCOLOMBIA

En Bancolombia, una de las más grandes compañías de servicios financieros del país, el proyecto de teletrabajo surgió como iniciativa del Área de Activos de la Planta Física con el objetivo de aprovechar los espacios físicos alineándolos con la política de 'Banca más humana', luego de conocer en 2011 en Chicago (EE.UU.), las tendencias en movilidad, aprovechamiento del espacio y manejo de sistemas colaborativos.

La prueba piloto se realizó durante 4 meses, iniciando en febrero de 2012, con la participación de 30 colaboradores en modalidad de teletrabajo suplementario y 20 móviles en las ciudades de Bogotá y Medellín.

Después de haber evaluado los resultados del piloto, Bancolombia adoptó esta modalidad como una nueva forma de trabajo definiendo los procedimientos y adecuando la estructura, de modo que a julio del 2013 cuenta con 337 teletrabajadores móviles, en su mayoría ejecutivos de cuenta y facilitadores de formación, además de otros 47 teletrabajadores suplementarios.

**En la actualidad se estudia incluir colaboradores de Barranquilla y Cali dentro del modelo de teletrabajo. Se destacan los indicadores de resultados que incluyen la medición de huella de carbono, la eficiencia en el espacio, la productividad y la satisfacción de los colaboradores.**

Sobre este último aspecto, cabe resaltar que el equipo de teletrabajadores destaca el mejoramiento de su calidad de vida al disponer de mayor tiempo para compartir con la familia, el fomento de la autogestión, el fortalecimiento de la confianza y la reducción de tiempos en desplazamientos, entre otros beneficios.



## PASO 1.

### PLANEACIÓN GENERAL DEL PROYECTO



A partir del análisis de la metodología sugerida, en este paso el equipo líder deberá definir la forma en que se adelantará el proyecto.

Si bien en un principio puede no contar con toda la información para responder a estas preguntas, se sugiere crear esta estructura al iniciar el proceso y recopilar información en los pasos siguientes, de modo que se integre la información base para direccionar de forma clara e integral el proceso.



#### ¿Qué se propone lograr la organización con el proyecto de teletrabajo y para cuándo?

Definir los objetivos del proyecto con base en necesidades concretas, tales como:

- Mejorar la productividad.
- Rediseñar los usos del espacio físico de la organización.
- Facilitar o evitar el despalzamiento de los trabajadores a la sede de la organización.
- Reducir el impacto de la alta rotación de los colaboradores.
- Conciliar la vida personal y laboral de los trabajadores.
- Resolver algunos problemas organizacionales relacionados con las jornadas o espacios de trabajo.
- Ampliar la capacidad competitiva y operativa de la organización.
- Dar respuesta a una necesidad específica que la organización haya identificado.



### ¿Qué pasos se van a dar?

Conocer la metodología sugerida y ajustar a los intereses y necesidades de la entidad, considerando:

- Tiempo esperado para la adopción del modelo.
- Cantidad de colaboradores beneficiarios.
- Grado de innovación y flexibilidad organizacional.
- Nivel de adopción y uso de TIC en los distintos procesos y cargos.
- Proyección a futuro de la modalidad.



### ¿Qué recursos se requieren y con cuáles se podrá contar?

Aunque el teletrabajo supone altos retornos de la inversión, es importante considerar algunas necesidades para su adopción:

- Disponibilidad de recursos tecnológicos.
- Disponibilidad de recursos organizacionales.
- Presupuesto de inversión para la adopción del modelo.



### ¿Cuáles son los pasos a seguir y qué se necesita para continuar?

Elaborar un plan de acción para avanzar con una dirección clara e integral del proceso, con la siguiente información:

- Etapas y metas definidas para cada proceso.
- Acciones a desarrollar para alcanzar esas metas.
- Responsables y personas que intervienen en cada etapa.
- Cronograma y fechas límite.
- Indicadores de avance y resultado.



### ¿Qué obstáculos podría tener el proceso?

Aunque son considerables los beneficios que genera el teletrabajo, es pertinente considerar los riesgos que puede traer para la organización:

- Dificultades del trabajador para adaptarse al modelo, los cuales derivan en atrasos en el cumplimiento de los objetivos y por ende baja en la productividad.
- Amenazas o riesgos informáticos por la inadecuada gestión de la información por parte del trabajador.
- Pérdida del sentido de pertenencia del trabajador respecto de la organización que impacte la calidad del trabajo o el compromiso con el mismo.



### ¿Cómo saber si se avanza y se logran los objetivos?

Hacer seguimiento y evaluación del logro en relación con las metas propuestas:

- Productividad derivada del rendimiento de los colaboradores en el cumplimiento de sus metas en relación con el tiempo invertido en ellas: evaluación del desempeño y control de gestión por compromisos.
- Aprovechamiento de los espacios de las oficinas y disminución de los costos derivados: medición de tiempos muertos de oficinas y establecimientos de costos.
- Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores: encuestas del clima laboral.
- Calidad de vida de los trabajadores: encuesta de clima laboral.
- Contribución al medio ambiente: medición de la huella de carbono de los teletrabajadores.
- Contribución a la movilidad de las ciudades: disminución de número de desplazamientos.
- Rotación y ausentismo de los empleados: reporte de personal.

## PASO 2. SENSIBILIZACIÓN GENERAL



La sensibilización general es un componente de preparación para el cambio que deberá apoyarse en una estrategia de comunicación y en una matriz de cambio que identifique los públicos objetivo en los distintos momentos del proceso, para así facilitar el avance y la gestión de cambios culturales y de procedimientos que se requieren.

Considerando que la implementación del proyecto requiere de la participación activa de diferentes áreas y niveles de la organización, es conveniente que desde el nivel directivo, y de forma alineada con las estrategias de comunicación de la entidad, dar a conocer los objetivos del proyecto y la metodología general a aquellas personas que estarán involucradas inicialmente en la planeación, de esta manera se facilitará que comprendan la importancia de su aporte y se comprometan con esta.

Posteriormente, al iniciar las etapas de Pilotaje y Apropriación podrá hacerse una divulgación masiva que ayude a generar el ambiente positivo y de cooperación con las actividades que se van a desarrollar, ya sea de parte de los posibles teletrabajadores, como de sus jefes y colegas.

El trabajo de sensibilización es muy importante a nivel de los líderes y jefes quienes deben ser conscientes de su responsabilidad en las decisiones sobre la participación del área a su cargo y la orientación y apoyo que deben brindar para el desarrollo del proyecto.

## PROCESO DE COMUNICACIÓN



# SEGUNDA ETAPA:

PLANEACIÓN



## Planeación General del Proyecto

Recursos y necesidades identificados



## Sensibilización

Todos hacemos parte del cambio

**COSTO - BENEFICIO**

**ADOPCIÓN**

**MEJORAMIENTO**

# TERCERA ETAPA

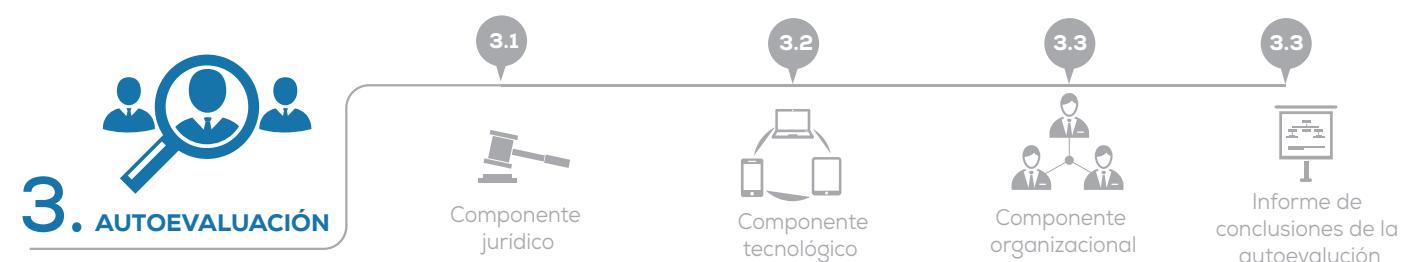
AUTOEVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Para identificar la viabilidad de implementar un modelo de teletrabajo y cuál es la mejor metodología para adoptarlo, la organización tendrá que realizar un diagnóstico sobre sus condiciones y los requisitos iniciales para poder avanzar.

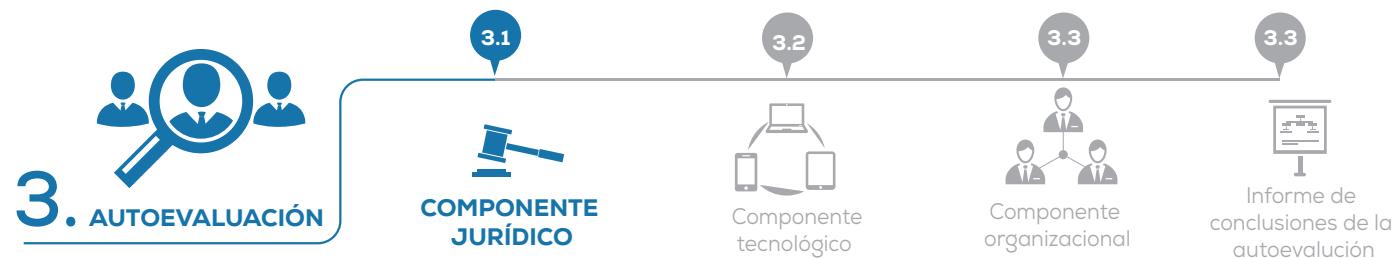
El propósito de la autoevaluación es analizar la situación actual de la organización frente a las expectativas que

tiene respecto del teletrabajo, e identificar si en principio es apta para su adopción. Se debe cuestionar si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios organizacionales y culturales que implica el nuevo modelo.

Esta autoevaluación puede enmarcarse en la revisión de los tres componentes en que se agrupan los requerimientos para el modelo: jurídicos, tecnológicos y organizacionales.



## PASO 1. AUOEVALUACIÓN EN EL COMPONENTE JURÍDICO



Consiste en identificar la normatividad vigente y aplicable para cada entidad. Entre las consideraciones generales de la legislación para el sector público y el privado se encuentran:

### SECTOR PÚBLICO

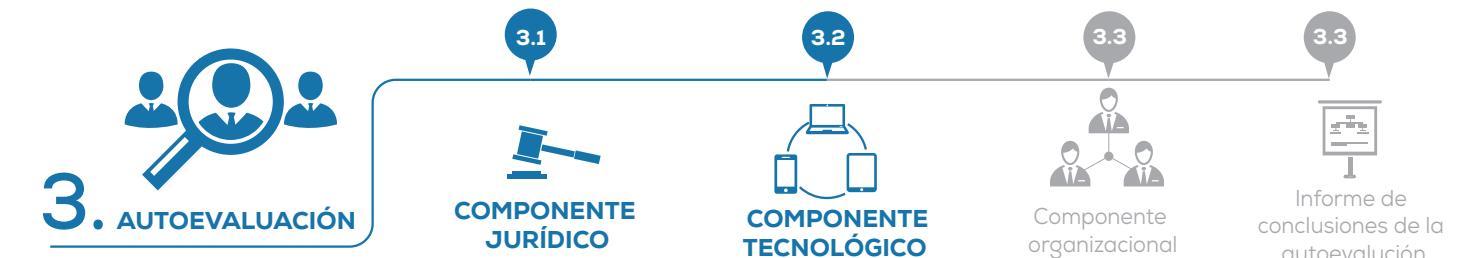
- Expedición de resolución de carácter general.
- Expedición de resoluciones de carácter particular para cada teletrabajador.
- Diligenciar formato de autorreporte de condiciones laborales del teletrabajador.

### SECTOR PRIVADO

- Generación de una política interna de teletrabajo (*recomendada pero no exigida por la ley*).
- Inclusión de otrosí para los contratos de teletrabajadores.
- Diligenciar formato de autorreporte de condiciones laborales del teletrabajador.
- Modificar el Reglamento Interno de Trabajo.

Para ampliar la información sobre aspectos jurídicos a considerar en el proceso, puede consultar la Guía Jurídica para Teletrabajo y la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales, al final de esta publicación.

## PASO 2. AUOEVALUACIÓN EN EL COMPONENTE TECNOLÓGICO



El teletrabajo por definición implica el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en sus procesos. Al pensar en esta modalidad es importante validar si la organización cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar teletrabajo prestando atención especial a qué necesidades tiene cada perfil. Se debe partir de la premisa que '*no es el perfil el que se adecua a la tecnología existente, es la tecnología la que se debe adecuar a un perfil determinado*'.

Esto quiere decir que no todos los perfiles requieren de la misma tecnología, toda vez que no realizan las mismas actividades, de allí la pertinencia de identificar las necesidades tecnológicas específicas para cada uno de ellos.

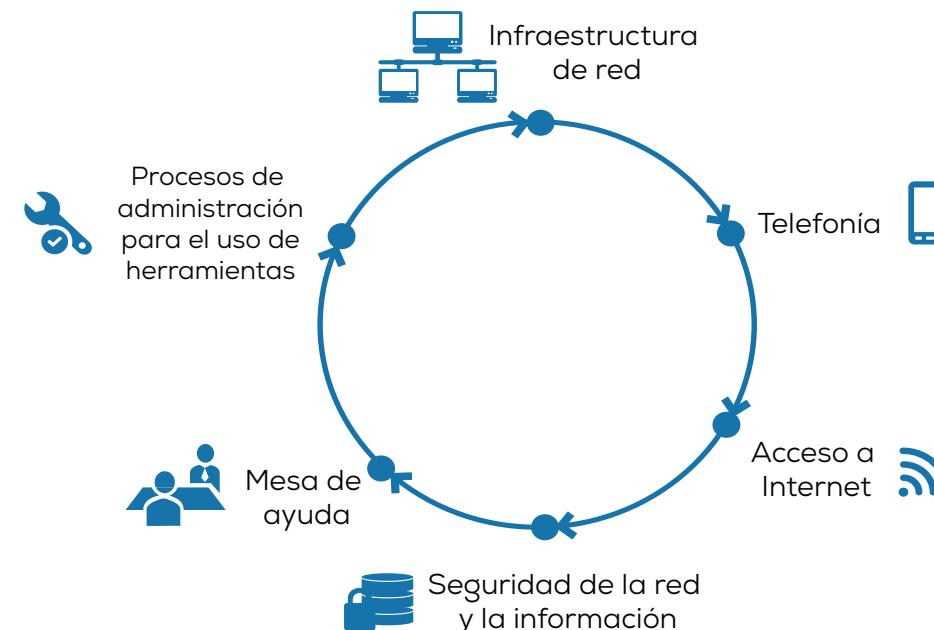
La revisión del componente de tecnología deberá darse de manera paralela a la identificación de cargos teletrabajables, considerando que la disposición de esta podrá determinar en muchos casos la calificación de cada perfil.

Para responder las inquietudes sobre los requerimientos tecnológicos que podría tener un teletrabajador simplemente se debe identificar qué es aquello que requiere en su escritorio físico y pensar que estas constituyen las herramientas con las que deberá contar en su lugar de trabajo a distancia.

Así, el teletrabajador necesitará de un dispositivo a través del cual desarrollará sus funciones que bien puede ser un computador de escritorio, un portátil, una tableta o incluso un teléfono inteligente.

También requerirá de una conexión a Internet que le permita mantenerse en contacto con la organización y las personas que trabajan en ella. Y por último, pero no por ello menos importante, deberá contar con acceso remoto a toda la información y las aplicaciones necesarias para ejecutar sus tareas.

En general se recomienda revisar los siguientes elementos para identificar el nivel de preparación tecnológica de la organización frente al teletrabajo:



Para ampliar la información sobre aspectos tecnológicos a considerar en el proceso, puede consultar el capítulo dedicado a este componente que hace parte de esta publicación.

## MEJORES PRÁCTICAS: CISCO

Cisco es una multinacional dedicada al networking y las telecomunicaciones con sede en Colombia. Respecto de la tecnología necesaria para trabajar a distancia señalan que a nivel mundial la tendencia de infraestructura y plataformas para el teletrabajo está concentrándose en la virtualidad de los sistemas de almacenamiento y los entornos de trabajo.

**En este sentido los sistemas más populares son conocidos como “cloud computing” y corresponden al acceso a aplicaciones que están instaladas en la nube; el segundo sistema es un “escritorio virtual”,** con una noción más amplia en la que es posible acceder remotamente a la información y los programas, concentrando el procesamiento y el archivo en los servidores de la organización, reforzando así la seguridad de los datos y permitiendo que cualquier dispositivo sea un medio a través del cual acceder, justamente, al escritorio de cada empleado dentro de la organización..



## PASO 3. AUTOEVALUACIÓN EN EL COMPONENTE ORGANIZACIONAL



En el componente organizacional se deben analizar aspectos fundamentales para el proyecto tales como la identificación de cargos teletrabajables, los costos y presupuesto, y los riesgos del proyecto.



### El proyecto de implementación del teletrabajo requiere:

- Identificar cargos aptos para teletrabajar y áreas en que podría aplicarse el modelo.
- Definir condiciones de planta de personal: trabajadores por tipos de contrato, niveles y áreas, estabilidad en la estructura.
- Identificar rasgos y procesos culturales que puedan facilitar o retar el éxito del proyecto.
- Identificar los procesos existentes para medir indicadores relacionados con el desempeño y la productividad, competencias, riesgos laborales, satisfacción laboral y de calidad de vida.
- Identificar herramientas de comunicación y recursos sobre los cuales se puede soportar la gestión del cambio.
- Identificar los recursos necesarios para efectuar procesos de selección, capacitación y seguimiento de posibles teletrabajadores.



## ELEMENTO CLAVE: IDENTIFICAR CARGOS APTOS PARA TELETRABAJAR Y ÁREAS EN QUE PODRÍA APLICARSE EL MODELO

Para realizar esta labor se sugiere acompañar a las distintas áreas de la organización en el análisis de los procesos bajo su responsabilidad y los cargos asignados, de manera que al final se pueda construir un mapa claro de dónde se ubican los posibles teletrabajadores.

### PARA ESTE ANÁLISIS SE PUEDEN FORMULAR INICIALMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- › ¿La organización tiene empleados cuya actividad principal está relacionada con el procesamiento de información o generación de conocimiento?
- › ¿La organización cuenta con cargos susceptibles de ser trabajados a distancia, es decir que no requieren estar necesariamente en la oficina para ser desarrollados?
- › ¿La política de seguridad de la información supone restricciones para tratar algún dato o documento fuera de las instalaciones físicas de la entidad?
- › Existen las herramientas para que los empleados se comuniquen con la organización: líneas telefónicas, conexión a Internet, aplicativos seguros, servicios de mensajería, chat y videoconferencia?
- › Es posible establecer objetivos medibles sobre las actividades laborales desempeñadas por los trabajadores?

Las anteriores respuestas demostrarán la viabilidad de teletrabajar en la organización en lo relacionado con los cargos; sin embargo, en materia de recursos humanos es necesario considerar el perfil de las personas que ejecutan las labores, quienes deben contar con ciertas competencias necesarias para un trabajo a distancia.

En relación con las tareas desarrolladas, los perfiles más deseables para teletrabajar cuentan con alguna de estas características:

- › El tipo de tareas es de innovación, generación de conocimiento o gestión de información a través de las TIC.
- › No tiene contacto presencial con el cliente.
- › No tiene a su cargo un gran número de personas.

Además de lo anterior, es necesario que cada una de las personas que ejecuta los cargos susceptibles de teletrabajar cuente con unas competencias mínimas que lo conviertan en un candidato idóneo para participar en el piloto. Esto deberá tenerse en cuenta en el momento de realizar la selección de los teletrabajadores.



## Se debe considerar la inversión y las decisiones administrativas a tomar

- Estimar los costos del proyecto y la disponibilidad de recursos.
- Identificar condiciones de administración de espacios y recursos físicos.
- Identificar los requisitos relacionados con sistemas de gestión y procesos administrativos vigentes en la organización para realizar el proceso.



## ELEMENTO CLAVE ESTIMAR LOS COSTOS DEL PROYECTO Y LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

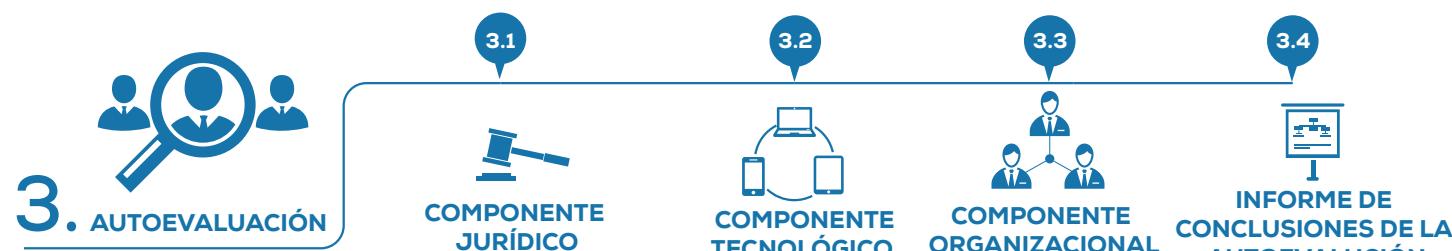
Después de recopilar información de las condiciones y requerimientos de los componentes revisados hasta el momento, se deberán determinar los costos del proyecto bajo distintos escenarios, así como la disponibilidad y procedimientos para utilizar el presupuesto necesario.

Al formular el presupuesto se debe tener en cuenta siempre que el teletrabajo requiere una inversión inicial con un retorno que se asegura en reducción de costos fijos (planta física, servicios públicos, etc.). Así mismo, la adopción de esta modalidad laboral supone un aumento en la productividad, por lo que las alarmas que podrían generar las cifras de inversión inicial requerida, podrán apagarse pensando en la rentabilidad que traerá en el mediano plazo.

Sin adentrarse en la inversión completa requerida para operar bajo un modelo de teletrabajo, al momento de iniciar es necesario realizar algunas inversiones, especialmente en materia de tecnología y, en algunos casos según la metodología que se defina y los recursos existentes, en contratación externa para la selección, formación y medición de resultados. Entre los costos a considerar se encuentran los siguientes:

- › Diagnóstico y formulación del proyecto.
- › En los casos en que el domicilio del trabajador se convierta en su nuevo espacio de trabajo, se deben incluir costos relacionados como el aporte para servicios públicos, material de oficina, equipos tecnológicos y de seguridad laboral.
- › Formación técnica para la operación bajo teletrabajo, especialmente en materia tecnológica, de seguimiento a objetivos y de desarrollo personal para gestionar el cambio.
- › Inversión en tecnología tanto en dispositivos, como infraestructura de conexiones y soluciones de comunicación y colaboración. Al revisar con atención las necesidades tecnológicas probablemente se encontrará que la organización ya cuenta con por lo menos un 70% de la tecnología necesaria para teletrabajar.
- › Los costos derivados de las inspecciones para el levantamiento de la matriz de riesgos en el lugar de trabajo de cada uno de los teletrabajadores.
- › Creación y administración de un servicio de atención técnica a los teletrabajadores que les permita sortear cualquier dificultad operativa.
- › Seguimiento y evaluación de los resultados de la experiencia.

## PASO 4. INFORME DE CONCLUSIONES DE LA AUTOEVALUACIÓN



El objetivo de la autoevaluación es analizar la situación actual de la organización de cara a las expectativas que tiene frente al teletrabajo, e identificar si es apta para su implementación, lo cual se logra luego de avanzar en los pasos descritos.

El informe final de la autoevaluación incluirá los resultados arrojados y una serie de conclusiones que orienten sobre la capacidad de la organización para implementar el teletrabajo.

En caso que los resultados sean positivos y la organización decida llevar a cabo una prueba piloto de teletrabajo, podrá actualizar el plan general del proyecto e incluir en él la realización del piloto.

Por el contrario, si la organización considera que no es viable implementar el teletrabajo por los resultados encontrados en la autoevaluación, es posible realizar un ejercicio similar sobre la pertinencia de adoptar esquemas de trabajo flexible u otras alternativas que a mediano plazo faciliten la implementación del teletrabajo.

## NECESIDADES POR RESOLVER



## DISPONIBILIDAD SUFICIENTE



# TERCERA ETAPA:

## AUTOEVALUACIÓN



- › **Componente jurídico**  
Derechos protegidos y deberes claros



- › **Componente tecnológico**  
Soluciones al alcance de todos



- › **Componente organizacional**  
Nuevos enfoques por resultados

# CUARTA ETAPA:

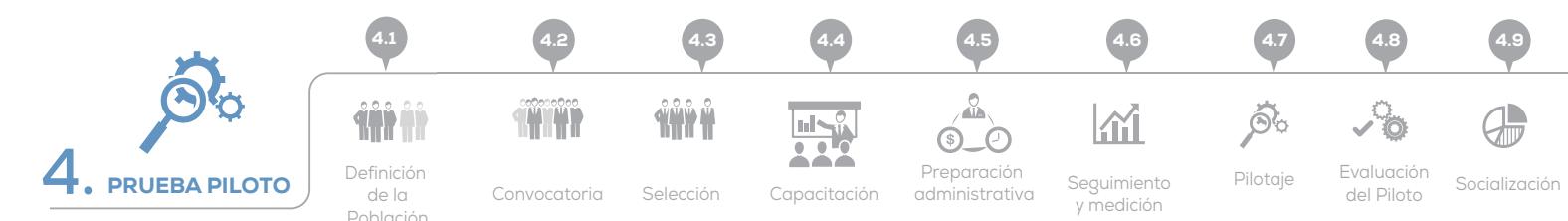
## PRUEBA PILOTO

Antes de la adopción definitiva del teletrabajo es recomendable probar cómo se adapta este modelo a la organización; a partir de los resultados de la prueba piloto se iniciará la elaboración de los procedimientos y las políticas que posteriormente se validarán para su apropiación con mayor solidez.

Los pasos que se describen a continuación constituyen el proceso de planeación de la prueba piloto, su ejecución y evaluación de resultados. Sin la anticipación adecuada de

los factores que intervienen en cada uno de los pasos del pilotaje, no será posible adelantar con éxito la prueba y en consecuencia el proyecto de teletrabajo.

Lo recomendado es que luego de seguir los pasos que se describen a continuación, la etapa de pilotaje tenga una duración entre 4 y 6 meses para poder hacer mediciones que arrojen información concluyente sobre los resultados, las posibles acciones de mejora, los costos, el control de riesgos y la aplicabilidad del modelo en general.





## ELEMENTO CLAVE: PLANEACIÓN DEL PILOTO Y DIVULGACIÓN

Realizar la planeación completa de cómo se va a desarrollar el piloto antes de iniciar la convocatoria de manera haya claridad sobre el procedimiento a seguir en el momento de hacer la divulgación.

### PASO 1.

#### DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PILOTO Y MODALIDAD A APLICAR



El proceso de adopción del teletrabajo en las organizaciones se basa en la planeación, en consecuencia el éxito de sus resultados y en particular los de la prueba piloto, dependen de la detallada anticipación de cada uno de los factores que implica la flexibilización de los espacios laborales usando las TIC como mediadoras.

El paso inicial en la planeación de la prueba piloto es definir sus alcances en materia de posibles teletrabajadores y características particulares del modelo a adoptar; esto es, definir si se espera que toda la entidad haga parte de la prueba o solo algunas áreas, en qué condiciones de tiempo y cantidad de días a la semana sería conveniente que se desarrolle, entre otros.

En este punto es necesario considerar tres aspectos fundamentales:

## CANTIDAD DE TRABAJADORES CON QUIENES SE IMPLEMENTARÁ EL PILOTO

La recomendación general es ejecutarlo con la mayor cantidad de empleados posibles en relación con el esperado final de teletrabajadores, para así obtener resultados cercanos a las cifras reales de productividad y administración de recursos.

## POBLACIÓN OBJETIVO DEL PILOTO

Puede elegirse en dos vías. Por una parte se puede elegir personal de una única área y poner a prueba el modelo. Por la otra, la más aconsejable, se puede elegir personal de distintas áreas de la organización para así medir impactos de una forma más amplia. En esta decisión también será importante tener en cuenta los costos que se deberán asumir y la disponibilidad de presupuesto definida en el proceso de autoevaluación.

## DEFINICIÓN DE LA MODALIDAD

Toma de decisiones respecto a cuánto tiempo realmente las personas teletrabajaran y cuánto estarán en los espacios de la organización. La recomendación general es iniciar el piloto trabajando a distancia un par de días por semana e ir aumentando progresivamente el tiempo hasta alcanzar los ideales esperados en relación con el cargo y las necesidades de presencia física o virtual de cada perfil.

### PASO 2. CONVOCATORIA DE PARTICIPACIÓN EN EL PILOTO



Mediante la convocatoria se busca identificar a los colaboradores interesados en participar de la prueba piloto, partiendo de las definiciones del paso anterior.

En este punto es importante tener en cuenta que de acuerdo con la legislación vigente, para los trabajadores que ya cuentan con un contrato laboral, el teletrabajo es voluntario y reversible. Esto quiere decir que no hay obligatoriedad por parte del empleador ni del empleado en adoptarlo; por lo tanto, la participación en el piloto deberá basarse en un acuerdo entre el jefe y el colaborador considerando la conveniencia y posibilidad según el cargo y las condiciones de cada persona.

Para convocar a los participantes, se podrá planear la realización de sesiones de sensibilización en donde los colaboradores y jefes de las áreas y cargos escogidos conozcan los beneficios, las condiciones del piloto y el procedimiento a seguir.

En algunas organizaciones se ha optado por que sea el jefe de cada área quien postule directamente a los candidatos a teletrabajar de acuerdo con el conocimiento que tiene de cada uno de ellos, circunstancia en la que será relevante la cultura organizacional y el nivel de desarrollo y apertura de los líderes.

## PASO 3. PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES



La selección de los futuros teletrabajadores es primordial para la buena ejecución del proyecto. Finalmente son los empleados quienes desarrollarán el trabajo a distancia y serán ellos quienes atravesarán todas las transiciones, por ello es importante considerar criterios objetivos y subjetivos que conlleven una selección acertada.



### DEFINICIÓN DEL PERFIL

Como todo proceso de selección se sugiere partir de un perfil básico que ayude a determinar si el colaborador es competente para desarrollar las actividades a su cargo de forma efectiva y satisfactoria, trabajando desde un lugar diferente a las instalaciones de la organización con el uso de TIC.

#### REQUISITOS:

Junto a los criterios descritos en la etapa de planeación, es importante considerar algunos factores que pueden priorizar la selección de algunos trabajadores sobre otros para desarrollar trabajo a distancia:

- › **Interés y voluntad.** Se valorará que el trabajador esté interesado en practicar esta modalidad laboral.
- › **Antigüedad en la organización.** En muchas experiencias este es un factor determinante para tener en cuenta a un trabajador en el programa de implementación del teletrabajo, toda vez que es una persona que conoce muy bien sus funciones y se desenvuelve cabalmente en ellas, facilitando su adaptación al nuevo modelo.
- › **Condiciones excepcionales.** La existencia de trabajadores con inconvenientes para el desplazamiento hacia la sede de la organización o con necesidades especiales derivadas de una discapacidad, ser cabeza de familia, mujeres en estado de lactancia y otras similares pueden convertirlos en candidatos potenciales para teletrabajar.

- **Porcentaje de teleabajadores por área.** Dependerá de las características del trabajo desarrollado por cada una de ellas y el presupuesto disponible.

### COMPETENCIAS:

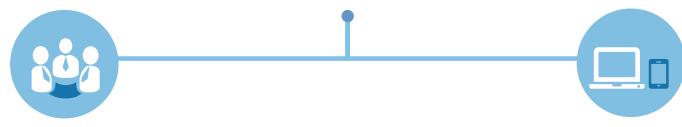
El proceso de selección de los futuros teleabajadores debe responder en principio a las necesidades de la organización, pero además debe considerar una serie de características personales y competencias que permitan que cada empleado se adapte y alcance los objetivos propuestos. Como guía para determinar las competencias para ser teleabajador se puede partir del siguiente enunciado genérico:

- 
  
**FINALIDAD DE UN TELETRABAJADOR**  
 Producir bienes y servicios

- Desempeñando actividades laborales remuneradas
  - En espacios diferentes a las instalaciones físicas del empleador o contratante
  - Utilizando como soporte las TIC
  - De acuerdo a los requerimientos y procedimientos de los clientes y la normatividad vigente

Partiendo de este enunciado las competencias estarán enmarcadas en esta descripción:

#### COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA EL TELETRABAJO



##### GENERALES

1. Implementar el teletrabajo de manera **auto regulada**.
2. Generar ventajas competitivas a través de la **gestión de relaciones**.
3. Mejorar permanentemente la relación entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos.

##### TECNOLÓGICAS

1. Aplicar **herramientas** de oficina en el procesamiento de información.
2. Utilizar de manera **eficiente** las tecnologías de información y comunicación.
3. Optimizar el rendimiento de la infraestructura.
4. Garantizar la **seguridad** de las herramientas y de la información.

## DEFINICIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

La organización podrá definir distintos procedimientos para evaluar si un empleado es apto o no para el teletrabajo e incluirlos dentro de los procesos de selección de personal ya establecidos.

Aunque en el mundo la concepción del teletrabajo se asocia con trabajo desde cualquier lugar y a cualquier hora, se debe revisar la Guía Jurídica, incluida al final de este libro, sobre cumplimiento de requisitos legales en Colombia en este aspecto.

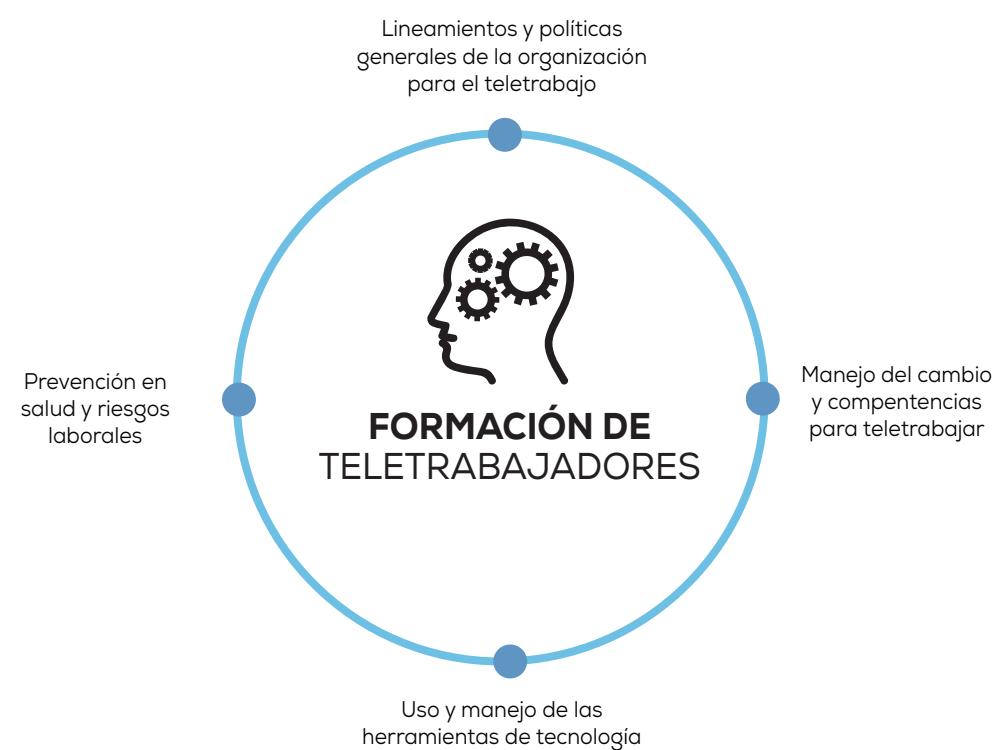


## PASO 4. CAPACITACIÓN PARA EL TELETRABAJO



Seleccionados los futuros teleabajadores es necesario capacitarlos de modo que conozcan no solo los procesos técnicos, de comunicación, gestión del tiempo y lineamientos generales, entre otros, sino que además entiendan la relevancia de su participación y faciliten a la organización el monitoreo de los resultados.

Se recomienda incluir dentro de esta capacitación temas relacionados con:



La inclusión de material complementario on-line que acerque cada vez más a los teletrabajadores al entorno digital puede ser un apoyo importante en este proceso.

## PASO 5. PREPARACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA, RECURSOS Y DOCUMENTACIÓN



Partiendo del autodiagnóstico y de los resultados de las evaluaciones hechas durante el proceso de selección, se revisarán los requerimientos de cada uno de los candidatos y se realizará un alistamiento de las herramientas requeridas tanto a nivel administrativo, tecnológico y de espacios para teletrabajar.

De acuerdo con la legislación y los lineamientos definidos para la entidad, se deberá preparar la documentación que legalice el teletrabajo (Resolución en el caso de los funcionarios públicos, o los otros a los contratos en caso de empresas privadas), especificando el cambio de condición del colaborador a teletrabajador, su modalidad, horarios, etc.

Se deberá así mismo cumplir el requisito de enviar el reporte de la novedad a la ARL correspondiente.

En paralelo, el área de tecnología se encargará de dotar con los equipos, programas o aplicaciones necesarias a cada teletrabajador, de modo que al momento de iniciar sus tareas a distancia no haya traumatismos en relación al acceso a la información.



**ADMINISTRATIVO**



**TECNOLÓGICO**

Ajustes al contrato

Dotación de equipos, programas y aplicaciones

Notificación a la ARL

Verificación de acceso y gestión remota de la información

## PASO 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES DURANTE LA EJECUCIÓN



Considerando que la prueba piloto es una etapa fundamental para probar si esta modalidad laboral es pertinente para la organización, el seguimiento y medición de indicadores es indispensable para la toma de decisiones posteriores.

Antes de iniciar el pilotaje se deberá planear su medición de acuerdo con los objetivos y los indicadores definidos para el proyecto; además, es necesario definir el procedimiento de medición, de modo que se pueda evaluar el grado de adopción y a la vez poner en marcha las acciones correctivas y generar los procedimientos tendientes a obtener los resultados esperados por la organización.

El seguimiento puede apoyarse en diversas técnicas de recolección de la información como entrevistas, encuestas, sesiones de grupo y todo tipo de sondeos que arrojen datos sobre el proceso. Lo ideal es conseguir datos desde la visión de la organización y desde la de los teletrabajadores para tener un panorama amplio sobre lo que está sucediendo.

Lo más conveniente en todos los casos es tener en cuenta los hallazgos encontrados para darles una pronta y efectiva solución que permita no solo la implementación adecuada del teletrabajo sino también faciliten su adopción y sostenibilidad a futuro.

Durante el seguimiento se recomienda prestar atención a los siguientes aspectos, además de los propios del cumplimiento de cada tarea:



## PASO 7. PILOTAJE

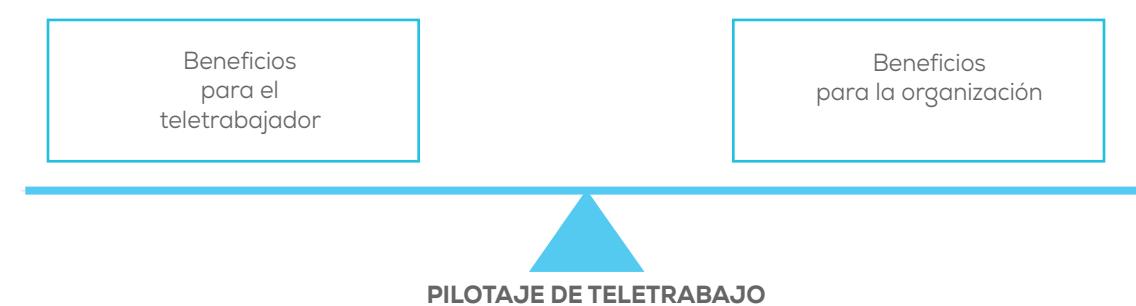


Es el paso más ansiado por la organización y los teletrabajadores porque en él es cuando realmente se trabaja fuera de las instalaciones de la oficina usando las TIC.

Mientras el teletrabajador demuestra sus competencias y logros, la organización debe estar al tanto de la evaluación y medición de resultados, especialmente para identificar hasta qué punto se cumplen sus expectativas y encontrar soluciones efectivas a los obstáculos que se presenten durante el proceso. Estos ajustes servirán para tomar correctivos generales al momento de hacer una adopción definitiva de esta modalidad laboral.

Se recomienda que durante la puesta en marcha del piloto se incluya un seguimiento y evaluación permanente en los siguientes aspectos:

- Revisión del proyecto de teletrabajo, sus fines y objetivos.
- Capacitación permanente a los teletrabajadores para el desarrollo de nuevas competencias en gestión de proyectos, administración del tiempo y herramientas de comunicación.
- Seguimiento y apoyo a las competencias relacionadas con el uso tecnológico y los procesos de comunicación asociados a este.
- Revisión y atención permanente a los derechos y responsabilidades relacionadas con el trabajo diario tales como mantenimiento de dispositivos, mejores prácticas en administración del tiempo y el espacio físico, entre otras.
- Atención permanente a las normas de higiene y seguridad laboral.



## PASO 8. EVALUACIÓN DEL PILOTO



Tal como se señaló durante el pilotaje, el seguimiento y evaluación ha de ser permanente y paralelo a su implementación. Gracias a este proceso es posible identificar los inconvenientes más comunes y darles una respuesta previa y definitiva para evitar cualquier complicación mayor luego de adoptar por completo el modelo de teletrabajo.

Los informes periódicos son el resultado del proceso de seguimiento y evaluación. Gracias a ellos es posible generar las conclusiones definitivas sobre el modelo de teletrabajo y su pertinencia para la organización.

Entre los criterios a evaluar se deben considerar siempre la productividad, rentabilidad y satisfacción de los empleados y la organización frente al modelo. También es posible cuantificar los resultados de indicadores relacionados con:

- › Reducción de los costos de planta física.
- › Reducción del ausentismo laboral.
- › Reducción de la rotación del personal y mejoramiento del proceso de reclutamiento y retención.
- › Incremento en el acceso a nuevos mercados con oferta profesional, como el colectivo de personas con discapacidad.



## PASO 9. SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO



Una estrategia de comunicación que acompañe el proceso es fundamental para lograr la participación, colaboración y buena recepción del teletrabajo en todos los niveles de la organización.

Se recomienda socializar de forma permanente los avances del proceso, entendiendo que no todos los públicos ni todos los medios son los indicados para recibir y transmitir los mensajes necesarios.

La socialización es transversal a todo el proceso y dependiendo del grado de claridad que la organización, el equipo líder y los jefes tengan del mismo y del procedimiento a seguir, se transmitirá confianza y seguridad entre los colaboradores.

La alineación con las estrategias de comunicación interna y externa de la organización, junto a la definición de mensajes clave a divulgar en eventos, carteleras, Intranets, boletines internos y demás medios disponibles son una combinación exitosa para demostrar el avance del proceso.



# CUARTA ETAPA:

## PRUEBA PILOTO



### › Definición de la población

Criterios para la toma de decisiones



### › Convocatoria

Interés y voluntad de los trabajadores



### › Selección

Competencias para teletrabajar



### › Capacitación

Aprovechar el potencial del teletrabajo



### › Preparación administrativa

Formalidades que soportan el cambio



### › Seguimiento y medición

Paso a paso para saber cómo mejorar



### › Pilotaje

La prueba reina que demostrará los beneficios



### › Evaluación del piloto

Expectativas contrastadas con los resultados



### › Socialización

Mensajes claros para todos

**BUENAS PRACTICAS**

# QUINTA ETAPA:

## APROPIACIÓN Y ADOPCIÓN

Luego de haber desarrollado la prueba piloto y de confirmar con resultados cuál es el potencial de adoptar modelos de teletrabajo al interior de la organización, el paso siguiente es la apropiación y adopción definitiva del modelo.

En esta etapa se harán los ajustes definitivos al plan general de teletrabajo y a los documentos administrativos que

sustentarán esta modalidad laboral al interior de la organización. Además, se hará un seguimiento permanente y se conformará el banco de buenas prácticas para derrumbar los mitos que se hayan identificado.



## MEJORES PRÁCTICAS: CARVAJAL INFORMACIÓN

Carvajal Información, empresa del Grupo Carvajal enfocada en brindar información para generar soluciones y contactos de negocio, que ha venido implementando el teletrabajo desde el año 2011 y a julio de 2013 cuentan con 34 teletrabajadores en Colombia, 47 en Brasil y 5 en Centro América, promoviendo, entre otras, la inclusión laboral de colaboradores en condición de discapacidad. Los cargos teletrabajables se concentran en las gerencias y el área de consultoría de ventas y de servicio.

**Como parte del proceso de implementación del teletrabajo han consolidado un procedimiento dentro del sistema de calidad que establece claramente las siguientes actividades:** reunión de apertura con el jefe de área en donde se explican las condiciones de la modalidad laboral en la organización; entrevista de ingreso y visita domiciliaria a los candidatos postulados por los jefes por parte de Gestión Humana; revisión de cumplimiento de condiciones de escritorio para teletrabajo; solicitud al área de tecnología de las herramientas y el entrenamiento requerido; y por último, la firma del acuerdo de teletrabajo.

Además, mantienen la medición de resultados a través de una matriz de desempeño, evaluaciones cualitativas trimestrales y visitas domiciliarias de seguimiento una vez al año. Así mismo, cuentan con registros de casos de éxito que ilustran los beneficios para la organización y los colaboradores con esta modalidad.



## PASO 1. ADOPCIÓN DEL MODELO

### 5. APROPIACIÓN Y ADOPCIÓN



#### ADOPCIÓN DEL MODELO

Estrategias de comunicación y seguimiento

Banco de buenas prácticas

Una vez superada la etapa de prueba piloto, evaluados sus resultados y comprendidos los alcances de la adopción de un modelo de teletrabajo para la organización, es momento de tomar la decisión sobre implementarlo de forma definitiva.

La etapa de adopción consiste en la actualización de los procedimientos probados y ajustados de acuerdo a los resultados del piloto, e incluye la definición de la política general de teletrabajo y su inclusión en los sistemas de gestión de la entidad.

Así mismo, se deberán cumplir requisitos legales, de acuerdo con el tipo de organización, tales como ajustes al reglamento interno de trabajo y al manual de funciones y competencias.

La adopción supone la ampliación del plan general del proyecto de teletrabajo a partir de los hallazgos hechos durante la prueba piloto. En este punto se podrá redefinir el alcance en modalidad y cantidad de empleados; así mismo se podrán hacer inversiones en materia tecnológica con mayor confianza en los resultados.

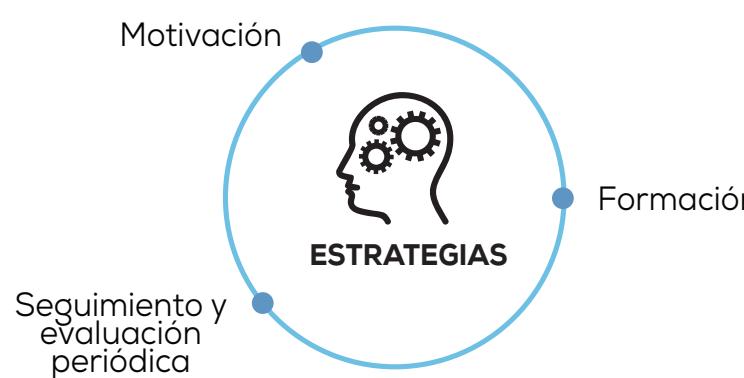


## PASO 2. DEFINIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO



Para hacer sostenible en el tiempo el modelo de teletrabajo se recomienda implementar estrategias que contribuyan a:

- › Mantener la motivación de los empleados a través de encuentros presenciales, actividades de grupo y una serie de encuentros físicos o virtuales que permitan la participación y generación de opinión respecto del proceso, las expectativas y necesidades.
- › Por las experiencias recogidas en distintas organizaciones se ha identificado que en ocasiones los teletrabajadores se pueden sentir aislados de la empresa y que no están siendo tenidos en cuenta, lo que puede afectar su satisfacción laboral y sentido de pertenencia.
- › Así mismo, es necesario coordinar con los jefes y teletrabajadores la asignación de cargas laborales pues hay una tendencia a aumentar sus responsabilidades, considerando que la mayoría de ellos empieza ser más productivos.
- › Continuar la socialización y desarrollar nuevos materiales de comunicación, tendientes a fortalecer las competencias de los empleados en relación con el teletrabajo, que a la vez despierten el sentido de pertenencia, el compromiso y el interés por permanecer en la organización bajo esta modalidad laboral.
- › Mantener el seguimiento y evaluación al proceso, tanto para la organización como para los empleados, prestando atención también a las percepciones de los empleados que no teletrabajan respecto al modelo.



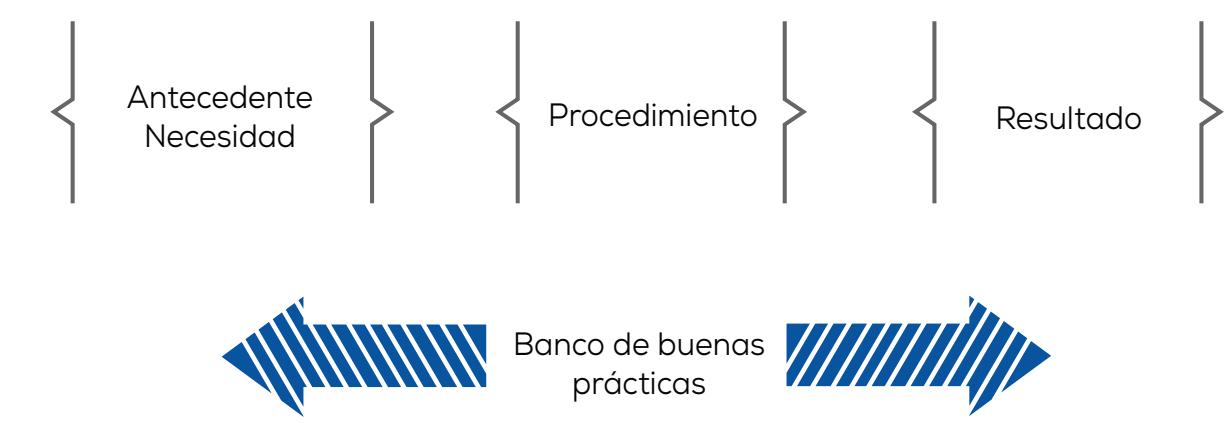
## PASO 3. GENERACIÓN DEL BANCO DE BUENAS PRÁCTICAS



En el desarrollo de distintas prácticas organizacionales, durante el seguimiento a la implementación del modelo podrán surgir ejemplos de procedimientos que ayudan a ser más exitoso el proceso, la sugerencia es recolectar esta información y hacerla conocer en los distintos niveles, equipos y partes interesadas.

Estas buenas prácticas deben ser incluidas en las estrategias de comunicación que se definen en el paso anterior, considerando que pueden convertirse además en factores que incrementen la competitividad de la organización, el sentido de orgullo y pertenencia de sus colaboradores y que redunden en efectos como el mejoramiento de la productividad, la retención y atracción de talento.

Un trabajo interesante y que enriquece las distintas etapas del proceso, es la identificación de los paradigmas y mitos que existen dentro de la cultura de la organización sobre el teletrabajo, para así poder validarlos frente a la aplicación como tal. Se considera una buena práctica el romper con los mitos a partir de los resultados de la propia entidad, esto puede abrir oportunidades, tanto a los colaboradores como a la organización, de aprovechar los beneficios de esta modalidad laboral que en un momento pudo verse limitada por convicciones que quedan disminuidas frente a los resultados obtenidos.



# QUINTA ETAPA:

APROPIACIÓN Y ADOPCIÓN

## › Adopción del modelo

Una nueva etapa de innovación



## › Estrategia de comunicación y seguimiento

Acompañamiento y claridad para gestionar el cambio



## › Banco de buenas prácticas

Los aprendizajes que sirven de ejemplo



# CAPÍTULO 3

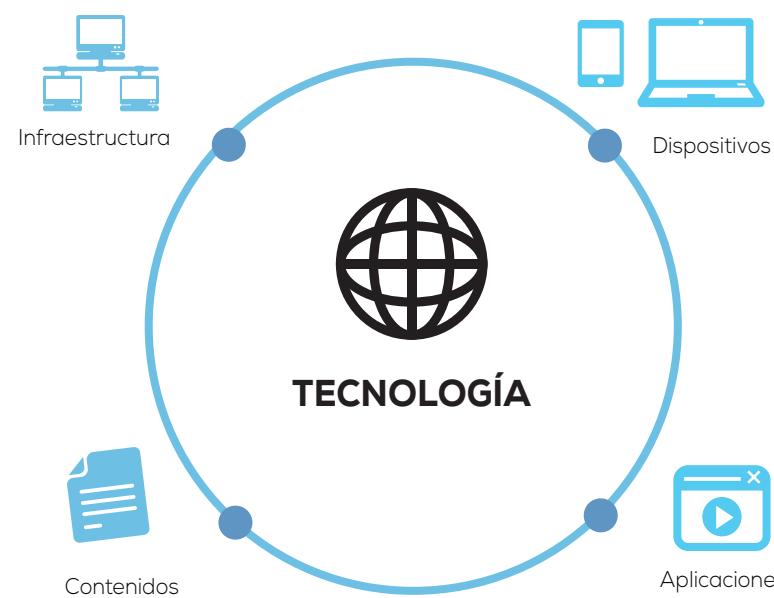
TECNOLOGÍA PARA TELETRABAJAR



Uno de los mayores desafíos para adoptar el teletrabajo como modalidad laboral está en la selección de la tecnología adecuada para cada organización. En este capítulo encontrará conceptos generales de las soluciones

tecnológicas requeridas y un kit de herramientas para elegir la tecnología que mejor se ajuste a las necesidades y expectativas de su entidad.

La definición de teletrabajo trae implícito el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas esenciales para el logro de los objetivos. En este aspecto se debe considerar que al hablar de tecnología se está hablando de una combinación entre infraestructura, dispositivos, contenidos y aplicaciones, y en consecuencia de su uso y apropiación efectivos para alcanzar las metas organizacionales.



La infraestructura soporta las operaciones básicas de la organización. En ella se cuentan los servidores, las plataformas de trabajo y los sistemas que permiten la interconexión. Los dispositivos corresponden a todos aquellos aparatos que median la conexión entre la organización y el trabajador, aquí es cada vez más amplio el espectro de posibilidades abarcando desde computadores portátiles hasta teléfonos inteligentes cada vez más compatibles con aplicaciones de teletrabajo.

La tendencia que se está imponiendo en las oficinas del mundo en materia de dispositivos es Bring Your Own Device -BYOD-, equivalente a “trae tu propio dispositivo” gracias a la cual se aprovechan los recursos con los que cuenta cada trabajador (su portátil, su teléfono, su tableta, etc.), conectándolos a través de sistemas de información seguros que le permiten a la empresa reducir la inversión en tecnología de su propiedad.

Es importante tener en cuenta que aunque no toda la tecnología es apta para teletrabajar, gran parte de los sistemas operativos, los programas y las aplicaciones que hacen funcionar las organizaciones actuales son fácilmente adaptables a un modelo de trabajo colaborativo a través de servidores virtuales (cloud computing - computación en la nube).



La tecnología es necesaria para teletrabajar, pero ello no significa que debe contarse con lo más avanzado en equipos o programas. Un equipo de trabajo pequeño puede suplir sus necesidades únicamente con una línea telefónica, conexión a internet y un sistema que permita el intercambio de archivos. Organizaciones más extensas probablemente requerirán de una plataforma tecnológica más robusta, que les ofrezca mayores niveles de calidad en las comunicaciones y un manejo más efectivo de la colaboración on-line, además de garantizar la seguridad de la información.

La inversión en tecnología es necesaria pero no debe verse como un gasto. En principio, el costo no es tan alto como se podría pensar y además, el retorno de la inversión se puede reflejar, incluso, desde el primer año en la baja de costos fijos como planta física o servicios públicos. Lo principal es que la tecnología se ajuste a las necesidades del teletrabajador y no que este tenga que sujetarse a ella.

El teletrabajo flexibiliza la inversión en materia de tecnología por cuanto puede contratarse de acuerdo al crecimiento del negocio. A mayor demanda es posible hacer instalaciones a un mayor número de dispositivos-empleados; frente a una baja en el negocio es posible desconectarlos sin generar mayor traumatismo.

En una organización que espera adoptar el trabajo móvil, se deben considerar los requerimientos tecnológicos de cada uno de los

cargos y perfiles de trabajo existentes en ella. Lo importante es tener en cuenta que las necesidades de comunicación e interacción de un operario de planta son distintas a las de un miembro del equipo comercial, por ejemplo, y que la tecnología ha de adaptarse a cada uno de ellos y no al contrario.

Es importante hacer énfasis en que para implementar un proceso exitoso de teletrabajo lo más recomendable es que la tecnología brinde soporte y respuesta oportuna no solo en condiciones normales sino en situaciones de alerta, por esto las recomendaciones generales son:

## RECOMENDACIONES TECNOLÓGICAS



Añadir redundancia a los enlaces de comunicación de los teletrabajadores.



Configurar varios servidores virtuales.



Asegurar la recepción de correo electrónico en los dispositivos personales en caso de desconexión del servidor virtual.



Generar protocolos que den respuesta a situaciones de alerta como una avería del ordenador causada por un virus, una configuración incorrecta o un fallo de hardware. La mayor recomendación en este caso es realizar copias de seguridad y contar, incluso, con un ordenador de reserva en caso de bloqueo del ordenador principal.

Fuente: El arte del teletrabajo. Polycom, 2009.

## LA TECNOLOGÍA Y EL TELETRABAJO

La conectividad digital ha tenido un impacto muy importante en la forma en la que las entidades se organizan y operan para generar ventajas competitivas, entre ellas la adopción de modelos laborales que aprovechen los beneficios que entrega la tecnología, como es el caso del teletrabajo.

Los teletrabajadores requieren un ambiente que se asemeje a su oficina; mientras algunos de ellos trabajan en un lugar semipermanente, en la mayoría de los casos desde sus propias residencias, otros son teletrabajadores móviles, quienes a su vez requieren las facilidades de conexión necesarias a los recursos de su oficina desde los dispositivos móviles con que cuentan.

Sin embargo, proveer acceso remoto a los datos y servicios de la compañía desde un ambiente residencial o desde dispositivos móviles supone grandes retos tanto para el usuario como para las áreas de tecnología de las organizaciones.

Para el teletrabajador es muy importante tener acceso a los recursos y datos de la compañía de forma confiable y consistente. Adicionalmente, las soluciones tecnológicas para el teletrabajo deben soportar una gran variedad de necesidades y perfiles, considerando las diferencias entre los grados de habilidad y conocimiento en el área de conectividad de cada trabajador, lo que obliga a que los procedimientos y dispositivos que permiten el acceso al ambiente corporativo sean simples y muy bien definidos, permitiendo un intercambio fluido y constante de datos.

Las necesidades de los teletrabajadores varían dependiendo de la frecuencia y el tipo de información que usan para desempeñar sus trabajos; en respuesta, las operaciones de infraestructura de tecnología asumen diferentes retos cuando se trata de implementar soluciones para el teletrabajo: contar con un grado adecuado de seguridad para las conexiones, y mantener y manejar el ambiente de trabajo del usuario desde una localización central son las condiciones generales que prevén estos procesos.

Lo cierto es que **NO existe una única solución tecnológica para el teletrabajo.**

Para optimizar las soluciones para los teletrabajadores, cada organización debe entender los requerimientos de los usuarios y darles respuesta de acuerdo a sus capacidades. En este capítulo se definirán los componentes tecnológicos y se analizará cómo el avance de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) permite mejorar las condiciones para ser un teletrabajador local y global.



## TECNOLOGÍA PARA EL TELETRABAJO EN COLOMBIA

En Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), desde el año 2010 se ha propuesto dirigir al país hacia un gran salto tecnológico mediante la masificación de Internet, la promoción del uso y apropiación de las TIC, y el desarrollo del Ecosistema Digital propuesto en el Plan Vive Digital de la siguiente manera:

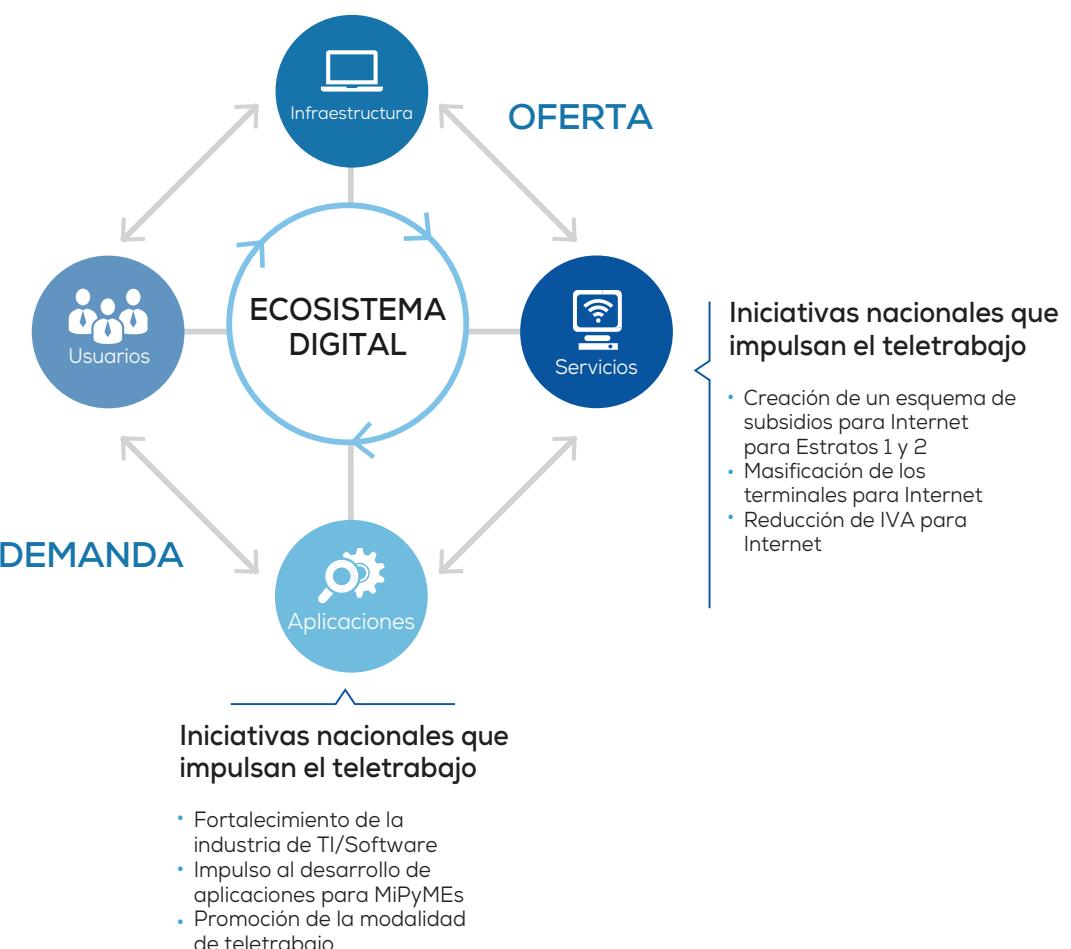
- **Infraestructura:** elementos físicos que permiten la conectividad digital, por ejemplo las redes de fibra óptica o las torres de telefonía celular.
- **Servicios:** son ofrecidos por los operadores haciendo uso de la infraestructura y permiten desarrollar la conectividad digital, por ejemplo el servicio de Internet, el servicio de telefonía móvil o el servicio de mensajes de texto (SMS).
- **Aplicaciones:** hacen uso de los servicios para interactuar con el usuario final, por ejemplo los portales de redes sociales o sitios de noticias vía Internet, los sistemas de audio-respuesta para telefonía móvil o la banca móvil para el servicio de SMS.
- **Usuarios:** hacen uso de las aplicaciones e indirectamente de los servicios e infraestructura para consumir y producir información digital, por ejemplo todas las personas que utilizan Internet, telefonía celular o cualquier otro medio de comunicación digital.

El Plan Vive Digital aborda los factores necesarios para extender el uso del teletrabajo en Colombia. Las restricciones de infraestructura de telecomunicaciones, acceso a dispositivos y acceso a Internet están dejando de ser un obstáculo para esta modalidad laboral y en la medida que se adopte las aplicaciones que demandan las entidades y los nuevos teletrabajadores serán atendidas por la industria del software generando beneficios mutuos.

### Iniciativas nacionales que impulsan el teletrabajo

- Asignación de espectro para la entrada al país de Internet Móvil
- Aumento de las conexiones internacionales
- Acceso de infraestructura de CDN (Content Distribution Networks) y Data Centers
- Promoción del desarrollo de infraestructura para Zonas Rurales

- Creación de Estándares de infraestructura de telecomunicaciones en hogares
- Despliegue de infraestructura de telecomunicaciones
- Creación de Puntos y Kioscos Vive Digital



# DISPOSITIVOS

## USUARIOS



# SOLUCIONES

## TECNOLÓGICAS PARA EL TELETRABAJO

En la actualidad se cuenta con múltiples soluciones para atender las necesidades de comunicaciones e información de las entidades que adoptan teletrabajo. Esta diversidad que ofrece el mercado hace necesario que las áreas de tecnología tengan un amplio conocimiento de las alternativas disponibles para poder elegir la más adecuada ante cada necesidad específica.

Los rápidos avances tecnológicos acortan la vigencia de una solución. En el caso particular de los sistemas de comunicaciones e infraestructuras informáticas, los nuevos productos son menos complejos para el usuario, proporcionan mayores funcionalidades y mayores velocidades de operación.

A continuación se presenta un panorama de las soluciones tecnológicas actuales en materia de telecomunicaciones, infraestructura informática, dispositivos de usuario, aplicaciones y seguridad existentes, en relación con el teletrabajo.



### SOLUCIÓN 1. TELECOMUNICACIONES

Los sistemas de telecomunicaciones hacen posible el teletrabajo al permitir comunicar a los teletrabajadores con la entidad sin importar la distancia entre estos. Toda la información requerida para realizar la labor (datos, voz y video) puede circular haciendo uso de uno o más tipos de redes permitiendo así que no se requiera la presencia física del trabajador en las instalaciones de la entidad.

Entre los tipos de soluciones de telecomunicaciones se encuentran redes de cable; redes de fibra; redes de radio; redes satelitales; y redes de comunicación móvil.

El panorama de medios de telecomunicaciones puede agruparse de la siguiente manera:



## MEDIOS DE TRANSMISIÓN FIJOS

Las redes fijas permiten al teletrabajador transportar no solamente la voz sino también propician el intercambio de datos hasta la entidad o con otros miembros de sus equipos. Dichas redes se basan en múltiples tecnologías, donde la principal prioridad consiste en la consecución de mayor capacidad de transmisión mejor conocido como 'Ancho de Banda'.

Un enlace de comunicaciones fijo es muy común en las entidades para establecer su red de datos o en los hogares donde se realizan conexiones por un enlace de banda ancha para navegar en Internet.

En las redes fijas podemos distinguir diversas tecnologías:

### Sistemas cableados

Los sistemas cableados originalmente correspondían a las redes telefónicas; sin embargo, con la aparición de Internet, se hizo posible para los teletrabajadores aprovechar las líneas telefónicas para la transmisión de datos mediante el uso de módems. Las velocidades de transmisión iniciales permitían conexiones a los pocos recursos de la red con tiempos de espera muy largos. Posteriormente se dieron avances que permitieron aumentar la capacidad de transmisión de datos al punto que es posible navegar realmente por Internet, descargar videos, hacer llamadas mediante telefonía IP, entre muchas otras aplicaciones.

Los sistemas cableados en la actualidad llegan no solo a las entidades sino también a los hogares, con diferentes medios de conexión. Pares de cobre, cables coaxiales o fibras ópticas, transportan la información de telefonía fija, Internet y televisión con diferentes calidades y velocidades de acuerdo al medio utilizado.

### Sistemas de radio

Los sistemas de radio son otra solución para las necesidades de telecomunicaciones que tienen las entidades y los teletrabajadores. Son ideales para establecer comunicación entre puntos donde las dificultades de la distancia, topografía u otros factores físicos impiden la implementación rápida y/o adecuada de un medio de conexión cableado, ofreciendo una alternativa rápida y efectiva.

En un sistema de radio actual, una sola torre de comunicaciones presta servicios a múltiples usuarios al mismo tiempo. Este tipo de conectividad se conoce como enlaces punto - multipunto, en contraposición a los enlaces punto - punto en donde una sola torre atendía a un solo usuario.

### Sistemas satelitales

Desde su aparición, los sistemas satelitales de comunicación han sido una opción efectiva para dar servicio a entidades y teletrabajadores localizados en zonas de muy difícil acceso donde las redes cableadas e incluso las de radio no son técnica o financieramente viables. Aunque representan una solución en los casos mencionados, no se implementan normalmente en otras situaciones ya que son comparativamente mucho más costosas que los demás sistemas.

No solamente el costo de las soluciones satelitales impone restricciones en su implementación. La baja capacidad de transmisión de datos y los retardos propios de la distancia que deben viajar las ondas disminuyen la cantidad y calidad de los servicios que se pueden obtener y el número de usuarios que se pueden atender. Sin embargo, estas redes proveen servicios de llamadas telefónicas satelitales y navegación por Internet en sitios donde cualquier otro medio sería imposible de implementar.

## MEDIOS DE TRANSMISIÓN MÓVILES

Los medios móviles surgen como respuesta a la creciente necesidad de mantenernos comunicados en cualquier lugar y circunstancia, incluso estando en movimiento.

Los primeros servicios de las redes móviles consistieron en la telefonía para transmisión de voz. Su posterior evolución las ha llevado a incluir la transmisión de datos y video gracias al aumento en la capacidad de ancho de banda que le permite a los teletrabajadores cumplir con sus funciones sin la necesidad de estar conectados a una red fija.

La telefonía móvil celular nos da la posibilidad de aprovechar una red de radio, donde nuestro dispositivo terminal está en movimiento y el otro extremo de dicho canal es un punto fijo o celda celular. En las redes celulares, múltiples celdas a modo de panel permiten establecer las zonas de cobertura dentro de la cual es posible desplazarse y hacer llamadas telefónicas y/o conexiones de datos.

Los términos utilizados para describir las nuevas tecnologías de redes móviles celulares son múltiples, como es el caso del 3G y 4G, que hacen referencia a la tercera generación o cuarta generación respectivamente.

Las redes celulares de tercera generación (3G), fueron concebidas para proveer en una sola plataforma servicios de voz y datos con velocidades de al menos 0,2Mbps (millones de bits por segundo). Posteriore implementaciones permitieron aumentar la velocidad a 10Mbps con tecnologías conocidas como 3.5G o HSPDA, y finalmente la cuarta generación (4G) donde se alcanzan velocidades de 100Mbps, permitiendo nuevos servicios de datos sobre las redes celulares.

Por su parte, las redes satelitales también permiten contar con comunicaciones móviles; permiten hacer llamadas telefónicas mediante un sistema satelital, convirtiendo en accesible cualquier ubicación en el planeta; además, permiten el envío de mensajes y comunicación de datos móviles, aunque son menos conocidas o populares por sus limitaciones de capacidad, tamaño de los dispositivos y costo comparativo con los otros sistemas.

Hoy las redes móviles están experimentando la misma evolución que ya vivieron las redes fijas, incluyendo transmisión de datos, lo que nos permite no solo conversar sino además tener video y acceso a Internet desde los teléfonos, transformando el celular en un teléfono inteligente o smartphone.

## SOLUCIÓN 2. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

La infraestructura informática de una entidad permite operar los sistemas de información y almacenar los datos propios de cada negocio para el ejercicio de su actividad. Los teletrabajadores hacen uso de la infraestructura accediendo a ella mediante los canales de telecomunicaciones.

La información que debe ser procesada y almacenada como parte de las labores del teletrabajador se consolida en los diferentes sistemas de almacenamiento y procesamiento que forman parte de la infraestructura de cómputo de la entidad.

La infraestructura se adecúa de acuerdo a las necesidades y restricciones de las organizaciones en cuanto a confidencialidad, acceso a recursos, disponibilidad y capacidad técnica al interior de la misma, entre otros factores.

Entre los tipos de infraestructura informática para el teletrabajo están: centro de datos; centros de datos compartidos; computación en la nube pública; y computación en la nube privada.



## Centro de datos

El centro de datos corresponde a un espacio físico donde se proveen las condiciones ambientales, eléctricas y de seguridad para el adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo y almacenamiento de datos que allí se alojan. El teletrabajador normalmente hace uso del centro de datos cuando ingresa a los sistemas y aplicativos que allí se alojan mediante los canales de comunicaciones.

El centro de datos debe contar con una infraestructura que garantice que los equipos allí instalados sean operativos idealmente la totalidad del tiempo, pues de su continuidad depende la posibilidad de los usuarios de acceder a la información y servicios que desde allí se ofrecen. Por esta razón suele ser necesario contar con un centro de datos de respaldo o alterno, que permita en caso de problemas o eventos catastróficos mantener la prestación del servicio a los usuarios de la entidad.

## Centro de datos compartido

La complejidad, costos o la disponibilidad de espacio para instalar y mantener un centro de datos propio da lugar a la aparición de los centros de datos compartidos, los cuales permiten a las entidades contar con un ambiente seguro sin tener que construir su propio centro de datos para atender las necesidades de los teletrabajadores.

En los centros de datos compartidos es posible acceder a servicios como el '**'Colocation'** y el '**'Hosting'**:

- › **'Colocation'** consiste en disponer de un espacio físico con todas las características necesarias para que allí sean alojados físicamente los servidores y sistemas de almacenamiento de la entidad.
- › **'Hosting'** es un servicio donde tanto el espacio como los servidores son provistos por el proveedor del centro de datos compartidos.

Dentro de la evolución de la infraestructura informática también hacen su aparición los sistemas de virtualización, que permiten ampliar la oferta de servicios compartidos y mejorar la seguridad de los mismos.

La virtualización es la capacidad de simular dentro de un servidor físico que se cuenta con varios servidores virtuales, los cuales se comportan de manera independiente unos de otros y están en capacidad de recibir diferentes sistemas operativos y aplicaciones. Dicha virtualización se logra a través de software específico.

Cada servidor virtual se comporta de la misma manera que un servidor físico frente a los sistemas y aplicaciones que contiene. De esta manera múltiples servidores virtuales configurados en un único servidor físico permiten multiplicar la capacidad de procesamiento del servidor: en lugar

de adquirir un servidor físico para cada aplicación se puede crear uno virtual optimizando así el uso de recursos.

## Computación en la nube

El concepto de computación en la nube resulta del aprovechamiento de las nuevas capacidades de telecomunicaciones que hacen posible la prestación de servicios y aplicaciones directamente en Internet sin contar con un centro de datos propio; esto facilita a las organizaciones soportar las necesidades de los teletrabajadores y facilita el acceso a la infraestructura pues ellos solo necesitan conectarse a Internet para acceder a la información y plataformas alojadas en la nube.

La computación en la nube constituye un nuevo paradigma que simplifica la infraestructura informática de las entidades, donde acceder a aplicaciones y datos no es diferente de acceder a Internet.

Tener servicios de computación en la nube implica no tener certeza del lugar exacto de localización de nuestros datos y aplicaciones, pues la nube se encarga de moverlos, replicarlos y mantenerlos disponibles aprovechando la virtualización y otras tecnologías aplicables a la replicación de datos; lo único que se requiere para acceder a ellos es contar con un acceso a Internet. En la computación en la nube comúnmente se distinguen tres tipos de servicios

- › SaaS (Software como Servicio)
- › PaaS (Plataforma como Servicio)
- › IaaS (Infraestructura como Servicio)

Así mismo, dentro de los modelos de infraestructura en la nube también se pueden distinguir tres tipos de nubes:

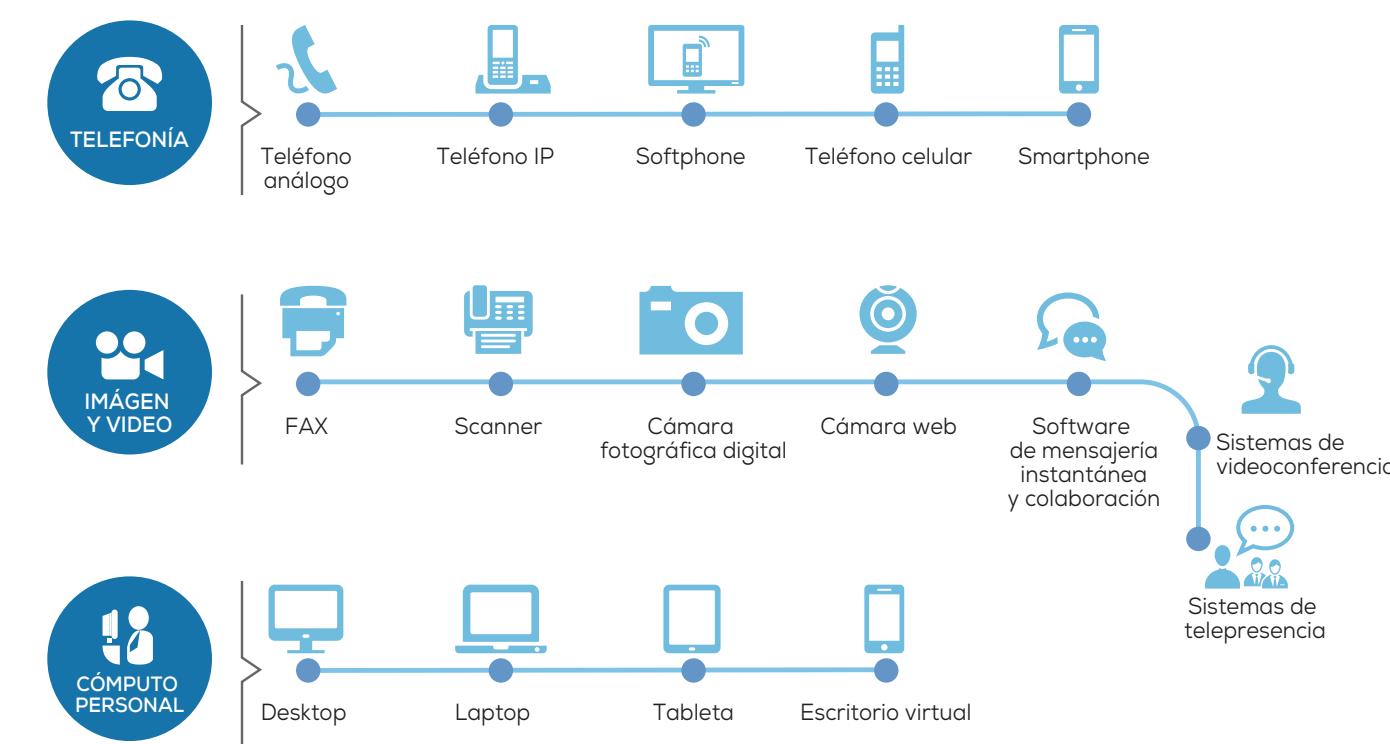
- › **Nubes públicas** que implican la participación de un proveedor u operador externo que administra y opera la infraestructura física. En este tipo de nube, los datos estarán siendo alojados en infraestructura fuera del alcance físico de la entidad y compartida por múltiples usuarios que no podrán acceder a la información de los demás gracias los sistemas de seguridad.
- › **Nubes privadas** aprovechan la virtualización para estructurar una nube interna, totalmente controlada por el personal de la entidad que administra y opera los recursos disponibles, asignando los espacios y capacidades físicas y virtuales para sus usuarios.
- › **Nubes hibridas** combinan las anteriores, permitiendo operar sobre una nube privada aquellos datos y aplicaciones que se consideren confidenciales, mientras que otros tipos de información son operados sobre una nube pública.

## SOLUCIÓN 3. DISPOSITIVOS DE USUARIO

Son múltiples los dispositivos que el teletrabajador puede utilizar; la selección del dispositivo adecuado dependerá de la necesidad de cada perfil, considerando el tipo de labor a realizar, acceso a recursos por parte de la entidad, tipo de medios de comunicación y tipo de infraestructura que posea cada organización.

Entre los dispositivos de usuario están computadores de escritorio, computadores portátiles, tabletas, escritorios virtuales, teléfonos inteligentes, softphones, cámaras web y sistemas de videoconferencia.

Múltiples dispositivos pueden ser utilizados hoy en día para ejecutar tareas a distancia. Estos se pueden clasificar de acuerdo a varios criterios como la necesidad de movilidad, capacidad de comunicaciones, exigencias de seguridad y protección de la información o por facilidades para su uso.



## Escrítorios virtuales

Los escritorios virtuales amplían las posibilidades para los dispositivos de usuario. El escritorio virtual consiste en la simulación de un entorno de PC completo, pero sin necesidad de asociarlo a un dispositivo físico, al cual se accede haciendo uso de un navegador de Internet.

Los escritorios virtuales son sistemas de cómputo almacenados y centralizados en la infraestructura de la entidad. Una vez se accede a ellos es posible encontrar el entorno de trabajo de un computador sin necesidad de estar físicamente frente a él; allí se puede almacenar archivos o realizar tareas de igual forma que usando un computador. Una vez concluida la sesión, basta con desconectarse del escritorio del mismo modo que se apaga el computador personal.

Los escritorios virtuales proveen de mayor seguridad a las entidades al mantener la información almacenada en los sistemas de cómputo de la misma y no en el dispositivo físico del usuario, evitando problemas de seguridad de la información por pérdidas o averíos en los aparatos.

## BYOD - Traiga su propio dispositivo

La nueva tendencia en disponibilidad de dispositivos es que cada trabajador utilice sus propios aparatos para desarrollar las labores asignadas, donde las preferencias de cada usuario son determinantes para el aumento de la productividad asociada a la familiaridad y comodidad de trabajar con la tecnología a la que se está acostumbrado.

La tendencia conocida mundialmente como BYOD (Bring Your Own Device), equivalente a 'Traiga su propio dispositivo', responde a situaciones como:

- › Dificultad para dotar a cada trabajador con el dispositivo adecuado y preferido por este.
- › Reducción del tiempo requerido para familiarizarse con el uso de los dispositivos.
- › Uso de múltiples dispositivos por parte del trabajador: laptop en la oficina, desktop en casa, teléfono inteligente en la calle.
- › Tenencia de los usuarios a poseer sus propios equipos para uso personal y hacer uso de ellos en el trabajo.

Aunque el BYOD trae grandes ventajas a las entidades, también supone retos en cuanto al soporte y mantenimiento de la infraestructura, y por supuesto lo relacionado con la seguridad de la información, especialmente por los riesgos de exposición a virus o pérdida de información por extravío o falta de seguridad en los dispositivos.

Una alternativa segura para el uso de dispositivos BYOD en modelos de teletrabajo es la implementación de escritorios virtuales. En este caso, los equipos de usuario no albergarán información de la entidad y se puede acceder a ella sin importar desde qué dispositivo o sistema operativo se conecte el trabajador, logrando así mantener la seguridad para la organización y facilitando el uso de diversos dispositivos desde cualquier ubicación.

## SOLUCIÓN 4. APLICACIONES

Las múltiples aplicaciones desarrolladas y disponibles en el mercado pueden ser aprovechadas para el teletrabajo al cumplir funciones específicas que responden a las necesidades de los teletrabajadores y las organizaciones.

La selección de aplicaciones que apoyen al teletrabajador cobra importancia al ser estas las que él tendrá disponibles y son las que le permitirán desarrollar su labor basándose en los canales de comunicación y la infraestructura disponibles.

Las familias de aplicaciones para el teletrabajo obedecen a las diversas necesidades de la entidad y de los teletrabajadores:



En general gran parte de las aplicaciones disponibles hoy en día están concebidas para ser utilizadas desde cualquier lugar, facilitándose así su uso en el modelo de teletrabajo. Sin embargo, si las aplicaciones necesarias para el teletrabajo no fueron diseñadas para funcionar remotamente, es posible hacer uso de ellas mediante escritorios virtuales permitiendo así acceder a dichos aplicativos remotamente a través Internet.

Las aplicaciones básicas para los teletrabajadores adicionales a las de ofimática y las comúnmente usadas en la actividad organizacional son:



#### APLICACIONES PARA COMUNICACIÓN

Existe una amplia gama de aplicaciones para mantener la comunicación; estas abarcan desde sistemas de mensajería instantánea y chat, pasando por e-mail, blogs, telefonía IP hasta videoconferencia, tanto en computadoras como en dispositivos móviles.



#### APLICACIONES DE SOPORTE Y COMPARTICIÓN DE ESCRITORIO

Estas aplicaciones permiten ceder el control de nuestros equipos a otra persona con el fin de recibir su ayuda o soporte. Es usual utilizarlas como herramienta de colaboración pues permiten mostrar a otros el contenido del escritorio del computador.



#### APLICACIONES DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Estas aplicaciones permiten archivar la documentación y/o realizar consultas de la documentación ya digitalizada, evitando así hacer desplazamientos innecesarios para localizar un documento físico.



#### APLICACIONES DE REGISTRO DE ACTIVIDADES Y ASISTENCIA

Estas permiten hacer seguimiento al manejo del tiempo por parte del teletrabajador, registrando las horas de actividad, pausas o el tiempo dedicado a cada tarea, así como generar un tablero de avance sobre las actividades programadas.



#### APLICACIONES DE COLABORACIÓN

Estas permiten al teletrabajador interactuar con un equipo a distancia y lograr los objetivos propuestos. Las aplicaciones de colaboración incluyen diversas funcionalidades entre las que se destacan: pizarras interactivas, seguimiento de proyectos, sistemas de mensajería instantánea, sistemas de documentación, asignación de tareas, calendarios compartidos, entre otras.

## SOLUCIÓN 5. SEGURIDAD

La seguridad es transversal a todos los sistemas de apoyo para el teletrabajo. Dentro de los aspectos más importantes a considerar en una implementación de esta modalidad laboral se encuentra la seguridad informática, independiente del sector, tamaño o tipo de información que maneje cada entidad.

El hecho de que la información de la entidad empiece a ser consultada de forma remota, e incluso desde dispositivos que pertenecen a cada teletrabajador, supone una serie de riesgos por pérdida de datos o filtraciones a los mismos, por lo que es necesario tomar las consideraciones necesarias al momento de adoptar el modelo.

La seguridad de la información se basa en preservar los siguientes aspectos:



#### Confidencialidad

Garantizar que la información sea accesible solo a aquellas personas autorizadas a tener acceso a la misma.



#### Integridad

Salvaguardar la exactitud de la información y métodos de procesamiento de ser alterados por terceros.



#### Disponibilidad

Garantizar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información en el momento que la requieran.



#### Autenticidad

Asegurar la validez de la información y garantizar que el origen de ésta sea válido, evitando suplantación de identidades.



#### Auditabilidad

Registrar todos los eventos de un sistema para su control posterior.



#### Protección a la duplicación

Asegurar que una transacción sólo se realiza una vez, a menos que se especifique lo contrario. Impedir que se grabe una transacción para luego reproducirla con el objeto de simular múltiples peticiones del mismo remitente original.



#### No repudio

Evitar que una entidad que haya enviado o recibido información alegue ante terceros que no la ha enviado o recibido.



#### Legalidad

Cumplimiento de las leyes, normas, reglamentaciones y disposiciones a las que está sujeta la entidad.

Estos aspectos usualmente se garantizan al interior de la entidad, pero al implementar el teletrabajo se incorporan nuevos escenarios donde el trabajador accede, almacena, transporta y administra la información en dispositivos externos a la organización, por lo que se espera que se actualice el panorama de riesgos y se realicen las acciones necesarias para mitigar los mismos.

La implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Informática (SGSI) está ampliamente difundido y descrito en el estándar ISO/IEC 27001, vigente para entidades privadas, y parte integrante de los lineamientos de seguridad del Programa Gobierno en Línea para entidades públicas.

### Políticas de seguridad para el teletrabajo

La política de seguridad es un documento de alto nivel que deja manifiesto el compromiso de la alta dirección con la seguridad de la información en una entidad. Esta debe contener la definición de la seguridad de la información bajo el punto de vista de la entidad y es de obligatorio cumplimiento. La revisión periódica de la política de seguridad constituye un proceso de mejora continuo que permite mantenerla vigente ante los constantes cambios del entorno tecnológico y nuevas amenazas.

Para generar esquemas de teletrabajo en materia de seguridad se hace necesario:

- › Identificar si dentro de la política de seguridad de la entidad se considera el teletrabajo y se dan directrices para mismo. En caso negativo, complementar la política de seguridad considerando esta modalidad laboral.
- › Detallar el direccionamiento y guías para el teletrabajo donde se especifiquen tipos de usuarios autorizados, aplicaciones, dispositivos, tipos de conexiones y otros aspectos relevantes para el teletrabajo.
- › Reconocer e identificar si las tecnologías y recursos para el teletrabajo a utilizar cumplen con la política de seguridad.
- › En caso de no cumplirse la política de seguridad con la implementación propuesta, identificar soluciones tecnológicas que permitan asegurar su cumplimiento.
- › Realizar verificaciones periódicas del cumplimiento de la política de seguridad.

Cada una de las soluciones tecnológicas descritas ha de estar cobijada por una política de seguridad de la información, así:

## INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

- Actualizar el control de acceso a la infraestructura
- Combinar dos o más factores de autenticación de acceso directo

## APLICACIONES

- Cambiar con regularidad claves de acceso
- Utilizar claves de alta complejidad
- Incluir múltiples factores de autenticación
- Establecer procesos seguros de entrega de claves
- Crear perfiles de acceso a la aplicación
- Cifrar datos sensibles
- Cifrar correo electrónico entrante y saliente

## POLÍTICAS DE SEGURIDAD PARA EL TELETRABAJO



## NIVELES DE INTERACCIÓN BASADOS EN TECNOLOGÍA

Con la introducción de herramientas tecnológicas, los procesos de comunicación tanto oral como escrita se han transformado adaptándose a la disponibilidad de nuevos recursos tecnológicos. Es posible reconocer diversos niveles de interacción en las actividades laborales cotidianas, propios de cada oficio, para los cuales la tecnología ofrece recursos que permiten mantener el modelo de comunicación, desdibujando las barreras de espacio entre ellos.

Los tipos de interacción más comunes en los esquemas de teletrabajo son:



### Comunicación unidireccional

La comunicación unidireccional es uno de los modelos de comunicación básicos, en el cual solo interviene activamente el emisor; esta situación se vive en una conferencia o exposición, donde un emisor envía mensajes a uno o múltiples receptores sin esperar o permitir respuesta de su parte.

La tecnología ofrece múltiples alternativas para implementar este modelo, mediante la publicación de información en páginas web, difusión de videos y mensajes institucionales en carteleras digitales, o el envío de mensajes a través de correo electrónico.



### Comunicación bidireccional interactiva

La interactividad hace referencia a la posibilidad de recibir retroalimentación inmediata ante un mensaje emitido por alguno de los interlocutores, la mayoría de situaciones cotidianas corresponde a este tipo de comunicación como por ejemplo una conversación.

En relación con la tecnología, los sistemas de chat o mensajería instantánea son los más adecuados para establecer



### Comunicación interactiva con múltiples interlocutores

En este modelo se alcanzan mayores niveles de interacción pues múltiples interlocutores pueden llegar a generar retroalimentación inmediata. Estas situaciones son mucho más habituales y corresponden a las reuniones o incluso las exposiciones con intervención abierta del auditorio.

La principal dificultad de este tipo de comunicación se presenta en la necesidad de mantener el orden o limitar las intervenciones simultáneas que llevan a anular el intercambio de mensajes entre los interlocutores.



### Comunicación móvil

Por último encontramos los modelos de comunicación móvil, donde uno o varios de los interlocutores están en movimiento. Este modelo se ha visto ampliamente potencializado con las posibilidades de las redes de telefonía móvil celular que hacen posible conectar interlocutores en movimiento con interlocutores estáticos.

# TECNOLOGÍA 4G Y TELETRABAJO MÓVIL

La tecnología de conexión móvil a Internet 4G supone un gran impulso al teletrabajo, al permitir conexiones sólidas y estables a través de las cuales es posible la descarga de contenidos de considerable tamaño y la interacción a través de aplicaciones desarrolladas para mantener en contacto a los equipos de trabajo deslocalizados.

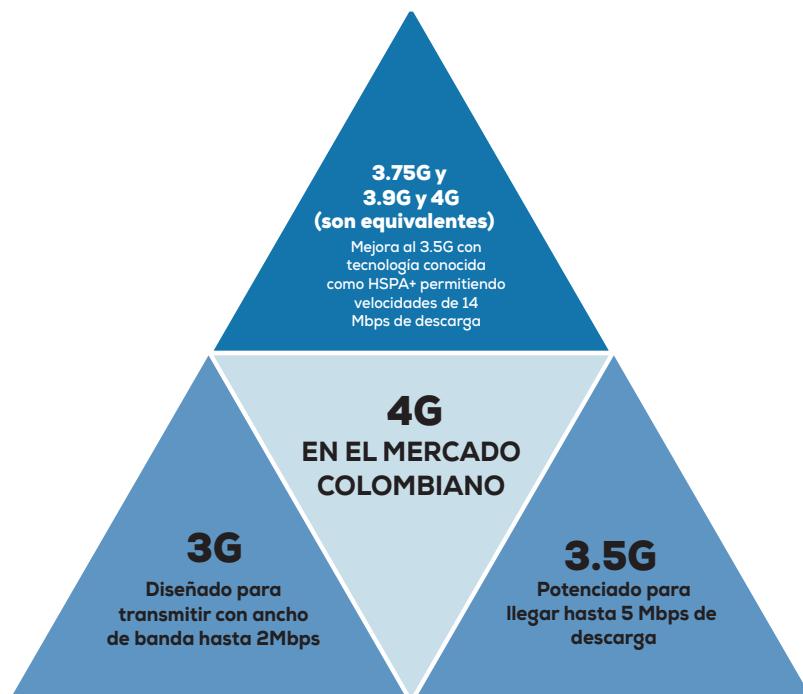
Desde un plano técnico, y de cara a los usuarios, la tecnología 4G plantea ventajas importantes en lo que respecta al ancho de banda (*capacidad para transmitir datos*), percibida por los usuarios como velocidad de descarga.

Para efectos de estandarización y evaluación, se clarifican los conceptos de 4G y relacionados, tendientes a la evaluación de las áreas de informática al momento de conectar a teletrabajadores.

## ¿CÓMO ENTENDER LA TECNOLOGÍA 4G?

La primera definición, y la más generalizada para 4G es aquella donde se puede llegar a entregar anchos de banda hasta de 100Megas por segundo de manera constante y estando en movimiento o 1.000 Megas por segundo de manera instantánea o pico estando en reposo o estático en la misma ubicación (*esto quiere decir que durante un instante de tiempo pequeño logra superar el ancho de banda asignado aumentando así la percepción de velocidad de un usuario*). Esta definición es teórica y no es la que utiliza el mercado colombiano.

La segunda definición corresponde a la de redes de 14megabps, bajo esta definición de 4G, las redes que técnicamente utilizan una tecnología conocida como HSPA+ son bautizadas 4G, y esto precisamente es lo que ha ocurrido en Colombia y otros países, incluido Estados Unidos.



## CONCEPTOS ASOCIADOS AL 4G

### Ancho de banda

Es la capacidad de un canal de datos de mover en un segundo cierta cantidad de bits.

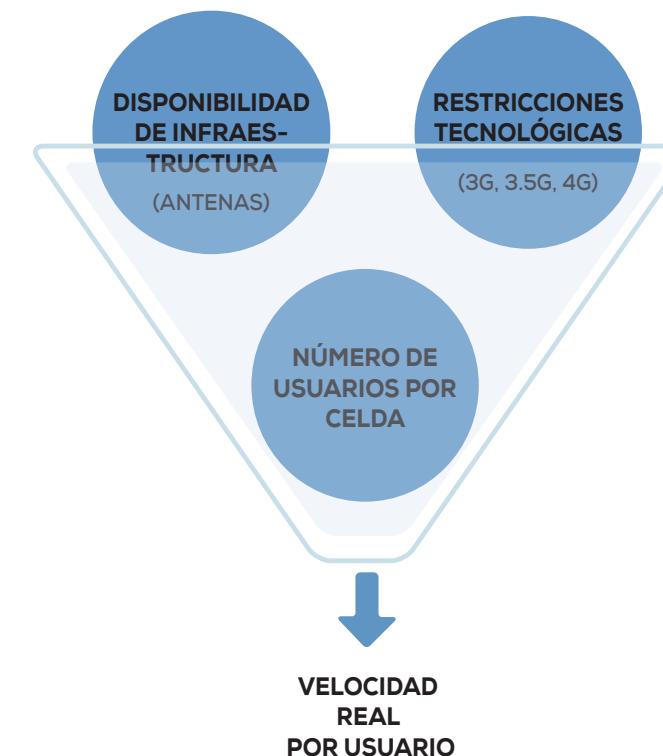
\* Se entiende como 'ideal' en la medida que depende, además del tipo de

DESCARGA	EQUIVALENCIA	CONEXIÓN	VELOCIDAD DE DESCARGA OFRECIADA POR LA CONEXIÓN	TIEMPO TOTAL DE DESCARGA (ideal)*
1 canción = 5 megabytes	40 bytes	3.5G	5 Mbps	8 segundos
		4G	14 Mbps	2,85 segundos

conexión, del número de personas conectadas por celda, ya que la oferta de descarga no es entregada por usuario sino por celda (antena de la red celular que brinda servicio a todos los dispositivos conectados en su área de cobertura). Luego de pasar por el tipo de conexión y la distribución entre los usuarios de una celda, se obtiene lo que se conoce como 'velocidad real', que es la medida y percibida desde un dispositivo, que además dependerá del tipo de aparato y su capacidad intrínseca.

### Cantidad de suscriptores por celda

Esta variable se relaciona con el ancho de banda y es determinante en el servicio que recibe finalmente el usuario en un instante de tiempo. Cada celda, o antena de red, sin importar si utiliza tecnología 3G, 3.5G o 4G, está dotada para atender una cantidad específica de usuarios, mediante diferentes técnicas como sectorización de la celda (dividir el área circular alrededor de la celda en varias zonas para aumentar la cantidad de usuarios por cada equipo receptor) o la inclusión de celdas más pequeñas, incluyendo celdas intermedias, para dividir la cantidad de usuarios a ser atendidos por cada una de ellas.



## Latencia

A pesar de tener un ancho de banda específico, un usuario experimenta otro fenómeno y es el tiempo que toma en responder la red a una solicitud. La latencia afecta en menor medida los intercambios de datos y es medianamente perceptible en sistemas de mensajería instantánea (chat); sin embargo, en aplicaciones de voz y video, la latencia es uno de los principales parámetros que impone restricciones a un buen servicio, pues si ésta es alta se imposibilita una interacción natural o fluida entre los usuarios.

Las redes que cuentan con altos anchos de banda no necesariamente tienen baja latencia, pero si es seguro que las redes con poco ancho de banda experimenten una alta latencia.

## Calidad de servicio

Este término no corresponde a una noción genérica de usuario, sino que específicamente refleja la capacidad que tienen las redes de distinguir y dar un manejo adecuado a los diversos tipos de servicios que cursan sobre ellas; así, si un mensaje de texto compite por atravesar la red con una videoconferencia, la red puede determinar cómo darle prioridad a la videoconferencia pues esta se afectará si no se cumple con la latencia mínima requerida para un buen funcionamiento mientras que un mensaje de texto es más tolerante a retardos.

Las redes 4G LTE, basadas totalmente en tecnología de datos IP, introducen la calidad de servicio y es por ello que se espera que la percepción de los usuarios mejore notablemente. En paralelo, las conexiones HSPA+ no consideran este aspecto.

En síntesis, desde la perspectiva técnica el 4G HSPA+ mejora básicamente el ancho de banda triplicando la actual capacidad de las redes, pero es erróneo pensar que por este hecho no habrá congestión o alta latencia, esto depende no solo de la tecnología en sí sino del despliegue de los operadores, y así como 3G o 3.5G tienen restricciones, también tienen mecanismos para manejar la demanda de los usuarios, solo que el 4G ofrece mayor capacidad bajo la misma infraestructura o cantidad de nodos y antenas celulares.

## Toma de decisiones para el teletrabajo móvil

A partir de un análisis de la oferta vigente para el cierre de 2013 en el mercado colombiano, se presentan las siguientes sugerencias para la toma de decisiones sobre qué tipo de conexión se requiere para los teletrabajadores móviles.

- › **Si el teletrabajador necesita movilidad** es indiscutible que deberá optar por 3.5G o 4G HSPA+.
- › **Si el teletrabajador móvil requiere servicios de video y voz**, 4G HSPA+ es la mejor opción siempre que tenga cobertura donde el teletrabajador se encontrará y no exista demasiada congestión.
- › **Si el teletrabajador móvil solo requiere navegar** y usar aplicaciones como chat y páginas web no es indispensable el 4G HSPA+, podrá hacer lo mismo con el 3.5G.
- › **Si el teletrabajador no es móvil**, un canal fijo de banda ancha es una mejor opción.

## A considerar

Apalancar la expansión del teletrabajo basada primordialmente en 4G HSPA+ no es incluyente, pues los costos suponen un impacto importante para una PyME o para un usuario de ingreso medio; en ambos casos es probable que se opte por mantener bajos costos ya que los medios móviles duplican o triplican los costos de un canal fijo.

En paralelo, las grandes empresas cuidan sus costos a tal punto que pueden sacrificar el videochat y no ver necesidad de pasar a planes de mayor capacidad; si hoy un teletrabajador puede funcionar adecuadamente en 3.5G no habría motivos para ampliar o cambiar solo por mejorar la capacidad de video sin llegar a una real experiencia de video HD y de baja latencia como ofrece 4G LTE.

El teletrabajo hoy no se basa en la capacidad de tener canales de comunicación, pues los sistemas de información son más compactos, optimizados y flexibles para poder operar sobre diversos medios con menores restricciones.

La convergencia nos está guiando a dos modelos de servicio: canales fijos con capacidades amplias y mediciones por ancho de banda, y canales móviles con velocidades mejoradas y medición por transferencia de datos.

En cualquier caso, al centrarnos en modelos de teletrabajo más allá de las consideraciones de tipo de conexión, es importante pensar en las aplicaciones que soportarán las acciones de los teletrabajadores como sistemas de videoconferencia, voz IP, videochat, software colaborativo, entre otros.

## SECTOR PÚBLICO



# KIT DE HERRAMIENTAS

## PARA LA IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Las soluciones tecnológicas para el teletrabajo varían de acuerdo a las situaciones, tipo de entidad, modalidad y perfil del teletrabajador.

Las respuestas a cada necesidad se encuentran disponibles en el mercado a través de diversas herramientas tecnológicas en diferentes versiones: libres, públicas, de bajo costo, de alto costo, con licencia temporal, con licencia indefinida, etc.

## IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES TÍPICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y RESPUESTA TECNOLÓGICA

Hablando de tecnología para adoptar modelos de teletrabajo en entidades públicas o privadas muchas necesidades son comunes en ambos tipos de organización: sin embargo, las prioridades cambian en cada una de ellas.

## IDENTIFICACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

No es posible pensar en teletrabajo sin tecnologías, y éstas deben ser seleccionadas considerando los recursos disponibles de la organización y las necesidades particulares de cada perfil que teletrabajará, garantizando que el trabajador disponga siempre de la información y las herramientas de comunicación que le permitan ejecutar sus tareas.

La identificación de las necesidades de la entidad para el teletrabajo puede partir de la formulación de las siguientes preguntas:

- › ¿Qué tipo de labor realizará remotamente el teletrabajador?
- › ¿Qué sistemas de la entidad deberán ser utilizados por el teletrabajador para efectuar estas labores?
- › ¿Qué otros sistemas se necesitan para apoyar la labor del teletrabajador?
- › ¿Cómo puede el teletrabajador acceder a los sistemas requeridos?
- › ¿Qué nivel de seguridad se requiere para cada sistema accediéndolo remotamente?
- › ¿Cómo se puede cumplir con los niveles de seguridad de la información definidos en las Políticas de la organización?
- › ¿Desde dónde y con qué dispositivo accederá el teletrabajador a los sistemas?
- › ¿Cómo se puede dar al teletrabajador una comunicación adecuada y segura para acceder a los sistemas?
- › ¿Cómo se mantendrá contacto con el teletrabajador?
- › ¿Cómo podrá el teletrabajador interactuar con el equipo de trabajo?
- › ¿Cómo se brindará el servicio de soporte técnico a los teletrabajadores?



Estos son algunos **ejemplos de soluciones tecnológicas** requeridas por las entidades, dependiendo de sus necesidades y recursos:



## GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

A continuación se presentan los factores decisivos a considerar por cada entidad en materia tecnológica al momento de adoptar modelos de teletrabajo.

Las guías están clasificadas por tipos de entidad:

- › Públicas
- › Privadas - Grandes empresas
- › Privadas - PYMES

Así mismo, las guías están diferenciadas de acuerdo a la modalidad de teletrabajo adoptada por cada una de ellas:

- › Autónomo
- › Suplementario
- › Móvil

Adicionalmente, dependiendo del nivel de adopción del teletrabajo en cada entidad, se incluyen soluciones tecnológicas específicas para cada nivel proceso:

- › Básico
- › Intermedio
- › Avanzado

Para usar estas guías, ubique primero el tipo de entidad a la que pertenece; luego, identifique la modalidad de teletrabajo a adoptar; y por último ubique su avance en la adopción. Así conocerá las soluciones tecnológicas recomendadas para su organización.

## ENTIDADES PÚBLICAS: GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.

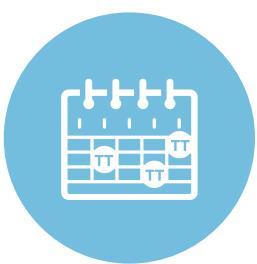


### ENTIDADES PÚBLICAS TELETRABAJO AUTÓNOMO

Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.

ENTIDADES PÚBLICAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Telecomunicaciones de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,7 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>*Sistema de telefonía IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 1 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>
Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha 2Mbps</li> <li>Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps</li> <li>*Plan de datos Internet móvil</li> <li>*Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 10 Mbps</li> <li>Plan de datos Internet móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Servicios de nube pública</li> </ul>
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Softphone</li> <li>Teléfono Inteligente</li> <li>Tableta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Softphone</li> <li>Teléfono Inteligente</li> <li>Tableta</li> <li>Terminal de videoconferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Teléfono IP</li> <li>Teléfono Inteligente</li> <li>Tableta</li> <li>Terminal de videoconferencia</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Teléfono fijo o celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>

AUTÓNOMO



### ENTIDADES PÚBLICAS TELETRABAJO SUPLEMENTARIO

Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana

ENTIDADES PÚBLICAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Telecomunicaciones de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,2 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,6 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>
Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 2 Mbps</li> <li>Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps</li> <li>*Plan de datos Internet móvil</li> <li>*Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 2 Mbps</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Servicios de nube pública</li> </ul>
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador Portátil</li> <li>Teléfono fijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador Portátil</li> <li>Teléfono móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador Portátil</li> <li>Teléfono móvil</li> <li>Softphone</li> <li>Tableta</li> <li>Escritorio virtual</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>

SUPLEMENTARIO



## ENTIDADES PÚBLICAS TELETRABAJO MÓVIL

Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

ENTIDADES PÚBLICAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Telecomunicaciones de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,2 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,6 Mbps por teletrabajador</li> </ul>
Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos Internet móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos Internet móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos Internet banda ancha móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Servicios de nube pública</li> </ul>
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos o Tableta con plan de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos o Tableta con plan de datos</li> <li>Teléfono inteligente con plan de datos</li> <li>Escritorio virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos</li> <li>Teléfono inteligente con plan de datos</li> <li>Escritorio virtual</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>

MÓVIL

## GRANDES EMPRESAS: GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

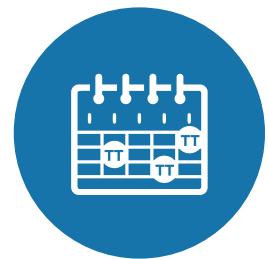
Tomando como referencia la Ley 905 de 2004, se establece que la empresa grande es aquella cuya planta de personal es mayor a 200 trabajadores y cuenta con activos totales por un valor superior a 30.000 salarios mínimos legales vigentes.



## GRANDES EMPRESAS TELETRABAJO AUTÓNOMO

Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos.

AUTÓNOMO	GRANDES EMPRESAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	Telecomunicaciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,7 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 1 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>
	Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha 2Mbps</li> <li>Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps</li> <li>Plan de datos internet móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 10 Mbps</li> <li>Plan de datos internet móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Centro de datos alterno</li> </ul>
	Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Teléfono fijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Softphone</li> <li>Teléfono inteligente</li> <li>Tableta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador de escritorio o portátil</li> <li>Teléfono IP</li> <li>Teléfono inteligente</li> <li>Tableta</li> <li>Terminal de videoconferencia</li> </ul>
	Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Redes sociales empresariales</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>



## GRANDES EMPRESAS TELETRABAJO SUPLEMENTARIO

Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana

GRANDES EMPRESAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Telecomunicaciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,2 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,6 Mbps por teletrabajador</li> <li>Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>Sistema de telefonía IP</li> </ul>
Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha</li> <li>Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 2 Mbps</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Centro de datos alterno</li> </ul>
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil</li> <li>Teléfono fijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil</li> <li>Teléfono móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BYOD (utilizar dispositivo del usuario)</li> <li>Computador portátil</li> <li>Teléfono móvil</li> <li>Tableta</li> <li>Softphone</li> <li>Escritorio virtual</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Redes sociales empresariales</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>

SUPLEMENTARIO



## GRANDES EMPRESAS TELETRABAJO MÓVIL

Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

GRANDES EMPRESAS	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Telecomunicaciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,2 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de Internet dedicado 0,6 Mbps por teletrabajador</li> </ul>
Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos internet móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos internet móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de datos internet banda ancha móvil</li> <li>Plan de telefonía móvil</li> </ul>
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>*Servicios de nube pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de datos</li> <li>Servicios de nube pública</li> <li>Servicios de nube privada</li> <li>Centro de datos alterno</li> </ul>
Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos o Tableta con plan de datos</li> <li>Teléfono inteligente con plan de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos o Tableta con plan de datos</li> <li>Teléfono inteligente con plan de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>BYOD (utilizar dispositivo del usuario)</li> <li>Computador portátil con modem celular y plan de datos</li> <li>Teléfono inteligente con plan de datos</li> <li>Escritorio virtual</li> </ul>
Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail o correo electrónico</li> <li>Mensajería instantánea</li> <li>Sistema de documentos</li> <li>Sistema de colaboración</li> <li>Sistema de comunicaciones unificadas</li> <li>Sistema de flujo de trabajo</li> <li>Redes sociales empresariales</li> </ul>
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN o Red Privada Virtual</li> <li>Sistema de gestión remota de PC (antivirus y soporte de escritorio)</li> <li>Sistema de copia de respaldo remoto</li> <li>Cifrado de datos</li> <li>Múltiple factor de autenticación</li> </ul>

MÓVIL

## MIPYMES: GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

En Colombia, mientras se reglamenta el artículo 43 de la Ley 1450 de 2011, los parámetros vigentes para clasificar las empresas por su tamaño son los siguientes (artículo 2º de la Ley 590 de 2000, modificado por el artículo 2º de la Ley 905 de 2004; Disposición que exige el cumplimiento de las dos condiciones de cada uno de los tipos de entidad):

### Microempresa:

- a. Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores
- b. Activos totales excluida la vivienda por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

### Pequeña empresa:

- a. Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores.
- b. Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

### Mediana empresa:

- a. Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores.
- b. Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Cada entidad tiene necesidades y prioridades de acuerdo a su tamaño y tipo de actividad; sin embargo, en materia de tecnología son mayores las similitudes que las diferencias.

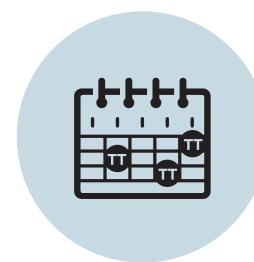
A continuación se presentan las guías de soluciones tecnológicas para las pequeñas y medianas empresas:



## MIPYMES TELETRABAJO AUTÓNOMO

Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por ellos..

AUTÓNOMO	MIPYME	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
	Telecomunicaciones de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Internet dedicado 0,2 Mbps por teletrabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Internet dedicado 0,3 Mbps por teletrabajador</li> <li>• Sistema de telefonía IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Internet dedicado 0,4 Mbps por teletrabajador</li> <li>• Planes de telefonía móvil corporativa</li> <li>• Sistema de telefonía IP</li> </ul>
	Telecomunicaciones del teletrabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Banda Ancha 2 Mbps</li> <li>• Línea telefónica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de Banda Ancha mayor a 10 Mbps</li> <li>• Plan de datos Internet móvil</li> <li>• Plan de telefonía móvil</li> </ul>
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los servicios en la nube pública</li> <li>• *Servicio de 'colocation' en centro de cómputo compartido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los servicios en la nube pública</li> <li>• *Servicio de 'colocation' en centro de cómputo compartido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios en la nube pública</li> <li>• *Servidor en centro de cómputo local</li> </ul>
	Dispositivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador de escritorio o portátil</li> <li>• Teléfono fijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador de escritorio o portátil</li> <li>• Teléfono IP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BYOD (utilizar dispositivo del usuario)</li> <li>• Computador de escritorio o portátil</li> <li>• Teléfono IP</li> <li>• Teléfono inteligente</li> </ul>
	Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail o correo electrónico</li> <li>• Mensajería instantánea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail o correo electrónico</li> <li>• Mensajería instantánea</li> <li>• Video chat</li> <li>• Sistema de colaboración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail o correo electrónico</li> <li>• Mensajería instantánea</li> <li>• Video chat para múltiples usuarios</li> <li>• Sistema de colaboración</li> <li>• Sistema de manejo de tiempo</li> <li>• Sistema de manejo de documentos</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VPN o Red Privada Virtual</li> <li>• Sistema de copia de respaldo en la nube</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VPN o Red Privada Virtual</li> <li>• Sistema de copia de respaldo en la nube</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VPN o Red Privada Virtual</li> <li>• Sistema de copia de respaldo en la nube</li> <li>• Escritorio virtual</li> </ul>



## MIPYMES TELETRABAJO SUPLEMENTARIO

Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana

MIPYME	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
SUPLEMENTARIO	<b>Telecomunicaciones de la entidad</b>	• Canal de Banda Ancha 0,5 Mbps por teletrabajador	• Canal de Banda Ancha 1 Mbps por teletrabajador • 0,3 Mbps por teletrabajador • Sistema de telefonía IP
	<b>Telecomunicaciones del teletrabajador</b>	• Canal de Banda Ancha	• Canal de Banda Ancha mayor a 4 Mbps • Plan de telefonía móvil
	<b>Infraestructura</b>	• Todos los servicios en la nube pública	• Todos los servicios en la nube pública • Servicio de 'colocation' en centro de cómputo compartido
	<b>Dispositivos</b>	• BYOD (utilizar dispositivo del usuario) • Computador portátil	• BYOD (utilizar dispositivo del usuario) • Computador portátil • Teléfono inteligente
	<b>Aplicaciones</b>	• E-mail o correo electrónico • Mensajería instantánea	• E-mail o correo electrónico • Mensajería instantánea • Sistema de colaboración
	<b>Seguridad</b>	• VPN o Red Privada Virtual	• VPN o Red Privada Virtual • Escritorio Virtual



## MIPYMES TELETRABAJO MÓVIL

Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

MIPYME	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
MÓVIL	<b>Telecomunicaciones de la entidad</b>	• Canal de Banda Ancha	• Canal de Banda Ancha 0,5 Mbps por teletrabajador • Sistema de telefonía IP
	<b>Telecomunicaciones del teletrabajador</b>	• Plan de datos Internet móvil	• Plan de datos Internet móvil • Plan de telefonía móvil
	<b>Infraestructura</b>	• Todos los servicios en la nube pública	• Todos los servicios en la nube pública • 'Colocation'
	<b>Dispositivos</b>	• BYOD (utilizar dispositivo del usuario) • *Computador portátil • *Tableta	• BYOD (utilizar dispositivo del usuario) • *Computador portátil • Tableta • Teléfono inteligente • Escritorio virtual
	<b>Aplicaciones</b>	• E-mail o correo electrónico • Mensajería instantánea	• E-mail o correo electrónico • Mensajería instantánea • Sistema de colaboración
	<b>Seguridad</b>	• VPN o Red Privada Virtual	• VPN o Red Privada Virtual • Escritorio Virtual

## INDICADORES TECNOLÓGICOS DEL TELETRABAJO

Cualquiera que sea la implementación tecnológica realizada para el teletrabajo, resulta importante poder medir y gestionar la misma para mantener su operatividad y asegurar su impacto positivo en las actividades de la entidad.

Basados en las mejores prácticas del sector, consignadas en la [Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información](#) (ITIL) es posible lograrlo, implementando una adecuada estrategia, diseño, transición y operación del servicio como soporte para el proceso de mejora continua del teletrabajo.

### INDICADORES TECNOLÓGICOS EN RELACIÓN A LO TÉCNICO

- De ocupación
- De estado
- De calidad

### INDICADORES TECNOLÓGICOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

- De atención y respuesta
- De solución y efectividad
- De percepción y satisfacción

## INDICADORES TECNOLÓGICOS EN RELACIÓN A LO TÉCNICO

Se refieren a las mediciones de aspectos propios de las implementaciones tecnológicas como la capacidad, disponibilidad, ocupación, calidad de servicio, en general mediciones de carácter técnico que pueden ser obtenidas desde las diferentes plataformas mediante herramientas de gestión.

Las mediciones de tecnología se aplican a las redes de comunicaciones, la infraestructura informática, los dispositivos de usuario y las aplicaciones para verificar su estado, comportamiento y tendencias.

Los resultados de las mediciones y los indicadores de tecnología permiten desarrollar procesos como:

- › **Gestión de demanda:** busca asegurar el adecuado balance entre la disponibilidad recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades de los usuarios y el cumplimiento de los niveles de servicio.
- › **Gestión de capacidad:** tiene el propósito de asegurar que se cuente con los recursos necesarios, suficientes y no demasiados, para cumplir con las necesidades de servicio.
- › **Gestión de disponibilidad:** hace uso de los recursos disponibles para mantener operativa la infraestructura tecnológica la mayor parte del tiempo posible.
- › **Gestión de continuidad:** busca mantener la capacidad de la infraestructura de recuperarse y continuar operando ante eventos catastróficos y riesgos existentes.
- › **Gestión de eventos:** tiene el objeto de detectar y escalar oportunamente las alertas generadas por los diferentes componentes tecnológicos.

## INDICADORES TECNOLÓGICOS EN RELACIÓN AL SERVICIO

Los indicadores de servicio responden a la necesidad de mantener una adecuada atención y respuesta a las necesidades de servicio de los teletrabajadores mediante esquemas de soporte y atención que permitan reparar y mantener operativas las soluciones que le permiten desempeñar sus labores.

Los indicadores de servicio dan información útil para realizar procesos como:

- › **Gestión de incidentes:** que permite establecer qué tan efectivo se es en resolver las fallas que se presentan en los sistemas.
- › **Gestión de requerimientos:** que permite establecer qué tan efectivo se es dando solución a las necesidades de ajustes y nuevos servicios para usuarios.
- › **Gestión de los niveles de servicio:** que permite establecer qué tan cerca se está de cumplir con las necesidades y expectativas establecidas y acordadas con los usuarios.

TELECOMUNICACIONES	INDICADOR DE SERVICIO	INDICADOR DE TECNOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
			NOMBRE
Ocupación del canal			Establecer si la capacidad del canal de comunicaciones es adecuado para el teletrabajador; una ocupación muy alta deberá generar ampliación o revisión de los aplicativos utilizados por el teletrabajador.
Disponibilidad del canal			Establecer si la calidad del canal es adecuada; una disponibilidad muy baja implica problemas para el teletrabajador, ya que se refleja en desconexiones o imposibilidad de conectarse a la entidad.
Latencia del canal			Establecer si el canal es adecuado para que el teletrabajador pueda hacer uso de aplicaciones interactivas y servicios de voz y video. Una alta latencia se refleja para el teletrabajador en lentitud y mala calidad de audio y video.
Tiempo medio de solución de incidentes de canal			Determinar la efectividad en dar solución a los incidentes que se presenten con los canales de comunicación.
Percepción de calidad en las comunicaciones			Encuestar a los teletrabajadores para establecer su percepción sobre las comunicaciones; la encuesta debe ser acorde a las mediciones técnicas y de servicio, en caso contrario servirá para identificar problemas no atendidos o indicadores no medidos.



DISPOSITIVOS DE USUARIO	INDICADOR DE SERVICIO	INDICADOR DE TECNOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
			NOMBRE
Capacidad disponible de disco local			Establecer si el dispositivo de usuario cuenta con recursos necesarios para su correcto funcionamiento.
Tiempo de operación en modo de batería			Establecer si los sistemas de batería de los equipos portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes están operando adecuadamente o requieren cambio de baterías al comparar con el tiempo referido por el fabricante del equipo.
Cantidad de incidentes por tipo de dispositivo			Establecer si hay dispositivos que prestan mejor servicio, fallan más, etc., para así poder tomar decisiones sobre nuevas adquisiciones.
Satisfacción del usuario con el dispositivo asignado			Determinar si el dispositivo se ajusta a las expectativas del usuario.



INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA	INDICADOR DE SERVICIO	INDICADOR DE TECNOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
			NOMBRE
Ocupación del sistema de almacenamiento			Saber qué tanta información requieren almacenar los teletrabajadores, bien sea que se cuente con infraestructura en la nube o en centro de datos local, determinando la ocupación de la capacidad de almacenamiento para prever aumentos de la misma antes que se llegue a una ocupación del 100%.
Tiempo de respuesta de los servidores			Saber si los servidores cuentan con capacidad adecuada o si están congestionados para atender las necesidades del teletrabajador.
Disponibilidad de los servidores			Saber si los servidores, bien sea físicos o virtuales, operan satisfactoriamente; una falla de disponibilidad es percibida por el teletrabajador a través de la imposibilidad de hacer su labor sobre los aplicativos que funcionan sobre dicho servidor.
Tiempo medio de solución de incidentes de infraestructura.			Determinar la efectividad en dar solución a los incidentes que se presenten; este indicador orienta los esfuerzos para determinar cómo se puede mejorar la infraestructura.
Tiempo de atención a nuevos requerimientos			Establecer qué tan efectivo se es en atender los requerimientos de los usuarios, por ejemplo aumento de la capacidad de almacenamiento o acceso a las diferentes plataformas y aplicaciones.



APLICACIONES	INDICADOR DE SERVICIO	INDICADOR DE TECNOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
			NOMBRE
Disponibilidad de las aplicaciones			Saber si las aplicaciones operan satisfactoriamente, esta disponibilidad se debe medir interactuando con la aplicación generando transacciones de prueba para validar su operatividad, a diferencia de la disponibilidad de infraestructura donde solo se aprecia el estado de las máquinas que contienen las aplicaciones.
Nivel de uso de cada aplicación			Determinar la importancia y necesidad de las aplicaciones para la labor del teletrabajador. Con este indicador se pueden dimensionar recursos, niveles de licenciamiento y necesidades de capacitación para las diversas aplicaciones.
Tiempo de atención a los usuarios			Determinar qué tan rápida es la respuesta dada a los usuarios, indicándoles el tipo de fallo; un corto tiempo de atención permitirá evitar pérdidas de tiempo para los usuarios, porque se podrá establecer con mayor rapidez una solución o una alternativa para dar continuidad al trabajo.
Nivel de satisfacción con las aplicaciones			Saber si las aplicaciones en disposición de los teletrabajadores dan respuesta a sus necesidades.





INDICADOR DE TECNOLOGÍA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
SEGURIDAD	Cantidad de sesiones de VPN versus el total de Teletrabajadores	Identificar la cantidad de usuarios que hace uso de las VPN para proteger las comunicaciones frente al total de teletrabajadores; permite establecer necesidades de recursos, niveles de ocupación y uso de los recursos.
INDICADOR DE SERVICIO	Cantidad de virus detectados y bloqueados por los antivirus	Conocer la vulnerabilidad a la que están expuestos los equipos sin antivirus.
	Efectividad en la solución de incidentes de seguridad	Identificar si los incidentes de seguridad son atendidos y resueltos oportunamente.
	Cantidad de incidentes de seguridad detectados proactivamente en un periodo de tiempo	Medir qué tan proactivo es el equipo de trabajo en la detección de incidentes de seguridad que permitan proteger la infraestructura de la entidad y los teletrabajadores.

# CAPÍTULO 4

## CONSIDERACIONES JURÍDICAS Y LEGALES DEL TELETRABAJO



La legislación vigente en Colombia en materia de teletrabajo es amplia y pretende abarcar todos los ámbitos posibles en materia de protección de los derechos de los trabajadores. En este capítulo encontrará una completa guía jurídica de adopción del teletrabajo para entidades públicas y privadas, así como un manual de promoción de la salud y la prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo; además, conocerá cómo las organizaciones sindicales de Colombia y el mundo apoyan y tienen espacio en los diálogos sobre política pública relacionada con teletrabajo.



# PARTE 1

## GUIA JURÍDICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

La reglamentación de la Ley 1221 de 2008, mediante el Decreto 884 de 2012, sentó las bases para que las entidades públicas y privadas del país implementen el teletrabajo con la debida seguridad jurídica, estableciendo los requisitos que deben cumplir aquellas entidades que deseen adoptar o empezar a contratar bajo esta forma de organización laboral.

En este capítulo se pretende resolver las inquietudes respecto a las obligaciones que empleador y empleado deben cumplir bajo la modalidad de teletrabajo; esto es, costos asociados a la energía, Internet, a los servicios públicos en general, el manejo y responsabilidades de los equipos y programas informáticos, y otras situaciones que se presentan durante de la ejecución de tareas.

El teletrabajo genera mecanismos de conciliación del rol familiar y laboral, mejores empresas, y el desarrollo de un mejor país que le apuesta al trabajo en los nuevos tiempos.

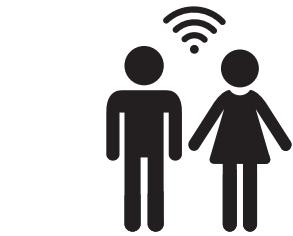
### SECTOR PÚBLICO

- Selección y Voluntariedad
- Manual de Funciones
- Resolución general
- SSSI
- Reversibilidad

### SECTOR PRIVADO

- Voluntariedad
- Acuerdo
- Reglamento Interno
- SSSI
- Reversibilidad

### OBLIGACIONES Y DERECHOS PARA EL TELETRABAJO



## OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES EN EL TELETRABAJO

A continuación se resuelven las dudas legales que con frecuencia las entidades públicas y privadas se plantean al momento de implementar el teletrabajo:

### APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), tal como lo establece el Artículo 7º del Decreto 884 de 2012.

La afiliación al Sistema de Riesgos Laborales se realiza tal como lo establece la Ley; en caso de que sea un trabajador que asume la condición de teletrabajador, se debe hacer el reporte en el formato de novedades.

## SUMINISTRO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

De acuerdo con el Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas; así mismo el valor de la energía y los desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones.

No obstante, [¿puede el teletrabajador aportar el equipo informático?](#) El Artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo establece que en el numeral 1º: "Son obligaciones especiales del patrono 1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores". En este caso, el empleador tiene la obligación de proveer las herramientas tecnológicas para que el teletrabajador pueda desempeñar sus funciones, no obstante, y como excepción, las partes pueden pactar que el empleado suministre el equipo informático; en ese caso, el empleador debe compensar el costo que le generó esa herramienta al trabajador, o entregar una prima extra en compensación por la utilización de las herramientas tecnológicas para fines laborales.

Es indispensable que esté pactado por las partes que el empleado será quien aportará estos elementos, o de lo contrario será la empresa quien suministre todas las herramientas necesarias para el trabajo.

En el caso particular que el empleado suministre sus equipos, se recomienda considerar los aspectos de seguridad de la información descrita en el capítulo de tecnología de este libro, asociados a la modalidad 'Traiga su propio dispositivo' o BYOD.

## COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El empleador no puede trasladar los gastos de funcionamiento de la empresa al teletrabajador. En ese sentido, deberá reconocerle al teletrabajador el costo asociado al servicio de energía o conexiones cuando haya lugar.

## JORNADA LABORAL DE LOS TELETRABAJADORES

El Artículo 3º del Decreto 884 de 2012 establece que el contrato o vinculación que se genere a través del teletrabajo deberá indicar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada laboral.

Lo anterior implica que, si bien una de las características del teletrabajo es que está basado en la confianza de las partes

y en la flexibilidad del horario laboral, éste siempre debe darse en el marco de la jornada máxima legal, evitando la sobrecarga de trabajo y consecuente reducción de los beneficios de esta modalidad laboral.

## RIESGOS LABORALES EN EL TELETRABAJO

El empleador es el responsable de la salud y seguridad del teletrabajador, por lo tanto debe verificar que el sitio establecido de teletrabajo cumpla con las condiciones de seguridad para ejecutar las tareas.

Previo a la implementación de la modalidad de teletrabajo en una empresa, el empleador debe consultar con su Administradora de Riesgos Laborales (ARL) sobre la preventión de riesgos del teletrabajo.

## DERECHOS DE LOS TELETRABAJADORES

La igualdad de trato es uno de los principios vitales del teletrabajo, toda vez que el teletrabajador tiene los mismos derechos y garantías laborales que un trabajador que se encuentre en las instalaciones del empleado. El teletrabajo no implica el desmejoramiento de los derechos adquiridos, ni mucho menos la desmejora de las condiciones laborales actuales. Esta modalidad debe ser utilizada para mejorar la calidad de vida del trabajador y la productividad de la entidad, y en ningún momento modifica el contrato de trabajo.

La ley 1221 de 2008 establece que la igualdad de trato entre teletrabajador y trabajador se deberá fomentar, particularmente en estos aspectos:

- › Derecho de constituir o afiliarse a las organizaciones que escojan.
- › Protección en materia de Seguridad Social
- › Remuneración.
- › Acceso a la formación.
- › Protección de la maternidad.
- › Respeto a la intimidad y privacidad del trabajador.

Además, establece otros supuestos de igualdad de trato, como a la protección de la discriminación en el empleo, la protección por regímenes legales de seguridad social, y la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo.

Finalmente, el Artículo 4º del Decreto 884 de 2012, establece que: "*El empleador debe promover la igualdad de trato en cuanto a remuneración, capacitación, formación, acceso a mejores oportunidades laborales y demás derechos fundamentales laborales, entre teletrabajadores y demás trabajadores de la empresa privada o entidad pública*".

Lo anterior implica que, si bien una de las características del teletrabajo es que está basado en la confianza de las partes

## EL TELETRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO

Conozca el paso a paso que una entidad del sector privado debe contemplar al implementar teletrabajo, incluyendo los principales aspectos a considerar dentro de la organización laboral, las adecuaciones de forma y de fondo que se deben generar para llevar a feliz término el teletrabajo y brindar seguridad jurídica a las partes implicadas.



## ASPECTO 1 LA VOLUNTARIEDAD EN EL TELETRABAJO



La voluntariedad es un elemento indispensable y un principio básico para que el teletrabajo funcione. El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, y este último puede aceptar o rechazar tal solicitud. A la inversa, el empleado puede proponer esta modalidad al empleador y a su vez, él puede aceptar o no. En ambos casos, no se está vulnerando ningún derecho, o incumpliendo alguna obligación.

Es importante que esta voluntad de teletrabajar, en el caso del empleado, no sea inducida por el empleador. Se trata de un acto libre del empleado el querer optar por esta modalidad laboral. Se

recomienda que existan vías establecidas para la comunicación de esta voluntad, como en el caso de las empresas que tienen un programa de teletrabajo ya constituido, pueden optar por tener un formato de solicitud para la incorporación a esta modalidad laboral o por una solicitud verbal personal del empleado ante su jefe inmediato.



## ANEXO 1.

Solicitud por parte del teletrabajador para incorporarse en la modalidad de teletrabajo.

## ASPECTO 2. ACUERDO O CONTRATO DE TELETRABAJO



Dependiendo sea el caso, se puede firmar un acuerdo de teletrabajo entre la empresa y los trabajadores que ya hagan parte de la planta de personal, o se puede considerar un contrato bajo la modalidad de teletrabajo para nuevos ingresos.

El acuerdo de teletrabajo opera cuando un trabajador vinculado por medio de un contrato de trabajo, pasa a tener la condición de teletrabajador. Este acuerdo es un documento anexo al contrato de trabajo que incorpora las especificidades en que operará el teletrabajo entre el trabajador y la empresa.

El Artículo 3 del Decreto 884 de 2012, incorpora las condiciones a tener en cuenta:

- Del Artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo y de la Seguridad Social,
- Del Artículo 6 de la Ley 1221 de 2008, y por último
- Del Artículo 3 del Decreto en mención.

El acuerdo de teletrabajo no reemplaza en ningún momento el contrato de trabajo previamente firmado por las partes. Éste se limita a incorporar las condiciones especiales en que el teletrabajo debe operar. En ese sentido, no se podrá incorporar condiciones que desmejoren garantías, derechos y demás prerrogativas que tenga el empleado.

Cuando se trate de contrato de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, es decir, cuando una empresa contrata por primera vez a un teletrabajador, se debe incluir los requisitos propios del contrato de trabajo establecidos en el Código Sustantivo del Trabajo y de Seguridad y Social, además de los requisitos establecidos en la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012.

En todos los casos, el empleador deberá entregar una copia del acuerdo o contrato laboral en la modalidad de teletrabajo al empleado.



## ANEXO 2.

Modelo acuerdo de teletrabajo.



El Decreto 884 de 2012, en los Artículos 5º y 8º, establece la obligación del empleador por incorporar en el Reglamento Interno de Trabajo, las condiciones especiales de como operará el teletrabajo al interior de la organización.

## CONDICIONES ESPECIALES DEL TELETRABAJO AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Se debe incorporar dentro del Reglamento Interno de Trabajo un capítulo especial destinado al teletrabajo, donde se establezcan las reglas bajo las cuales ésta modalidad laboral se practicará al interior de la organización. En ese sentido, es importante incorporar los siguientes elementos:

- › El objeto y ámbito de aplicación.
- › Órgano de coordinación y evaluación del programa de teletrabajo.
- › Condiciones de acceso a la modalidad de teletrabajo.

- › La modalidad que la empresa implementará.
- › El proceso que debe seguir ante problemas técnicos y procedimentales.
- › La seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.
- › El cubrimiento de los gastos por parte del empleador.
- › Formación y capacitación.
- › Los deberes de las partes y los derechos y obligaciones de las mismas.
- › Gestión de programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- › Reclamos, trámite y personas ante quienes deben presentarse.
- › Condiciones del proceso de autorización.
- › Puestos de trabajo susceptibles de acogerse al régimen de teletrabajo.
- › Solicitudes de ingreso al programa.
- › Criterios de selección, equipo de selección, proceso de selección, requisitos técnicos y estructurales.
- › Auxilio de transporte, horas extras dominicales y festivos, días de descanso legalmente obligatorios.

## USO ADECUADO DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS

El Artículo 5º del Decreto 884 de 2012 establece que para el sector privado el empleador debe incluir en el Reglamento Interno de Trabajo, lo relacionado con el uso de equipos, programas y manejo de la información.

De igual forma es obligación del empleador informar al teletrabajador sobre las restricciones de uso de equipos y programas informáticos, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información y en general las sanciones que puede acarrear por su incumplimiento.

## ANEXO 3.

Modelo Capítulo de teletrabajo en el Reglamento Interno de Trabajo.

## ASPECTO 4.

### AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

**1.** TELETRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO



Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-.

El Artículo 9º del Decreto 884 de 2012 establece que se debe hacer el reporte de teletrabajadores ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL). El empleador deberá reportar en el formulario único de afiliación, novedades y retiro de trabajadores, la novedad de que el empleado asume la condición de teletrabajador.

La ARL entregará una guía al empleador y al teletrabajador para la prevención y actuación en caso de riesgos laborales en materia de teletrabajo. Así mismo, es importante que el empleador contemple con la Dirección de Recursos Humanos, todo lo relacionado con la seguridad y salud del teletrabajador.

Para mayor información sobre este punto, consulte la 'Guía Técnica para prevención y actuación en seguridad y salud en situaciones de riesgo en el teletrabajo' que hace parte de este libro.



## ANEXO 4.

Modelo de formato de autorreporte del empleado en el puesto de trabajo.

## ASPECTO 5.

### REVERSIBILIDAD DEL TELETRABAJO



La reversibilidad es una facultad que tiene el empleador y un derecho del teletrabajador. Esta consiste en la posibilidad de que el teletrabajador retorne a su puesto habitual de trabajo, es decir, perder la calidad de teletrabajador y volver a ocupar su puesto de trabajo en las instalaciones del empleador.

En los casos en que medie entre el empleado y la organización un acuerdo de teletrabajo, es decir, que previamente el teletrabajador haya sido contratado pero no bajo esta modalidad y que de forma voluntaria se acogió a ella, aplica la reversibilidad del teletrabajo.

Si el empleador o teletrabajador desean dar por terminada la modalidad de teletrabajo, deben comunicar a la otra parte con antelación, debiendo el trabajador incorporarse nuevamente a su sitio de trabajo en su horario habitual.

El numeral 10º del Artículo 6º de la Ley 1221 de 2008, establece que "La vinculación a través del teletrabajo es voluntaria, tanto para el

empleador como para el trabajador. Los trabajadores que actualmente realicen su trabajo en las instalaciones del empleador, y pasen a ser teletrabajadores, conservan el derecho de solicitar en cualquier momento, volver a la actividad laboral convencional”.

## ¿CUÁNDO NO OPERA LA REVERSIBILIDAD?

La reversibilidad no opera en el caso de que se contrate por primera vez a un teletrabajador, pues la reversibilidad solo aplica para los teletrabajadores que previamente tienen una relación contractual laboral con el empleador.

No obstante, es importante que las partes establezcan unos mínimos de cuándo debe operar esta reversibilidad, especialmente porque en ocasiones las empresas invierten sumas considerables para dotar a un trabajador de las herramientas necesarias para adoptar el teletrabajo, y el hecho de volver a la condición inicial hace que se pierda ese esfuerzo que se generó. De allí que es bueno que las partes fijen mutuamente un tiempo mínimo de retorno del empleado.

## ANEXO 5.

Modelo de formato de reversibilidad por parte del teletrabajador.

### ANEXO 5.1.

Modelo de formato de reversibilidad por parte del empleador.

## EL TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO

Conozca los procedimientos jurídicos que una entidad del sector público debe tener en cuenta al implementar el teletrabajo, incluyendo los principales aspectos a considerar dentro de la organización laboral, y las adecuaciones de forma y de fondo que se deben adelantar para lograr los objetivos del teletrabajo y brindar seguridad jurídica a las partes implicadas.

## 2. TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO



## ASPECTO 1. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y VOLUNTARIEDAD



La voluntariedad en el sector público opera bajo el mismo esquema que en el sector privado, esto significa que la adopción del modelo de teletrabajo para un cargo específico depende del acuerdo entre las voluntades de la entidad y el funcionario, y considera particularidades especiales como la susceptibilidad de ejecutar las funciones fuera de sus instalaciones.

Estimada la necesidad de implementar el teletrabajo en la entidad pública, luego de definir las funciones aptas para ser desempeñadas por esta modalidad y las capacidades requeridas por los funcionarios, se debe establecer un proceso en el cual se determinen los criterios de selección de los teletrabajadores.

Los criterios pueden incluir, entre otros aspectos, prioridad en casos de población que se encuentra en condición de vulnerabilidad o en situación de discapacidad, madres en estado de lactancia, madres o padres cabeza de hogar. Además, la entidad pública puede establecer un comité que se encargue de la selección de los teletrabajadores.

## ANEXO 1.

Solicitud por parte del teletrabajador para incorporarse en la modalidad de teletrabajo.

## ASPECTO 2. ADAPTACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

## 2. TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO



El Artículo 6º del Decreto 884 de 2012 establece que para el caso de los servidores públicos, las entidades deberán adaptar los Manuales de Funciones y Competencias Laborales, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública cada entidad debe realizar una revisión del Manual Específico de Funciones con el objeto de identificar las actividades susceptibles para ser desempeñadas a través de esta modalidad de trabajo.

Para la adaptación del manual de funciones a la modalidad de teletrabajo, las entidades observarán entre otros aspectos:

- › Realizar un diagnóstico de actividades que se puedan desarrollar a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Es decir que las funciones que implican atención personalizada a los usuarios, o aquellas que requieren ser desempeñadas de forma presencial, no serán susceptibles de realizarse bajo esta modalidad.
- › Posterior a este análisis del Manual Específico de Funciones y de la planta de empleados, las entidades públicas determinarán cuáles son los perfiles susceptibles de ser ejercidos mediante la modalidad de teletrabajo, condición que deberá consignarse en el respectivo Manual.
- › Adicionalmente, se deberán revisar las competencias laborales requeridas para ejercer estos cargos, considerando las características que vienen implícitas en esta modalidad de trabajo, como lo es el uso y apropiación de TIC.
- › No obstante, de acuerdo con lo señalado en el Manual Específico de Funciones para la implementación de esta modalidad de trabajo, el resultado del diagnóstico de actividades no modifica los requisitos de estudio y de experiencia exigidos para el desempeño del cargo, ni varía el grado salarial del mismo.

## ANEXO 6.

Modelo de Resolución de Modificación de Manual de Funciones y Competencias Laborales adaptado al teletrabajo.



**ANEXO**  
VER AL FINAL

### ASPECTO 3. RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE IMPLEMENTA LA MODALIDAD AL INTERIOR DE LA ENTIDAD



**2.**

TELETRABAJO EN EL  
SECTOR PÚBLICO

El Artículo 8º del Decreto 884 de 2012 establece en el segundo inciso, que la entidad pública deberá incorporar mediante resolución las condiciones especiales para que opere el teletrabajo.

En la resolución que la entidad expida en virtud del programa de teletrabajo que se vaya a implementar, debe establecer como mínimo:

- › El objeto y ámbito de aplicación.
- › Condiciones de acceso a la modalidad de teletrabajo.
- › La modalidad que la entidad implementará.
- › El procedimiento que debe seguir ante inconvenientes técnicos y procedimentales.
- › La seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos.
- › El cubrimiento de los gastos por parte del empleador.
- › Acompañamiento para el trabajador en la formación y capacitación.
- › Los deberes de las partes, los derechos y obligaciones de las mismas.
- › Gestión de programas Seguridad y Salud en el Trabajo.
- › Condiciones del proceso de autorización.
- › Puestos de trabajo susceptibles de acogerse al régimen de teletrabajo.
- › Solicitudes de ingreso al programa.
- › Criterios de selección, equipo de selección, proceso de selección, requisitos técnicos y estructurales, auxilio de transporte, horas extras dominicales y festivos, días de descanso legalmente obligatorios y riesgos laborales.

De manera especial se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

### AUXILIO DE TRANSPORTE

El Artículo 10º del Decreto 884 de 2012 señala que en el caso que las actividades laborales no demanden gastos de movilidad al teletrabajador, no habrá lugar al reconocimiento del auxilio de transporte. En consecuencia, en el acto administrativo que reglamente el teletrabajo deberá tratarse sobre el reconocimiento del auxilio de transporte en los términos de las normas que regulan la materia, considerando la modalidad del teletrabajador y los gastos de movilidad que se occasionen.

### SISTEMA DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

De conformidad con el Decreto 1567 de 1998 y el Decreto 1227 de 2005, corresponde a cada entidad pública establecer su Sistema de Estímulos, conformado con los Programas de Bienestar Social e Incentivos, y el de Capacitación.

Se deberá considerar que la atención especial a las necesidades propias del teletrabajo supone un entrenamiento en el puesto de trabajo, lo cual le permitirá a los empleados adquirir y/o desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y mejorar las actitudes hacia el trabajo, logrando un eficiente desempeño en su puesto laboral.

## MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, CONEXIONES, PROGRAMAS, VALOR DE LA ENERGÍA

El numeral 7º de Artículo 6º de la Ley 1221 de 2008, precisó que los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas, valor de la energía y desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones.

Por lo tanto, en el acto administrativo que reglamente el teletrabajo en las entidades y organismos, deberá regular el proceso para el suministro de los equipos y programas informáticos a los teletrabajadores, así como el mantenimiento y soporte técnico que se requiera, y el pago de servicios por concepto de energía y conexiones de Internet, si hay lugar a ello.

### ANEXO 7.

Modelo de Resolución por la cual se implementa la modalidad al interior de la entidad.



**ANEXO**

VER AL FINAL

## ASPECTO 4. RESOLUCIÓN INDIVIDUAL PARA EL FUNCIONARIO



El acto administrativo que otorga la condición de teletrabajador a un empleado público deberá contener, además de lo establecido en el Artículo 3º del Decreto 884 de 2012, lo siguiente:

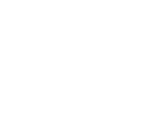
- › La necesidad o justificación de la implementación.
- › El tiempo de duración de la vigencia de esta modalidad.

- › Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente.
- › El horario en que el teletrabajador realizará sus actividades.
- › Las obligaciones del teletrabajador, particularmente las referidas al desempeño de sus funciones a través de esta modalidad de trabajo.
- › Forma y lugar de entrega de productos o los servicios que le han sido asignados.
- › Las relacionadas con la custodia de los elementos de trabajo asignados y aquellas sobre la información que en virtud de sus labores están bajo su responsabilidad (medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir).
- › Derechos de los teletrabajadores.
- › Las obligaciones de la entidad que surgen en virtud del desarrollo del trabajo por esta modalidad.

## EVALUACIÓN DEL TELETRABAJADOR

La Ley 909 de 2004 y el Decreto 1227 de 2005 establecieron la obligación para las entidades públicas y sus organismos de evaluar a sus empleados, con el objeto de verificar, valorar y calificar su desempeño en el marco de sus funciones. El Artículo 11 del Decreto 884 de 2012, dispuso que la Comisión Nacional del Servicio Civil deberá adoptar el instrumento que permita medir el desempeño del teletrabajador.

De acuerdo con lo anterior, las entidades deberán evaluar a los teletrabajadores de conformidad con los lineamientos que emita la Comisión Nacional del Servicio Civil para esta modalidad de trabajo.



**ANEXO**

VER AL FINAL

### ANEXO 8.

Resolución “Por medio de la cual se le confiere trabajar bajo la modalidad de teletrabajo al funcionario”.



**ANEXO**

VER AL FINAL

## ASPECTO 5. AFILIACIÓN AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL



La afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral se da bajo los mismos criterios que en el sector privado, lo que implica que se debe hacer la afiliación a todas las instancias obligatorias y además reportar la novedad a la ARL como teletrabajador de cada funcionario que asuma esta modalidad. (Para mayor información puede remitirse al mismo aspecto para entidades del Sector Privado reseñado en este capítulo).

Las entidades públicas en el acto administrativo que reglamente el teletrabajo deben incluir las condiciones especiales en materia de Riesgos Laborales para que operen, incluyendo entre otros los siguientes temas:

- › Habilitación del puesto de trabajo, verificación de las condiciones mínimas.
- › Seguimiento al cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el puesto de trabajo del teletrabajador.
- › Proceso a seguir en caso de presentarse un accidente de trabajo.
- › Responsable de la entidad encargado de la comunicación en materia de riesgos laborales con el teletrabajador.

Se recomienda además atender lo dispuesto en la Guía Técnica Para Prevención y Actuación en Seguridad y Salud en el Teletrabajo incluida en este libro.



#### **ANEXO 4.**

Modelo de formato de autorreporte de las condiciones de trabajo.

### **ASPECTO 6. REVERSIBILIDAD DEL TELETRABAJO**

**2.**



TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO

2.1



Selección y voluntariedad

2.2



Adaptación del Manual de funciones

2.3



Resolución general

2.4



Resolución individual

2.5



Afiliación sssi

2.6



**REVERSIBILIDAD DEL TELETRABAJO**

La reversibilidad en el sector público, opera de igual forma que en el sector privado, considerando especialmente que ésta aplica para trabajadores que se acogieron voluntariamente a adoptar esta modalidad y que luego de la notificación pertinente por parte de ellos o del empleador, se solicita el regreso a las condiciones previas de trabajo desde las instalaciones de la entidad. (Para mayor información puede remitirse al mismo Aspecto para entidades del Sector Privado reseñado en este capítulo).

En el caso de entidades públicas, en la Resolución Individual estará especificada la duración de la modalidad laboral para el funcionario, es decir, que no se podrá teletrabajar de manera indefinida. Cumplido el plazo definido, podrá renovarse de nuevo, mediante otro acto administrativo.



#### **ANEXO 5:**

Modelo de formato de reversibilidad por parte del teletrabajador.

#### **ANEXO 5.1:**

Modelo de formato de reversibilidad por parte del empleador.

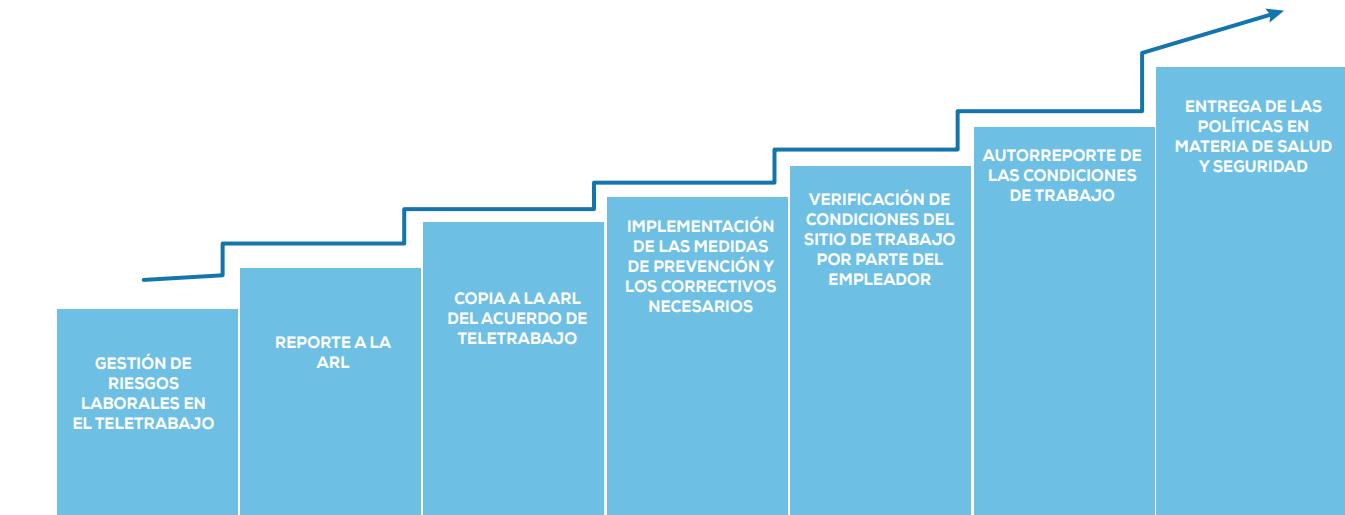
**BIENESTAR**
**PROTECCIÓN**


# PARTE 2

## GUÍA TÉCNICA PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES EN EL TELETRABAJO

El Ministerio del Trabajo, en conjunto con las Administradoras de Riesgos Laborales, desarrolló esta guía para ofrecer a los teletrabajadores y empleadores del sector público y privado, los parámetros generales para que una entidad, con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales (ARL), desarrolle acciones de promoción de la salud y la correspondiente prevención e intervención de las condiciones de riesgo presentes en el lugar de trabajo al implementar la modalidad de teletrabajo.

Como guía, este documento busca ser marco de referencia pero puede ser adaptado a las necesidades y especificaciones de cada empresa y de cada sector económico.



### MARCO LEGAL

La Ley 1221 de 2008 fue expedida con el propósito de promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia.

El 30 de abril de 2012, el Gobierno Nacional profirió el Decreto 884 de 2012, que reglamentó parcialmente la mencionada Ley, ocupándose del teletrabajo en relación de dependencia, es decir, el que opera bajo el marco de un contrato de trabajo o una relación laboral vigente tanto en el sector público como el privado.

Para garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás empleados es necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre ellos y las entidades que los contratan.

A partir de lo establecido en el Artículo 9º del Decreto 884 de 2012, que establece que las ARL deben elaborar una guía para la preventión y actuación en situaciones de riesgo adaptada a las condiciones de los teletrabajadores, para ser suministrada al teletrabajador y empleador.

Como referencia, esta guía se desarrolla de conformidad con el marco legal del Sistema General de Riesgos Laborales, considerando particularmente las siguientes normas:

LEY / AÑO	CONTENIDO
Ley 9 de 1979	Código Sanitario Nacional.
Resolución 2400 de 1979	Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Decreto 1295 de 1994	Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Ley 776 de 2002	Administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
Ley 1221 de 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones.
Decreto 884 de 2012	Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1562 de 2012	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.
Sentencia C- 337/2011	Protección integral en materia de Seguridad Social del teletrabajador.

## DEFINICIONES

Considerando la legislación vigente, se presentan las siguientes definiciones para clarificar el uso de cada una de ellas en esta guía:

**Teletrabajo.** Forma de organización laboral que se desarrolla en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Artículo 2, Decreto 884 de 2012).

**Teletrabajador.** Persona que el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley(Artículo 2°, Decreto 884 de 2012).

**Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.** “Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la

evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo” (Artículo 1º, Ley 1562 de 2012).

**Salud.** “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia” (Organización Mundial de la Salud, 1946).

**Accidente de trabajo.**

- › Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
- › Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante, durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
- › Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
- › También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical, siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
- › De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión (Artículo 3º, Ley 1562 de 2012).

**Enfermedad laboral.** La contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales; en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales, será reconocida como enfermedad laboral conforme lo establecido en las normas legales vigentes (Artículo 4º, Ley 1562 de 2012).

**Condiciones de salud.** Conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

**Condiciones de seguridad.** Son las condiciones necesarias para que la utilización de los lugares de trabajo no origine riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores o para que los riesgos presentes se reduzcan al mínimo.

**Autorreporte de condiciones de trabajo y salud.** Proceso mediante el cual el trabajador reporta por escrito al empleador las condiciones adversas de seguridad y salud que él identifica en su lugar de trabajo.

# OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN MATERIA DE RIESGOS LABORALES EN EL TELETRABAJO



## EMPLEADOR

Brindar las garantías laborales y de promoción en salud y prevención de riesgos.



## TELETRABAJADOR

Asegurarse de cumplir con las normas y atender las recomendaciones del empleador y la ARL.



## ARL

Brindar la asesoría necesaria para que empleador y teletrabajador tengan la información suficiente y clara para protegerse ante las eventualidades.

## POR PARTE DEL EMPLEADOR

- › Afiliar al teletrabajador al Sistema de Seguridad Social Integral, donde se especifique la clase de riesgo del centro de trabajo del que depende el teletrabajador conforme a la clasificación de actividades económicas establecidas en el Decreto 1607 de 2002, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. De igual forma, deberá especificar el lugar en el que se presta el servicio. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-.
- › Diligenciar el formulario de Reporte de Novedades, indicando que el trabajador pasa a tener la condición de teletrabajador y enviárselo a la Administradora de Riesgos Laborales.

- › El empleador debe realizar la verificación de las condiciones del centro destinado al teletrabajo, para dar cumplimiento a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales.
- › Asegurar que el teletrabajador realice el Autorreporte de Condiciones de Trabajo, para tramitar la identificación de condiciones de trabajo antes del inicio de la labor contratada. (Ver anexo 4)
- › Allegar copia del contrato y/o acuerdo o del acto administrativo a la ARL.
- › Incorporar en el Reglamento Interno de Trabajo, o mediante Resolución, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en la entidad.
- › Para el Sector Público, las entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales.
- › Para el Sector Público, se deberán generar dos resoluciones; por un lado, una Resolución General por medio de la cual se implementa el teletrabajo al interior de la organización y, otra Resolución Individual de teletrabajo dirigida a cada funcionario público incorporando las condiciones establecidas en el Artículo 3º del Decreto 884 de 2012.
- › Establecer las horas diarias y los días de la semana en que el teletrabajador debe estar accesible y disponible para la empresa en el marco de la jornada laboral.
- › Suministrar a los teletrabajadores elementos de protección personal en la tarea a realizar y garantizar que los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos y su prevención.
- › Garantizar que los equipos de trabajo suministrados a los teletrabajadores tengan los medios de protección adecuados para la tarea a realizar.
- › Verificar que las condiciones locativas e higiénicas del lugar en que se va a desarrollar el teletrabajo cumplan con las condiciones mínimas establecidas por la ley.
- › Informar y dar una copia al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- › Implementar los correctivos necesarios con asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales que se presenten en el lugar de trabajo del teletrabajador.
- › Definir el perfil para el teletrabajo, es decir establecer un conjunto de características personales y de

competencias profesionales que permitan que el teletrabajador se adapte con éxito a la nueva modalidad de trabajo de conformidad con lo descrito en el componente organizacional de este libro.

- › Cumplir con las obligaciones en Riesgos Laborales y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG/SST-, definidas en la normatividad vigente, de conformidad con el Parágrafo 2º del Artículo 26 de la Ley 1562 de 2012.
- › Cumplir con todas las obligaciones establecidas en el Artículo 21 del Decreto 1295 de 1994.
- › Reportar todo accidente de trabajo de conformidad con la legislación vigente.
- › Facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de seguridad y salud en el trabajo, para participar en las actividades de asesoría técnica brindados por la Administradoras de Riesgos Laborales.

## POR PARTE DEL TELETRABAJADOR

- › Diligenciar el formato de Autorreporte de Condiciones de Trabajo con el fin de determinar los peligros presentes en el lugar de trabajo, sobre los cuales el empleador implementará los correctivos necesarios, con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales (Ver anexo 4).
- › Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG/SST de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por la ARL.
- › Procurar el cuidado integral de su salud.
- › Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- › Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- › Participar en la prevención de los riesgos laborales a través de los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo, o como vigías ocupacionales.
- › Reportar accidentes de trabajo de acuerdo con la legislación vigente.
- › Utilizar los equipos y herramientas suministrados en forma adecuada y participar en los programas y actividades de promoción y prevención.
- › En general, cumplir con todas las obligaciones establecidas en el Artículo 22 del Decreto 1295 de 1994.

## POR PARTE DE LAS ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES - ARL

- › Asesorar al empleador en la determinación de los riesgos presentes en el lugar de trabajo del teletrabajador, con el objetivo de que éste implemente los correctivos necesarios.
- › Suministrar al teletrabajador y empleador la presente Guía técnica para la promoción de la salud y la prevención de los riesgos laborales en el teletrabajo.
- › Asesorar al empleador para promover y divulgar las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo de acuerdo a las características propias del teletrabajo.
- › Brindar la asesoría para el diligenciamiento adecuado del formulario establecido para la afiliación al Sistema de Riesgos Laborales.
- › Asesorar al empleador en el reporte e investigación de accidentes de trabajo de acuerdo con la Resolución 1401 de 2007.
- › Desarrollar programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que las entidades afiliadas conozcan y cumplan las normas y reglamentos técnicos en Seguridad y Salud en el Trabajo expedidos por el Ministerio del Trabajo.
- › Ofrecer asesoría técnica básica para el diseño del Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, y el plan de trabajo anual de todas las entidades suscritas.
- › Desarrollar programas, campañas y acciones de educación y prevención, dirigidas a garantizar que las entidades afiliadas cumplan como mínimo con el desarrollo del nivel básico de su Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- › Ofrecer capacitación básica para el montaje de la brigada de emergencias, primeros auxilios y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- › Capacitar a los miembros del comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo en aquellas empresas con un número mayor de 10 trabajadores, o a los vigías ocupacionales, quienes cumplen las mismas funciones de salud ocupacional en las empresas con un número menor a 10 trabajadores.
- › Desarrollar actividades de fomento de estilos de trabajo y de vida saludables de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas.
- › Desarrollar programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral en las entidades afiliadas.
- › Suministrar asesoría técnica para la realización de estudios evaluativos de higiene ocupacional o industrial y diseño e instalación de métodos de control de ingeniería según el grado de riesgo, para reducir la exposición de los trabajadores a niveles permisibles.

## LISTA DE CHEQUEO PARA GESTIONAR LOS RIESGOS LABORALES EN EL TELETRABAJO

### TELETRABAJO Y RIESGOS LABORALES

-  1. Verificar las condiciones del sitio de trabajo por parte del empleador.
-  2. Implementar las medidas de prevención y los correctivos necesarios.
-  3. Entregar a la ARL el Acuerdo de Teletrabajo.
-  4. Informar y dar copia al teletrabajador de la política de la entidad en materia de Salud y Seguridad.
-  5. Asegurar que el teletrabajador realice el autorreporte de las condiciones de teletrabajo.

### MEDIDAS PREVENTIVAS EN EL LUGAR DE TELETRABAJO

En la modalidad de teletrabajo es necesario desarrollar acciones de prevención e intervención de los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Para establecer un Plan de Prevención de Riesgos Laborales es necesario, en primer lugar, identificar el lugar de trabajo, distinto a las instalaciones del empleador, desde el cual se ejecutará el teletrabajo, para luego hacer un diagnóstico inicial de las condiciones de dicho lugar, tarea que realizará el empleador con la asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales.

En caso de que el lugar elegido no sea el domicilio del trabajador sino otro espacio definido por el empleador, éste deberá sujetarse a las recomendaciones de la presente guía.

Así mismo, se debe establecer claramente los horarios de trabajo y horarios de disponibilidad para la empresa, además de delimitar los trabajos a realizar para evitar una sobrecarga laboral, haciendo los tiempos y tareas susceptibles de medición.

Inicialmente se deben verificar las condiciones del lugar donde desarrollará las actividades el futuro teletrabajador con el fin de garantizar la protección de la salud y seguridad del empleado, está constituye la evaluación inicial que puede darse, además como autoevaluación, a través del formato de Autorreporte de Condiciones de Trabajo, anexo a la presente guía, donde el teletrabajador identifica los riesgos presentes en su lugar de trabajo, sobre los cuales el empleador implementará los correctivos necesarios con la asesoría de su ARL.

## VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DEL SITIO DE TRABAJO POR PARTE DEL EMPLEADOR

Será responsabilidad del empleador la verificación de las condiciones de trabajo del teletrabajador, para garantizar la protección de la salud y seguridad del empleado.

La Administradora de Riesgos Laborales deberá ofrecer asesoría, relacionada con la metodología de evaluación que podrá utilizar para tal fin, los riesgos laborales en los que deberá enfatizar su gestión en seguridad y salud, y la implementación de controles.

## MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

En el lugar de trabajo se pueden encontrar condiciones inapropiadas o inseguras que pueden afectar la salud de los teletrabajadores, por lo que presentamos algunas recomendaciones que pueden ser aplicadas en el sitio de teletrabajo.

Es fundamental señalar que las condiciones apropiadas de trabajo dependen, además, de los estilos de trabajo saludables y del autocontrol que el teletrabajador ejerza en su lugar de trabajo.

## CONDICIONES DE SEGURIDAD



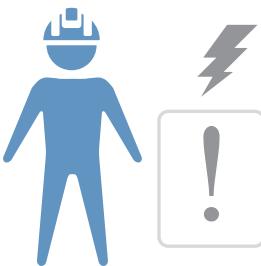
### ORDEN Y ASEO

Uno de los aspectos más importantes para un lugar de trabajo agradable y seguro es el orden y la limpieza, que se convierten en parte importante de la prevención de accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades relacionadas con el aspecto sanitario.

Una metodología sencilla y fácil para mantener ordenado y aseado el puesto de trabajo y sus alrededores, es la basada en la teoría japonesa de las '5S', derivada de cinco palabras que inician con esta letra, cuya aplicación se traduce en un mayor bienestar:

- › **"SEIRI"** - Lo que no sirve, que no estorbe. Organización. Separar lo que es necesario para trabajar y botar lo que es inútil.
- › **"SEITON"** - Un lugar para cada cosa, cada cosa en su lugar. Orden. Ubicar lo necesario para desarrollar las tareas en un lugar de fácil acceso.
- › **"SEISOU"** - La basura en su lugar. Limpieza. Asear los objetos sucios y evitar la acumulación de polvo en los equipos y espacios de trabajo.
- › **"SEIKETSU"** - Saque, ordene, limpie... Saque, ordene, limpíe. Estandarizar. Mantener permanentemente el estado de orden, limpieza e higiene del espacio de trabajo.
- › **"SHITSUKE"** - Autonomía y disciplina. Disciplina. Acostumbrarse a realizar los cuatro pasos anteriores en el sitio de trabajo para mantenerlo en las mejores condiciones.

## RIESGOS ELÉCTRICOS



- › Es importante el buen mantenimiento de las instalaciones eléctricas del puesto de trabajo.
- › Cuando requiera desconectar el equipo, evite realizarlo halando del cable.
- › Evite utilizar extensiones que no garanticen la continuidad del conductor de tierra ya que pueden generar cortocircuito. Igualmente, evite sobre cargar los tomacorrientes.
- › El cableado debe encontrarse debidamente organizado y no debe atravesar zonas de paso, interferir con cajones, puertas, partes sobresalientes del escritorio o su cuerpo.
- › Asegúrese que las tomas tengan polo a tierra.
- › Compruebe el buen estado del cableado para evitar un cortocircuito.
- › Tenga en cuenta y reporte al área encargada cuando su equipo de cómputo se encuentre defectuoso.

- › Escaleras y barandas.
- › Puertas.
- › Áreas de circulación Interna.
- › Paredes.
- › Servicios (baños, cuartos de cambio y suministros de agua).
- › Estructura de la locación.
- › Distribución de los espacios.
- › Techos o cubiertas.
- › Pisos.

Y las condiciones que se debe identificar y controlar son:

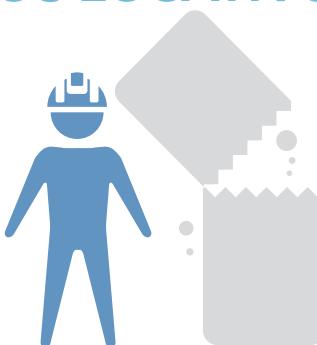
- › Falta de orden y aseo.
- › Escaleras, escalas y rampas dañadas.
- › Almacenamiento inadecuado.
- › Superficies irregulares o dañadas.
- › Superficies de trabajo defectuosas.
- › Techos defectuosos

## DESPLAZAMIENTOS EN VÍA PÚBLICA.

- › Cuando tenga que ir a su empresa, o en cualquier



## RIESGOS LOCATIVOS



Es importante saber identificar dónde se encuentran los riesgos locativos, ya que pueden ocasionar caídas, golpes o atrapamientos, que a su vez pueden provocar lesiones personales. Estos riesgos se pueden encontrar en los siguientes sitios:

- momento que transite en la calle, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:
- › Respete el semáforo peatonal.
- › Recuerde que cuando la señal de peatones oscila usted debe buscar la acera o zona de seguridad.
- › No cruce la calle hasta que se detengan completamente todos los vehículos.
- › Siempre que haya una cebra que indique cruce peatonal, úselo.

## EMERGENCIAS

En el caso de teletrabajadores, se identifican dos emergencias antes las que los empleados han de saber reaccionar:



### Sismo o terremoto

#### ¿Qué hacer durante el sismo?

- › No perder la calma.
- › Suspender la actividad que esté desarrollando.
- › Alejarse de ventanas, estanterías cables de luz o eléctricos, tomacorrientes, y objetos que puedan caer.
- › Identificar los lugares más seguros: una esquina o un corredor, bajo un escritorio o algún elemento que pueda soportar la caída de otro, al lado de columnas, muros y marcos de puertas (siempre y cuando no tengan objetos colgados como, cuadros pesados).
- › No abandonar la vivienda mientras dure el sismo.
- › Procurar mantener a la mano una linterna antichispa y algún sistema de comunicación.
- › Si durante la evacuación sucede una réplica del temblor y se encuentra en una edificación de varios pisos, continuar avanzando hasta el siguiente corredor.

#### ¿Qué hacer después del sismo?

- › Desconectar los equipos eléctricos y electrónicos.
- › Apagar las luces.
- › No correr.
- › Tratar de salir utilizando las rutas de evacuación, así como los avisos de los cuerpos de socorro. Dirigirse a alguno de los puntos de reunión.
- › Ayudar a quien lo necesite.
- › Si se ha interrumpido el fluido eléctrico no tratar de reactivar equipos hasta que se haya revisado el sistema.
- › Si son evidentes los daños a techos, paredes, columnas, etc., abandonar el lugar donde esta teletrabajando.
- › No se debe regresar sin autorización previa de una autoridad o de los grupos de emergencia.

### Incendio

#### ¿Qué hacer para prevenir un incendio?

- › Impedir la presencia simultánea de materiales combustibles y focos de ignición.
- › Mantener el orden y la limpieza en los sitios de trabajo.
- › Se debe evitar acumular materiales combustibles innecesarios y en especial alrededor de los equipos eléctricos. Igualmente, en espacios ocultos, como rincones y la parte inferior de la estantería.
- › Si es necesario conectar varios equipos eléctricos a una misma toma corriente, se recomienda consultar a personal competente para garantizar la seguridad de la instalación.
- › Solicitar el servicio técnico correspondiente, lo más pronto posible, si se aprecian anomalías en las instalaciones eléctricas o en los equipos.
- › Ubicar un extintor contra incendios cercano al lugar de trabajo y verificar constantemente que el acceso al mismo se encuentre despejado.

#### ¿Qué hacer durante un incendio?

- › Conservar la calma: no gritar, no correr, no empujar.
- › Buscar el extintor más cercano y hacer lo posible por apagar el fuego.
- › Solicitar ayuda a la persona que se encuentre más cerca y de ser posible notificar al empleador.
- › Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
- › Si la puerta es la única salida, verificar que la chapa no esté caliente antes de abrirla; si lo está, lo más probable es que haya fuego al otro lado de ella por lo que no se debe abrir.
- › En caso de que el fuego obstruya las salidas, mantener la calma y ubicarse en el sitio más seguro.
- › Esperar a ser rescatado.
- › Si hay humo ubicarse lo más cerca del piso y desplazarse gateando. Taparse la nariz y la boca con un trapo idealmente húmedo.
- › Si se incendia la ropa que lleva puesta, no correr. Arrojarse al piso y rodar lentamente. De ser posible cubrirse con una manta para apagar el fuego.
- › Nunca utilizar los ascensores durante el incendio, utilizar las escaleras.
- › Ayudar a salir a los niños, ancianos y minusválidos.
- › Suspender el fluido eléctrico del área afectada.
- › Si no logra controlar el incendio, tratar de cerrar ventanas y salir dejando cerrada la puerta sin seguro, dirigiéndose fuera del lugar donde esta teletrabajando y esperar instrucciones.

## CONDICIONES DE SALUD



### Hábitos y estilos de vida y trabajo saludables

Recuerde acudir a su servicio de salud periódicamente y atender las instrucciones de su médico, manteniendo hábitos nutricionales saludables, evitando el consumo de cigarrillo y bebidas alcohólicas, y realizando ejercicio regular es posible prevenir enfermedades del sistema digestivo, cardíaco y osteomuscular.

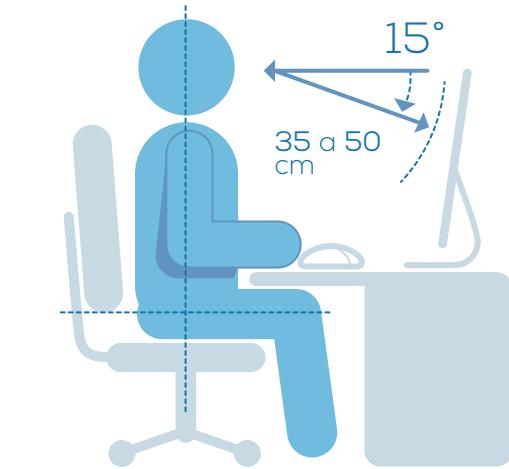
El teletrabajador debe tener buenos hábitos alimenticios, si bien es importante que consulte con su médico, se recomienda en general que elimine el consumo de grasas de origen animal, aumente el consumo de fibra vegetal, aumente el consumo de leguminosas, incluya el consumo de grasas de origen vegetal, consuma alimentos de mar, disminuya el aporte de sal en sus comidas, y limite la cantidad de azúcares y harinas.

### Riesgos biomecánicos

A continuación encontrará las recomendaciones para un adecuado diseño ergonómico del puesto de trabajo:

#### Computador

- › La ubicación de la pantalla debe ser frontal al trabajador, de tal modo que se eviten los movimientos de rotación de cuello.
- › Al tratarse de una tarea que requiere una agudeza visual normal, la distancia entre la pantalla y el ojo debe oscilar entre 35 y 60 cm.
- › Los ángulos óptimos para trabajos en computador se encuentran diagramados a continuación:



#### Escritorio

- › Se sugiere que el teclado se ubique sobre el escritorio para facilitar el apoyo de los antebrazos cuando digite.
- › Es importante mejorar el espacio para los pies evitando que se ubiquen elementos extraños bajo el escritorio, como cajas, archivos, carpetas o papelería.

#### Silla

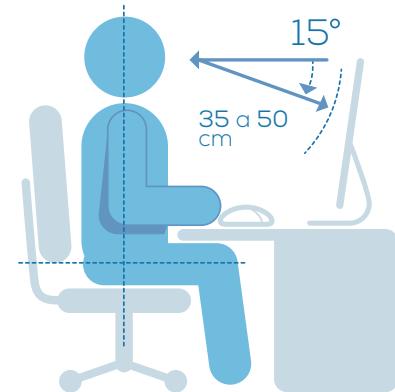
- › La silla debe tener un tamaño de asiento y espaldar que cubra bien la cadera y ofrezca apoyo suficiente para la espalda, aproximadamente desde la altura de los omoplatos.
- › Debe permitir fácilmente cambios de posición del asiento y del espaldar.
- › Adecuar la altura de la silla de acuerdo a las medidas de cada trabajador, de manera que los pies queden firmemente apoyados en el piso y los antebrazos queden paralelos al piso o ligeramente inclinados hacia abajo. En caso de no alcanzar a apoyar completamente los pies en el piso se debe utilizar un apoyapiés, con el fin de mantener los ángulos de la rodilla y la cadera cercanos a los 90 grados.

- › Se sugiere implementar el uso de apoyapiés para evitar que el peso de las piernas comprima los tejidos del muslo y perturbe la circulación sanguínea, la altura del mismo debe compensar la de la silla, permitiendo que las rodillas queden más altas que las caderas.
- › Los apoyapiés deben ser anchos (se sugiere 30 X 40 cm), con una inclinación no mayor a 15° con respecto a la base horizontal.
- › El asiento debe disponer de bordes anteriores redondeados.
- › Es importante que permita el giro en el eje vertical y cambio del ángulo entre espaldar y asiento.
- › La base de soporte debe ser adecuada, con al menos cinco patas, y tener rodachinas en todas ellas, exceptuando la del eje central.
- › La superficie donde se ubique la silla debe facilitar el desplazamiento (por ejemplo bases de acrílico), generando una superficie fija para el trabajador.
- › El mantenimiento debe ser preventivo y adecuado.

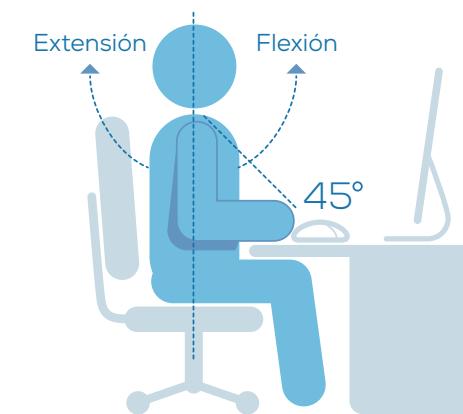
#### Aspectos relacionados con el manejo del cuerpo

- › Una vez se coloque el teclado sobre el escritorio, se sugiere que siempre se busque el apoyo de los antebrazos, evitando al máximo movimientos de flexión y extensión de muñecas.
- › Para mejorar los tiempos de exposición deben incluirse pausas activas en el ciclo de trabajo, así como ejercicios de estiramiento y relajación, al menos cada dos horas.
- › Es importante alternar periodos de digitación con periodos para realizar otras actividades, momentos que servirían para la relajación muscular de los teletrabajadores.
- › Las posturas adecuadas para los diferentes segmentos corporales (una vez corregidos los aspectos relacionados con el diseño del puesto del trabajo) se muestran en las siguientes gráficas:

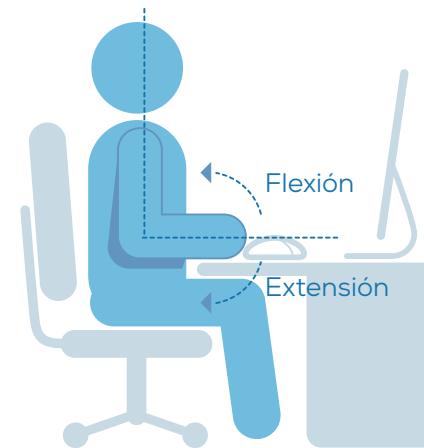
#### CUERPO TOTAL



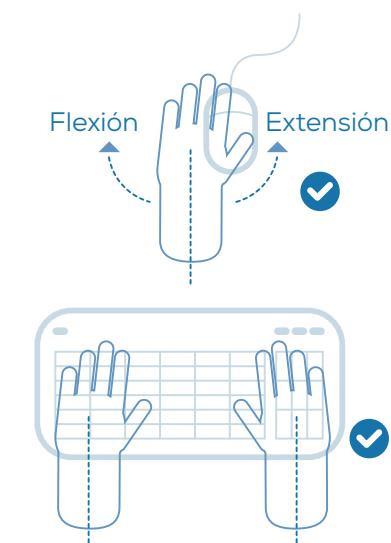
#### FLEXIÓN, EXTENSIÓN Hombro



#### Codo FLEXIÓN, EXTENSIÓN



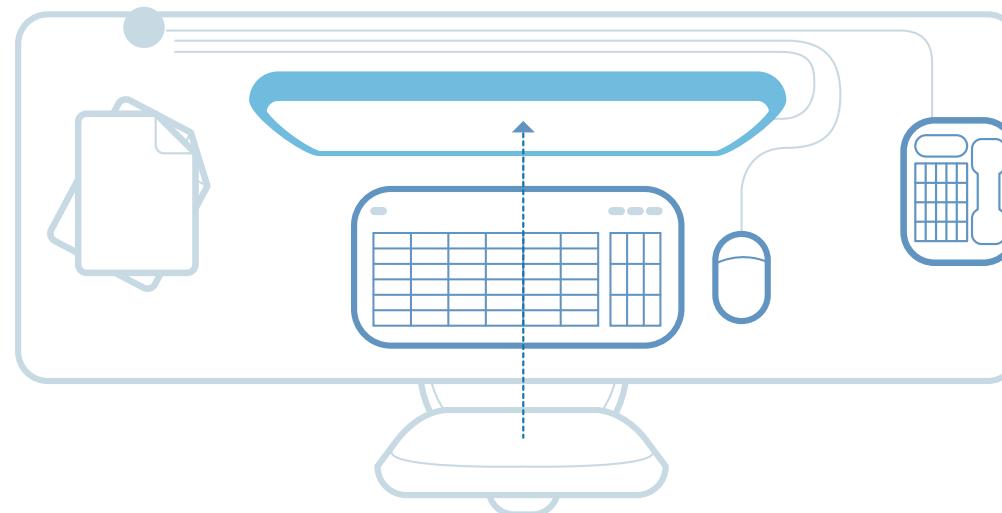
#### Muñeca FLEXIÓN, EXTENSIÓN



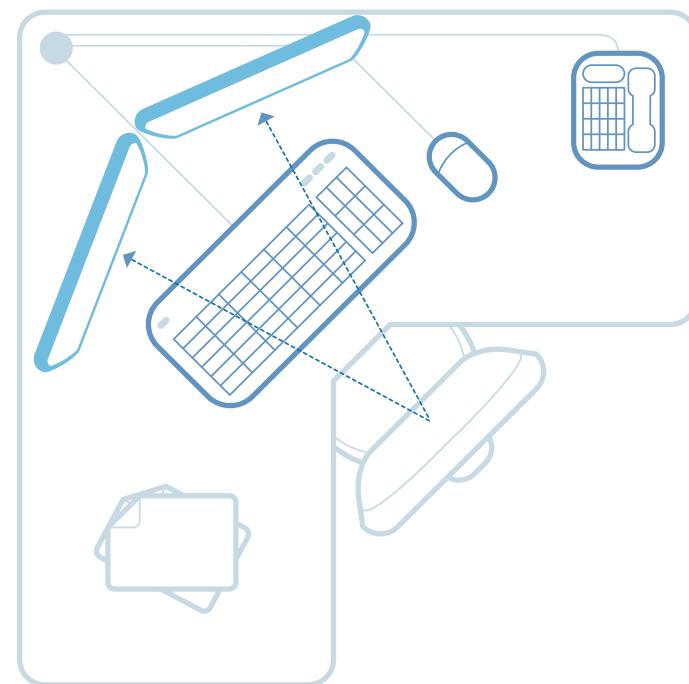
Algunos diseños recomendados para organizar el puesto de trabajo de manera ergonómica adecuada, son:

## DISEÑO DE ESCRITORIOS

### 1 MONITOR



### 2 MONITORES



## Conservación auditiva



Cuando deba usar diadema para la ejecución de las tareas cotidianas, se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

### Uso adecuado de la diadema:

- › Si es para un solo oído, intercambiarla cada cierto tiempo.
- › Los auriculares deben cubrir la oreja completamente.
- › Usar el volumen mínimo.
- › Ubicar el micrófono correctamente.
- › Manejo de voz con volumen bajo.

### Cuidado general de los oídos:

- › No introducir objetos en los oídos.
- › Lavar adecuadamente el oído y de ser necesario buscar un especialista.
- › Usar protección auditiva si se está expuesto a ruido permanente.
- › Evitar autoformularse o usar remedios caseros.
- › Evitar el uso de audífonos para escuchar música.
- › Asistir a los controles médicos que realice el empleador.
- › Consultar al médico ante cualquier molestia e informarle al empleador.

## Riesgos psicosociales



“El estrés es una respuesta adaptativa de la persona a un estímulo externo o interno que se percibe como amenazante y que, en consecuencia, activa mecanismos psicológicos y físicos del organismo”, de acuerdo con el equipo de Empresarios Bolívar. Por tanto, podemos decir que el estrés en sí no es malo en la medida que genera un estímulo vital que puede entenderse como una carga de dinamismo para actuar y responder a las necesidades del entorno.

El estrés negativo es aquel que produce un estado de malestar y ansiedad permanentes, que además interfiere con los hábitos cotidianos y la productividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el estrés negativo puede definirse como el proceso que se inicia cuando el individuo recibe demandas ambientales excesivas, a las cuáles debe dar respuesta adecuada usando sus recursos para afrontarlas, produciendo reacciones emocionales y fisiológicas negativas como ansiedad, ira, aumento del ritmo cardíaco y de la presión arterial.

Para controlar esto, debemos actuar de manera preventiva considerando las siguientes recomendaciones:

- › Asumir una actitud dinámica y positiva con respecto a la vida, dimensionando las dificultades.
- › Expresar los sentimientos.
- › Determinar y analizar las causas que generan estrés negativo en la vida.
- › Distribuir adecuadamente el tiempo en las actividades personales, sociales y de trabajo.
- › Aprovechar el tiempo para compartir con la familia y amigos.
- › “Alimentar el espíritu” con actividades creativas y artísticas.
- › Reflexionar y evitar las respuestas impulsivas.

Así las cosas, uno de los principales retos para el teletrabajador es el **manejo de su tiempo**, separando claramente su vida laboral de su vida personal, para lo cual se recomienda seguir los siguientes consejos:

- › Plantear una agenda diaria y semanal para la ejecución de actividades, de acuerdo a las jornadas laborales pactadas y otorgándoles prioridades de acuerdo a su importancia.
- › Procurar, en lo posible, cumplir con lo planeado y felicitarse por el cumplimiento de estas metas.
- › No trabajar más de 8 horas al día, ni más de 48 horas semanales.
- › Hacer pausas activas de 5 a 7 minutos, mínimo cada 2 horas. A través de su Administradora de Riesgos Laborales podrá conseguir material impreso o digital para hacer los ejercicios pertinentes
- › De ser posible, alterne tareas.

- Y por último, tenga en cuenta que la falta de planeación es la que genera la aparición de actividades urgentes que afectan toda la agenda de trabajo.

### Comunicación y relaciones interpersonales

Es conveniente fijar reuniones tanto virtuales como presenciales entre el teletrabajador y el personal de la empresa. Ello facilita a la entidad estar al tanto del funcionamiento de las actividades que desarrolla el teletrabajador, además de fomentar su sentido de pertenencia, el intercambio de puntos de vista y reducir la sensación de aislamiento laboral.

Además, es importante mantener informada a la organización sobre el progreso y las dificultades que se tienen en el desarrollo de las actividades y asistir a las reuniones de trabajo tanto como sea posible.

### Separación del ámbito familiar y privado del laboral

Uno de los mayores retos de los teletrabajadores es conseguir el equilibrio entre la vida familiar y laboral, generando la separación adecuada de tiempos y espacios entre ellas, por eso se recomienda:

- Habilitar una zona aislable dentro de la vivienda, de uso exclusivo para el desarrollo del trabajo.
- El ambiente debe propiciar la motivación necesaria así como favorecer las actividades mentales y la protección de la salud y la seguridad.
- Solicitar el apoyo de los miembros de la familia



Buscar primeros auxilios y trasladarse a la IPS

Pedir asistencia a la ARL

Reportar al empleador y a la ARL

- para lograr un ambiente que le permita concentrarse y desarrollar las actividades laborales sin interrupciones.
- Informar a familiares y amigos sobre las condiciones de desarrollo de su trabajo, a fin de evitar sobresaltos.
- Separar las actividades familiares de las laborales, de lo contrario pueden surgir tensiones que afectan psicológicamente al teletrabajador, debido al número de compromisos adquiridos o el conflicto entre sus roles laborales y personales.
- Evaluar la necesidad de contar con una línea telefónica independiente de la de uso familiar.

### TELETRABAJADOR, ¿QUÉ HACER EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRABAJO?

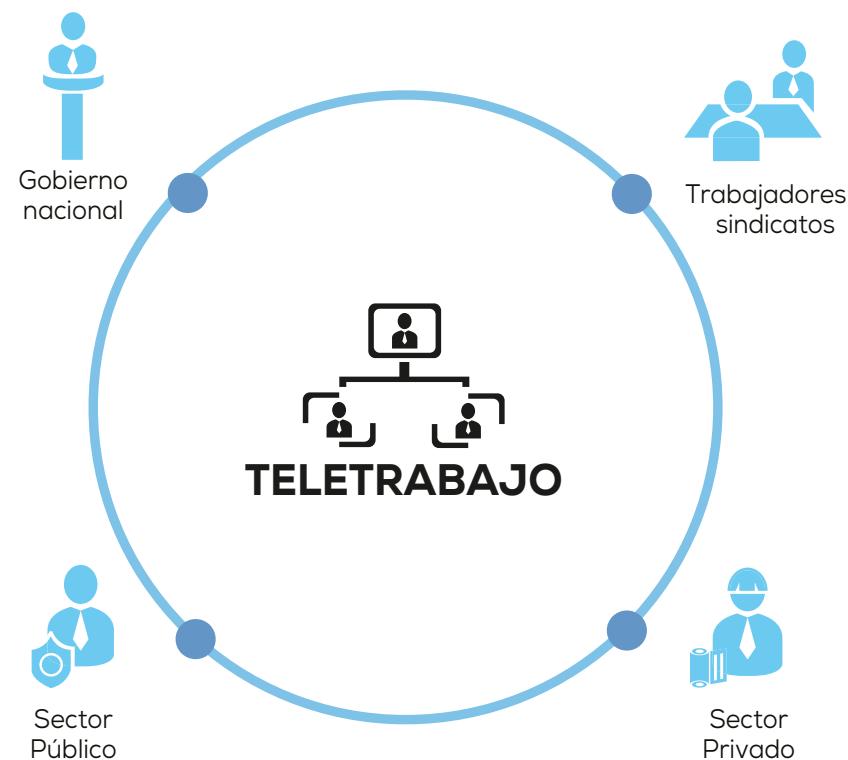
- Al momento de presentarse el accidente, de ser posible busque atención de primeros auxilios en el sitio de ocurrencia y de ser necesario trasládese a la Institución Prestadora de Salud (IPS), para la atención médica correspondiente.
- Comuníquese a la línea de atención telefónica que encontrará en su carné de la ARL y brinde la información que allí le soliciten. Siga las recomendaciones que le den en la Línea de Atención.
- El teletrabajador deberá informar a su empleador para que éste diligencie y envíe a la ARL el Informe de Accidente de Trabajo, antes de pasadas 48 horas del incidente.

La expedición de la Ley 1221 de 2008 estableció la figura del teletrabajo como una forma de organización laboral, y como tal son varios los aspectos planteados tanto en la Constitución Política de Colombia como en la Legislación Laboral que deben ser aplicados en dicha modalidad.

Dentro de esos aspectos se debe analizar el rol que desempeña el teletrabajo frente a los sindicatos y viceversa, para ello es necesario revisar las experiencias que se han tenido en otros países donde se ha adoptado el teletrabajo como una modalidad para la ejecución de las actividades laborales y a partir de esta base plasmar las ventajas y desventajas que frente a los sindicatos se puedan presentar.

Este documento busca, a partir de esas experiencias y el análisis de sus ventajas y desventajas, presentar una serie de recomendaciones que permitan que la figura del teletrabajo pueda ser adoptada de manera ágil en las distintas entidades públicas y el sector privado en el país, en consonancia con las distintas negociaciones colectivas que surjan con los sindicatos existentes.

El presente texto es una herramienta de consulta a ser usada por parte de los empleadores, teletrabajadores y sindicatos del país, que buscan generar mecanismos de conciliación del rol familiar y laboral, mejores empresas y un mejor país, apostándole al trabajo en los nuevos tiempos con el uso de la tecnología.



## ASPECTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES DEL TELETRABAJO FRENTE A LA LIBERTAD SINDICAL

En primera instancia debemos remitirnos a las normas constitucionales que hacen alusión a los aspectos relacionados con la libertad sindical. En ese contexto debemos enfocarnos en lo establecido en el Artículo 39 de la Constitución Política de Colombia.

"Artículo 39. Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado. Su reconocimiento jurídico se producirá con la simple inscripción del acta de constitución.

La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos.

La cancelación o la suspensión de la personería jurídica solo proceden por vía judicial.

Se reconoce a los representantes sindicales el fuero y las demás garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión.

No gozan del derecho de asociación sindical los miembros de la Fuerza Pública".

Se hace evidente que quienes laboran bajo la modalidad del teletrabajo pueden hacer parte de sindicatos o asociaciones, de conformidad con lo establecido en la Ley 1221 de 2008, que en su Artículo 6º, numeral 6º, establece lo siguiente:

"Artículo 6. Garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores.

(...)6. Lo dispuesto en este artículo será aplicado de manera que se promueva la igualdad de trato entre los teletrabajadores y los demás trabajadores, teniendo en cuenta las características particulares del teletrabajo y, cuando proceda, las condiciones aplicables a un tipo de trabajo idéntico o similar efectuado en una empresa.

La igualdad de trato deberá fomentarse, en particular, respecto de:

- a. El derecho de los teletrabajadores a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escogen y a participar en sus actividades;
- b. La protección de la discriminación en el empleo;
- c. <Literal CONDICIONALMENTE exequible> La protección en materia de seguridad social (Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud y riesgos profesionales), de conformidad con lo previsto en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen o adicionen o en las disposiciones que regulen los regímenes especiales;
- d. La remuneración;
- e. La protección por regímenes legales de seguridad social;
- f. El acceso a la formación;
- g. La edad mínima de admisión al empleo o al trabajo;
- h. La protección de la maternidad. Las teletrabajadoras tendrán derecho a retornar al mismo puesto de trabajo o a un puesto equivalente con la misma remuneración, al término de la licencia de maternidad.
- i. Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del teletrabajador".

sindicatos y, como tal, ser destinatarios de los distintos beneficios que se pueden percibir como consecuencia de hacer parte de dichas organizaciones.



### ¿Qué beneficios pueden recibir los teletrabajadores que hacen parte de los sindicatos?

Dentro de los distintos temas que son negociados en el marco de un sindicato encontramos los relacionados con los salarios, la jornada de trabajo, vacaciones, capacitaciones, distintos beneficios extralegales (préstamos, convenios en materias relacionadas con vivienda, estudio, turismo, etc.). Es así que en el contexto del tema que estamos desarrollando el teletrabajador podrá ser beneficiario de todos estos aspectos.



### ¿Puede un teletrabajador ser amparado por el fuero sindical?

El fuero sindical de acuerdo con el Artículo 405 del Código Sustantivo del Trabajo es "...la garantía de que gozan algunos trabajadores de no ser despedidos, ni desmejorados en sus condiciones de trabajo, ni trasladados a otros establecimientos de la misma empresa o a un municipio distinto, sin justa causa, previamente calificada por el juez del trabajo".

En el caso del teletrabajador, sí podrá ser amparado por el fuero sindical, siempre y cuando se encuentre inmerso en una de las condiciones establecidas en el Artículo 406 del Código Sustantivo del Trabajo.

"Artículo 406. Trabajadores amparados por el fuero sindical. Están amparados por el fuero sindical:

- a. Los fundadores de un sindicato, desde el día de su constitución hasta dos (2) meses después de la inscripción en el registro sindical, sin exceder de seis (6) meses;

### ¿Puede un teletrabajador hacer parte de un sindicato?

Los sindicatos son personas jurídicas constituidas dentro de una empresa y que tienen como objetivo fundamental la protección y mejoramiento de las condiciones laborales de sus afiliados a través de la negociación de Actos Jurídicos colectivos.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1221 de 2008 es claro que los teletrabajadores podrán hacer parte de estos

- b. Los trabajadores que, con anterioridad a la inscripción en el registro sindical, ingresen al sindicato, para quienes el amparo rige por el mismo tiempo que para los fundadores;
- c. Los miembros de la junta directiva y subdirectivas de todo sindicato, federación o confederación de sindicatos, sin pasar de cinco (5) principales y cinco (5) suplentes, y los miembros de los comités seccionales, sin pasar de un (1) principal y un (1) suplente. Este amparo se hará efectivo por el tiempo que dure el mandato y seis (6) meses más;
- e. <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Dos (2) de los miembros de la comisión estatutaria de reclamos, que designen los sindicatos, las federaciones o confederaciones sindicales, por el mismo período de la junta directiva y por seis (6) meses más, sin que pueda existir en una empresa más de una (1) comisión estatutaria de reclamos.

**Parágrafo 1º.** Gozan de la garantía del fuero sindical, en los términos de este Artículo, los servidores públicos, exceptuando aquellos servidores que ejerzan jurisdicción, autoridad civil, política o cargos de dirección o administración.



#### ¿El teletrabajo hace que un trabajador realice tareas en horas extras?

Al teletrabajador se le aplican las mismas condiciones que a un trabajador que se encuentra en las instalaciones del empleador. En consecuencia, no se podrán emplear en el teletrabajo más horas del máximo legal permitido. El numeral 2º del artículo 3º del Decreto 884 de 2012 hace referencia a ello y establece que en el marco del contrato de teletrabajo se debe establecer "...2. Determinar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal".



#### ¿El teletrabajo puede llegar a desvirtuar las relaciones laborales?

Las relaciones laborales en el marco del teletrabajo son iguales a las contempladas en el Código Sustantivo del Trabajo. El Decreto 884 de 2012, en el inciso segundo de su artículo 2º, es explícito al afirmar que: "El teletrabajador es la persona que en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley". Por lo anterior es evidente que pese a que la actividad se realiza en un lugar distinto al de la sede de trabajo existe una relación laboral plena entre el teletrabajador y su empleador.



#### ¿Se puede desconocer las prestaciones sociales en el teletrabajo?

El teletrabajo se caracteriza por cumplir con los mismos derechos y obligaciones que se derivan de un contrato de trabajo. En consecuencia los aspectos relacionados con la Seguridad Social deben ser tenidos en cuenta al momento de celebrar el contrato de trabajo. Al respecto el Decreto 884 de 2012 señala en el artículo 7º que: "Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-.

Los teletrabajadores en relación de dependencia, durante la vigencia de la relación laboral, deben ser afiliados por parte del empleador al Sistema de Seguridad Social, Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, o las disposiciones que regulen los regímenes especiales, así como a las Cajas de Compensación Familiar en los términos y condiciones de la normatividad que regula dicha materia".



#### ¿El teletrabajador debe pagar los gastos por concepto de servicios públicos que se generen por el teletrabajo?

El numeral 7º del artículo 6º de la Ley 1221 de 2008 establece que: "Los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas, valor de la energía, desplazamientos ordenados por él, necesarios para desempeñar sus funciones.

Los elementos y medios suministrados no podrán ser usados por persona distinta al teletrabajador, quien al final del contrato deberá restituir los objetos entregados para la ejecución del mismo, en buen estado, salvo el deterioro natural". En consecuencia son los empleadores quienes tienen la obligación de cubrir estos gastos.

## SINDICATOS, NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y TELETRABAJO

A partir del análisis del proceso de adopción del teletrabajo en la República Argentina, la Organización Internacional del Trabajo editó en 2011 el "Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo", que en relación con los aspectos sindicales frente al teletrabajo establece una serie de indicaciones que deben ser seguidas por parte de los miembros de los sindicatos que pretendan el reconocimiento del teletrabajo vía negociación sindical.



### EL TELETRABAJO EN LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y LA LIBERTAD SINDICAL

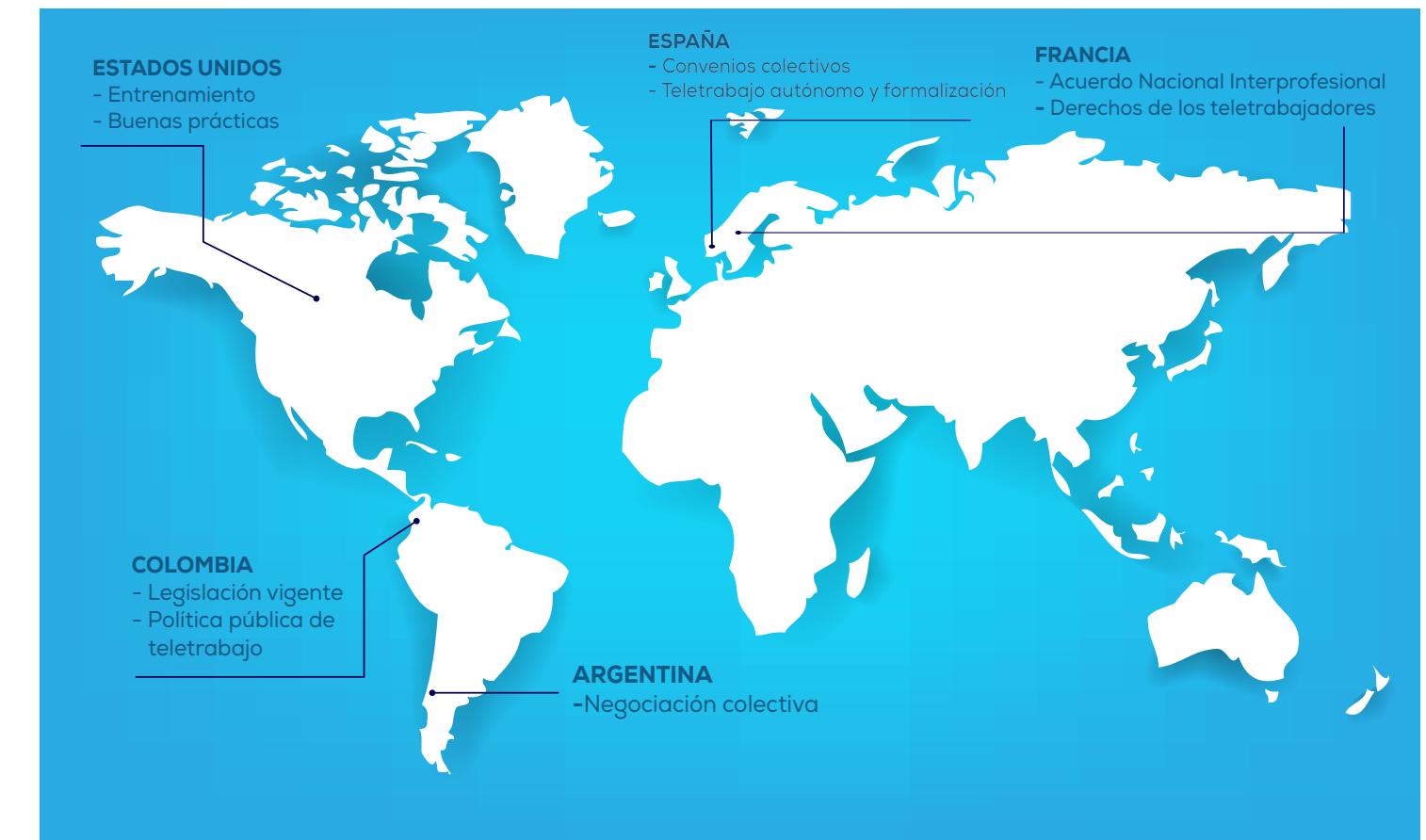
Recomendaciones tomadas del Capítulo 6.9 del '[Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo](#)' - OIT, 2011.

1. Se recomienda que las empresas y organizaciones sindicales prevean y acuerden la temática asociada al teletrabajo e incorporen la misma en la convención colectiva de la actividad, oficio o empresa de que se trate.
2. Las personas empleadas en la modalidad del teletrabajo tienen los mismos derechos colectivos que quienes trabajan en los establecimientos de la persona empleadora. Se recomienda que las empresas faciliten y brinden las mejores posibilidades de acceso a la comunicación con los representantes de los

trabajadores.

3. Es conveniente que los representantes de los teletrabajadores participen desde el inicio, sean informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo y las experiencias que se organicen para llevarlo a la práctica.
4. Dadas las peculiaridades del teletrabajo, podrán ser necesarios acuerdos complementarios, colectivos o individuales. En tal sentido, es relevante escuchar y abrir la participación a los trabajadores que ya cuentan con experiencia en la modalidad del teletrabajo, en la misma empresa o en otra.
5. La temática a incluir debe partir de la premisa de la igualdad efectiva de derechos entre un trabajador presencial y un teletrabajador, respetando las exigencias, derechos y obligaciones de los marcos legales vigentes.
6. Sin pretender ser taxativos, se recomiendan algunos contenidos a consensuar e incluir en los convenios colectivos de trabajo:
  - › Voluntariedad y reversibilidad
  - › Remuneración
  - › Compensación adicional
  - › Jornada de trabajo
  - › Formación y capacitación
  - › Evaluación y desarrollo profesional
  - › Derecho de información
  - › Comunicación
  - › Instalaciones y equipamiento
  - › Confidencialidad y protección de los datos de la empresa
  - › Protección de la salud, seguridad e higiene
  - › Sistema de control, protección del derecho a la intimidad del teletrabajador
  - › Visitas al domicilio del teletrabajador; notificación y consentimiento previo
7. El teletrabajo debe permitir el pleno goce y ejercicio de los derechos sindicales.
8. Es recomendable considerar las formas de participación del teletrabajador en las actividades sindicales.
9. Los teletrabajadores deben estar sujetos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones de representantes de los trabajadores. Los teletrabajadores están incluidos en los cálculos para determinar los límites para los órganos con representación de los trabajadores, conforme a la legislación, convenios colectivos y prácticas nacionales vigentes.
10. Es conveniente precisar desde el principio el ámbito de trabajo al que el teletrabajador estará adscrito para ejercer sus derechos colectivos.
11. Es conveniente acordar las formas de las comunicaciones sindicales.

## EXPERIENCIAS INTERNACIONALES DE SINDICATOS FRENTE AL TELETRABAJO



A continuación se presentan algunas experiencias internacionales de sindicatos en materia de teletrabajo a fin de establecer las situaciones más propicias para ser adoptadas en Colombia.

### Sindicatos en Argentina y el teletrabajo

El caso del teletrabajo en Argentina ha surgido de manera distinta al caso colombiano, pues en este país, uno de los pioneros en materia de teletrabajo en América Latina, se ha venido desarrollando esta modalidad laboral desde los años noventa sin que hasta el momento se hubiese aprobado una Ley de la República en donde se reglamenten este tipo de situaciones.

Pese a ello, en Argentina se ha consolidado la cultura del teletrabajo de una manera arrolladora, incluso hasta el punto de establecer en el año 2001 la inicio de la Comisión de Teletrabajo como parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de ese país, que desde su inicio ha trabajado activamente por la aplicación de buenas costumbres en materia de teletrabajo.

De acuerdo con el Ministerio del Trabajo de ese país, el Teletrabajo en Argentina es entendido como “una forma de organizar el trabajo realizado a distancia mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el propio domicilio del trabajador o en otro, siempre que sea ajeno al empleador. Paulatinamente esta modalidad está dejando atrás su fase experimental para convertirse en un instrumento de inclusión sociolaboral instalado en la cultura del trabajo”.

El mencionado “Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo” editado por la OIT en asocio con el Gobierno de la República Argentina, establece una serie de indicaciones para ser atendidas por los miembros de los sindicatos que pretendan el reconocimiento del teletrabajo vía negociación sindical. En ese contexto, el punto de partida es la utilización de la legislación argentina en materia de negociación colectiva (Leyes 14250 y 23526). Las recomendaciones se encuentran descritas en el apartado previo de ‘Sindicatos, negociación colectiva y teletrabajo’ que hace parte de este documento.

Esas recomendaciones han sido implementadas por parte de los sindicatos argentinos en los procesos de adopción del teletrabajo y han contribuido al crecimiento del número de trabajadores bajo esta modalidad laboral en dicho país, donde, de acuerdo con Pulso Social, el 45% de los empleados teletrabajan desde su casa al menos una vez a la semana, y un 9% teletrabajan todo el tiempo.

En el caso argentino, al igual que en otros países, la implementación del teletrabajo no ha sido una tarea del todo fácil. Los sindicatos de este país han visto esta modalidad con cierto recelo, pero a través de la celebración de las negociaciones sindicales se han acallado las dudas al respecto y se ha establecido una cultura del teletrabajo que en este momento convierten a Argentina en el país modelo frente a las prácticas en relación con el teletrabajo en América Latina.

## Sindicatos españoles y el teletrabajo

En el caso de la Unión Europea el sustento legal del teletrabajo está dado en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (AMET), celebrado el 23 de mayo de 2002 entre los países miembros de la Unión Europea.

A nivel español se regula a través de la Orden Ministerial APU/1981/2006, donde se establece la implementación de programas pilotos de teletrabajo en las entidades pertenecientes a la administración pública y define al teletrabajo como una “(...) modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial en virtud de la cual un empleado de la Administración General del Estado puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio, siempre que las necesidades del servicio lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal y familiar y laboral de los empleados públicos”.

Posteriormente con el Real Decreto Ley 3 de 2012 se ratifica el reconocimiento al teletrabajo y se establecen algunos referentes en cuanto a la forma y los derechos que se tienen a favor de los teletrabajadores.

Pese a la existencia de estos referentes, el teletrabajo en España se ha centrado principalmente en la celebración de Convenios Colectivos en los cuales se hace referencia al teletrabajo pero sin hablar realmente de éste, o sin hacer mención explícita a su nombre o modalidades. Es así que se presentan varios casos como los de Siemens Nixdorf España, Ibermática España o DHL Internacional España, donde se ha implementado teletrabajo sin hacer una alusión expresa a él.

No obstante lo anterior, España ha sido uno de los países que en términos reales ha venido desarrollando de manera más activa la implementación del teletrabajo. De acuerdo con el Profesor Ángel Belzunegui Erazo en su documento “Teletrabajo en España, acuerdo marco y Administración Pública” se observa que los sindicatos españoles han generado una especie de control sobre el desarrollo del teletrabajo, pues estos grupos han solicitado a las distintas empresas que han acogido esta figura una participación activa en la planificación de los modelos a adoptar.

De igual manera se observa una gran problemática en relación con la vinculación de los teletrabajadores pues en muchas oportunidades son contratados como trabajadores autónomos (equivalente a una contratación por prestación de servicios), que pese a tratarse de teletrabajo termina por configurar una situación de subordinación que pone de manifiesto la existencia de una relación laboral. Esta situación ha sido abordada por los sindicatos asumiendo que de configurarse dicha subordinación deberán realizarse los pagos correspondientes de conformidad con la Ley.

Al respecto, el profesor Belzunegui identificó las principales falencias que se han presentado en relación con el teletrabajo y que han sido materia de las discusiones por parte de los sindicatos españoles:

- a. “Las empresas trabajan con bases de datos de los empleados confidenciales que no son facilitadas a sus representantes laborales. Generalmente tampoco las empresas han adoptado una política de facilitar las direcciones electrónicas de estos teletrabajadores a los comités de empresa o a sus representantes laborales, con lo cual se dificulta el contacto entre aquellos y el resto de trabajadores.
- b. Por otra parte, las empresas trabajan con protocolos internos de confidencialidad en el manejo y transmisión de datos relativos a la prestación de los teletrabajadores.
- c. Para solventar las deficiencias de formación de los teletrabajadores las empresas más avanzadas han puesto a disposición de sus empleados (teletrabajadores o no) aulas virtuales en su Intranet a través de las cuales los trabajadores pueden acceder a algún tipo de formación requerida para el puesto

de trabajo. La formación, así, sale del ámbito de la negociación colectiva y de las horas de trabajo, para pasar a ser una actividad que relaciona individualmente al teletrabajador con la empresa.

- d. Los teletrabajadores en domicilio con estatus de autónomos no tienen la protección en materia de seguridad y salud como el resto de trabajadores, aunque en casos puntuales las empresas realizan inspecciones (siempre con el permiso del teletrabajador) de las instalaciones desde las que opera. Los teletrabajadores que practican el ‘mobility’ y están ligados contractualmente a la empresa, si gozan de la protección de seguridad y salud que brindan las empresas, además de negociar ciertas especificidades como los riesgos asociados a la movilidad con la que realizan la prestación. En casos puntuales, la empresa también vela porque las condiciones de salud e higiene de las empresas clientes sean las adecuadas para realizar la prestación.
- e. No existe una jornada laboral estándar en las prácticas del teletrabajo, variando enormemente la flexibilidad/rigidez de la misma en función de otros factores como, por ejemplo, el estilo de dirección de la empresa, la actividad, los clientes de la misma, el tipo de mano de obra, la carga de trabajo, etc. Sin embargo, puede afirmarse, en líneas generales, que el teletrabajo no ha supuesto en la mayoría de los casos una relajación de la prestación, si se entiende por aquella, un tipo de prestación más conciliadora con otros ritmos de vida marcados por las obligaciones diarias. Bien al contrario, en la mayoría de estudios se pone de manifiesto la existencia de una mayor carga de trabajo trasladada hacia el teletrabajador que acaba repercutiendo en el alargamiento de las jornadas laborales diarias”.

En el caso español los sindicatos participan activamente en el mejoramiento del teletrabajo vía convención colectiva; sin embargo, otra de las problemáticas que se ha evidenciado se refleja en la posibilidad de interlocución entre los sindicatos y los teletrabajadores, y para tales efectos también se han acordado mecanismos a través de las convenciones colectivas.

De otro lado, en el caso español no solo deben analizarse las situaciones en las cuales se presenta la exigencia de derechos por parte de los sindicatos a las entidades, sino que también se debe considerar aquellos casos en los cuales el teletrabajo no ha rendido los frutos esperados.

En ese sentido se debe analizar el caso de Telefónica España donde en el transcurso de 2013 se ha reducido el número de teletrabajadores en aproximadamente un 62%, justificando esta reducción en la baja productividad que muchos de los teletrabajadores han tenido frente a sus actividades.

En respuesta a decisiones como esta, los sindicatos españoles han sentado su voz de protesta buscando el

mantenimiento de la modalidad de teletrabajo, poniendo de manifiesto el hecho de que el teletrabajo requiere de una serie de controles para lograr su óptimo funcionamiento; sin embargo, también se apunta a que dicha figura permanezca, pero vinculándola directamente a las negociaciones colectivas.

## Sindicatos en Estados Unidos y el teletrabajo

Estados Unidos es uno de los países donde el teletrabajo ha tenido mayor desarrollo y donde se han proferido legislaciones que, aunque no hacen explícito el tratamiento que debe ser dado, si han permitido que las Agencias Federales asignen los fondos necesarios para la implementación de esta figura dentro de sus respectivas entidades.

La Ley Pública 104-52 de Noviembre de 1995 es el primer antecedente de reconocimiento del teletrabajo en los Estados Unidos y allí se ordena a las entidades usar fondos para instalar líneas telefónicas y equipos de cómputo que permitan el trabajo en casa. Luego aparecen nuevas normativas en relación con el teletrabajo, como las Leyes Públicas 105-277, 106-346, 108-199, 108-447 y 111-292, en las cuales se han generado los espacios necesarios para la implementación del teletrabajo de manera activa en ese país.

En la ‘Guía del Teletrabajo en el Gobierno Federal’ es donde se establece de manera explícita los principales elementos del teletrabajo y cómo debe ser asumido por parte de las instancias públicas. En ella se define el teletrabajo como un “un acuerdo de flexibilización laboral bajo el cual un empleado desempeña las tareas y responsabilidades relacionadas con su cargo, y otras actividades autorizadas, desde un lugar de trabajo aprobado, distinto de las instalaciones dispuestas por el empleador para ello”.

Es interesante destacar que en los Estados Unidos se han planteado dos tipos de teletrabajo:

- › Teletrabajo de rutina, contemplado en Colombia, donde el empleado desarrolla la mayor parte de su trabajo en el lugar que ha establecido para tales efectos.
- › Teletrabajo situacional, que podría ser considerado como una contingencia frente al empleo habitual y que se presenta en aquellas circunstancias donde el teletrabajador no puede desplazarse a las instalaciones de la entidad, como por ejemplo un clima adverso, citas médicas o asignaciones de trabajo especiales.

De igual manera, el teletrabajo debe ajustarse a cada una de las especificidades de las Agencias Gubernamentales de modo que se permita la realización del teletrabajo sin comprometer situaciones de seguridad para el país.

La posición de los sindicatos de los Estados Unidos ha sido de aceptación frente al teletrabajo e incluso en los últimos años se ha promovido el aumento de los teletrabajadores, de manera tal que en varias oportunidades han solicitado

al gobierno que sean tenidas en cuenta una serie de medidas para entrenar directivos en políticas de teletrabajo y así poder realizar una labor activa con cada uno de los empleados. También se han considerado aspectos como realizar un entrenamiento a los empleados elegibles para asegurar la productividad y el éxito del teletrabajo, y revisar anualmente los programas de teletrabajo para establecer cuáles son exitosos para ser replicados en otras instituciones.

El teletrabajo en los Estados Unidos ha ganado adeptos incluso en los sindicatos, convirtiéndolo en un elemento importante para el desarrollo de las relaciones laborales de ese país.

### Sindicatos franceses y el teletrabajo

En Francia, la Ley 2012-387 del 22 de marzo de 2012 hizo un reconocimiento directo al teletrabajo en su Artículo 46, estableciendo que “el teletrabajo se refiere a cualquier forma de organización del trabajo en la que una actividad que también podría llevarse a cabo en los locales del empleador, es realizada por un empleado (fuera de) las citadas instalaciones haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de forma periódica y voluntaria, en virtud de un contrato de trabajo o de una enmienda al mismo”.

Resulta interesante que entre los principales promotores del teletrabajo en este país se encuentran las organizaciones sindicales, que celebraron en el año 2005 un Acuerdo Nacional Interprofesional sobre el Teletrabajo, derivado del acuerdo entre las principales asociaciones de trabajadores de Europa pactado en 2002.

El Acuerdo Nacional Interprofesional sobre el Teletrabajo está integrado por miembros de sindicatos como MEDEF, CFDT, CGPME, CFE-CGC, UPA, CFTC, CGT-FO, CGT. En el marco del mismo, se hacen consideraciones sobre cómo el teletrabajo es un mecanismo idóneo para lograr la conciliación entre la vida laboral y social; además de considerarlo un mecanismo para la inserción laboral de aquellas personas que se encuentran en situación de discapacidad y una herramienta para contribuir al mantenimiento del medio ambiente.

La Ley 2012-387 recoge la misma definición de teletrabajo del Acuerdo Nacional, y además analiza aspectos relacionados con las horas de trabajo desarrolladas por el teletrabajador.

En este sentido, son varios aspectos los que se recogen por parte del Acuerdo Nacional Interprofesional sobre Teletrabajo:

- a. El teletrabajo tiene carácter voluntario. No es una obligación del empleador acceder al mismo. Se deben analizar circunstancias y actividades a realizar. Deberán existir controles que garanticen la prestación del servicio de manera dinámica y sin que se afecte el diario transcurrir de la empresa.
- b. En el teletrabajo debe operar la medida de reversibilidad. Así como es voluntario acceder a esta modalidad, también ha de ser voluntaria su revocabilidad. Las condiciones para llevar a cabo este proceso deben considerarse desde un punto de vista individual.
- c. Los teletrabajadores tendrán los mismos derechos que aquellos que se encuentran ubicados en la sede de la empresa.
- d. Debe existir respeto a la vida privada del teletrabajador, especialmente en lo relacionado con las horas laborales.
- e. Los equipos para la realización del teletrabajo deben ser asignados por parte de los empleadores.
- f. Se deben aplicar los sistemas de seguridad social. Los reglamentos sobre salud y seguridad serán aplicados a los teletrabajadores como si estuviesen desempeñando su labor desde las instalaciones de la empresa.
- g. El teletrabajador puede verse beneficiado por las ventajas que otorgue la ley como las convenciones colectivas y las reglas de la empresa aplicables.

Como se observa en el caso francés, fueron los sindicatos quienes contribuyeron activamente al desarrollo del teletrabajo en este país.

## COLOMBIA, TELETRABAJO Y SINDICATOS



Desde la expedición de la Ley 1221 de 2009 el Ministerio de Trabajo de la República de Colombia, en conjunto con el Ministerio TIC, han venido trabajando activamente por lograr la implementación del teletrabajo no solo en el sector público sino también en el sector privado nacional. Para ello han desarrollado una serie de políticas y reglamentos, y creado grupos cuyo objetivo es incrementar la adopción de esta modalidad laboral en el país.

Sin embargo, es importante contar con la participación de los sindicatos en este proceso, pues sin lugar a dudas gran parte de las políticas laborales que se han venido estableciendo en el país han surgido directamente de ellos.

El Estado Colombiano espera contar con los sindicatos en la construcción de las políticas relacionadas con el teletrabajo, en modelos conjuntos para que la implementación de esta forma de trabajo sea concertada y aceptada. Colombia puede ser uno de los primeros países en Suramérica donde se construyan aspectos entre el gobierno y los sindicatos.

Si bien el teletrabajo se ha implementado en Colombia a pasos acelerados, también es cierto que han sido pocas las experiencias a nivel sindical que se han dado. Varias empresas que están usando el teletrabajo han logrado su adopción sin recibir oposición de los sindicatos, especialmente por considerar los beneficios que supone esta modalidad para los trabajadores.

Esto fue ratificado por la Corte Constitucional, que mediante Sentencia C-351 de 2013, declaró la exequibilidad condicionada del Artículo 3º de la Ley 1221 del 2008, demandada en razón a que en el mencionado artículo se hace referencia a la construcción de la Política Pública del Teletrabajo y se indican las entidades que estarán encargadas de su generación, sin considerar la participación de las organizaciones sindicales, presentando así una omisión legislativa y las consecuencias que se derivan de esta, por lo que en la citada Sentencia la Corte afirma:

“Esta Sala considera que la omisión legislativa relativa se configura en el caso en estudio, pues: (i) existe un regulación incompleta, (ii) en un texto normativo preciso, existente y determinado del cual se deriva la omisión, (iii) el Artículo 3 de la Ley 1221 de 2008 excluye a los trabajadores, en cabeza de los sindicatos, de la participación en la elaboración de la política pública del teletrabajo, olvidando que tanto la Constitución como la jurisprudencia constitucional han establecido el derecho a la participación de los sectores que se ven directamente afectados por dicha política, (iv) no existe razón suficiente que justifique la omisión relativa en la que incurrió el legislador, (v) con el silencio del legislador se vulnera el derecho a la participación y (vi) pese a que existe un deber impuesto del Constituyente referido a las garantías que deben ser reconocidas a los trabajadores.

Lo expuesto, necesariamente implicaría que las expresiones acusadas fueran expulsadas del ordenamiento jurídico. No obstante, una decisión de esa naturaleza dejaría sin la existencia misma de la política pública del teletrabajo, generándose un efecto no querido ni por el demandante ni la Corte, razón por la cual se impone proferir una sentencia integradora, a partir de la cual se declare la exequibilidad condicionada del artículo 3 de la Ley 1221 de 2008, bajo el entendido que las organizaciones sindicales hacen parte de aquellas entidades que acompañarán al Ministerio del Trabajo en su misión de diseñar la política pública del fomento al teletrabajo.”

Teniendo en cuenta lo anterior y conociendo la importancia que tienen los sindicatos para el desarrollo del país, desde el Ministerio de Trabajo y el gobierno nacional se espera que toda la construcción de los temas relacionados con el teletrabajo se presente con la anuencia de las organizaciones de trabajadores.

# ANEXOS JURÍDICOS



El Ministerio del Trabajo pone a disposición de los empleadores los siguientes modelos de formatos para la debida implementación del teletrabajo al interior de las entidades. Estos formatos sirven de guía para el desarrollo de los instrumentos jurídicos que cada empresa debe gestionar, para lo cual debe ajustarlos a las necesidades propias.

El Ministerio del Trabajo no asume ninguna responsabilidad por algún error u omisión en los formato modelo y los presenta con fines pedagógicos

# ANEXO 1



## SOLICITUD POR PARTE DEL TELETRABAJADOR PARA INCORPORARSE EN LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

El Ministerio del Trabajo pone a disposición de los empleadores los siguientes modelos de formatos para la debida implementación del teletrabajo al interior de las entidades. Estos formatos sirven de guía para el desarrollo de los instrumentos jurídicos que cada empresa debe gestionar, para lo cual debe ajustarlos a las necesidades propias.

El Ministerio del Trabajo no asume ninguna responsabilidad por algún error u omisión en los formatos modelo y los presenta solo con fines pedagógicos.

Fecha de solicitud:	Nº de solicitud	
<b>SECCIÓN UNO</b> <b>Diligenciada por el empleado</b>		
<b>Datos generales del solicitante</b>		
Nombre Completo:	Nº de identificación:	Cargo:
Área o Dependencia:	Nombre del jefe inmediato:	Cargo del jefe inmediato:
Fecha de incorporación a la empresa:	Dirección del centro de trabajo a que pertenece (en caso de existir varias sedes):	¿Tiene algún tipo de discapacidad?  <b>SI NO</b>
<b>Características de la solicitud de teletrabajo</b>		
¿Mencione a continuación cuáles son las causas que motivan la solicitud de teletrabajo?		
<hr/> <hr/> <hr/>		

<b>Conciliación y vida familiar</b>					
¿Tiene personas a su cargo?  <b>Si No</b>	En caso afirmativo ¿Cuántas personas tiene a su cargo?  _____				
Mencione las personas a su cargo:					
Nombre	Parentesco	Edad	Nivel educativo que cursa	Trabaja	Horario habitual de permanencia en el hogar
Otras situaciones a considerar (embarazos, tratamientos médicos prolongados, etc.):  _____				Trabaja su cónyuge:  <b>Si No No aplica</b> _____	
En estos momentos, ¿Algún familiar (hasta segundo grado de consanguinidad) padece alguna enfermedad prolongada?  <b>Si No</b>				En caso afirmativo indique su parentesco: _____	
<b>Desplazamiento al lugar de trabajo</b>					
¿Desde qué lugar trabajaría?  ____ Dentro de la ciudad  ____ Fuerza de la ciudad. ¿Dónde? _____	¿Cuánto tiempo mensual en promedio usted emplea en ir y volver de su casa al lugar de trabajo?  ____ Horas ____ Minutos				
Por favor indique la dirección exacta del lugar desde el cuál piensa tele trabajar  _____					

## Idoneidad de las funciones para teletrabajar

A continuación liste sus funciones o tareas del cargo que desempeña, iniciando con las de mayor importancia y siguiendo con las de menor importancia:

Función o tarea a su cargo	¿Es susceptible de realizarse a través del teletrabajo?	
	Si - No	Si desea realizar alguna aclaración especial utilice este espacio
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

## Medios técnicos y ambientales

¿Dispone de computador con aplicaciones ofimáticas?

**Si**    **No**   

¿Tiene conexión propia a Internet

**Si**    **No**   

¿Qué tipo de conexión a Internet hay en su domicilio o lugar en el que trabajará a distancia?

**Modem**    **Banda ancha**   

En caso afirmativo,

- ¿Conoce la velocidad?    **MG**
  - ¿Cómo califica la velocidad de conexión a Internet que tiene en su casa?
- Buena**    **Regular**    **Mala**
- ¿Estaría dispuesto a utilizar su conexión de acceso a Internet para teletrabajar?
- Si**    **No**

¿Dispone de línea telefónica local?

**Si**    **No**   

En caso afirmativo,

- ¿Tiene plan ilimitado a fijos locales?
- Si**    **No**
- ¿Tiene plan ilimitado a números fijos nacionales?
- Si**    **No**
- ¿El teléfono se encuentra cerca al computador?
- Si**    **No**
- Permitiría la recepción de llamadas en su teléfono fijo (o celular) personal durante la jornada de teletrabajo?
- Si**    **No**

Valore en una escala entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) cómo considera las condiciones ambientales de trabajo en su domicilio:

Aspectos a evaluar	1	2	3	4	5
Dispone de un espacio adecuado para trabajar					
Está convenientemente iluminado					
Dispone de mobiliario adecuado (mesa de trabajo suficientemente amplia y silla regulable en altura)					
El ruido ambiental se encuentra dentro de los límites normales					
Dispone de climatización adecuada					

## SECCIÓN DOS Diligenciar por el jefe inmediato

### Características del puesto de trabajo

Descripción de las condiciones de trabajo actuales.

Valore en una escala de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo) las condiciones laborales actuales, de acuerdo a las tareas desarrolladas por el trabajador solicitante:

Aspectos a evaluar	1	2	3	4	5
• Actividades con autonomía propia o fácilmente divisibles en otras que lo sean					
• Necesidad de relacionarse con mandos y compañeros frecuente y poco planificable					
• El trabajo requiere ser desarrollado habitualmente fuera de las instalaciones de la empresa (contacto con clientes, proveedores, labor de campo, etc.)					
• El trabajo se desarrolla en turnos					
• El trabajo requiere ser desarrollado en un momento concreto del día, no admite flexibilidad horaria					
• Los resultados del trabajo son fácilmente medibles, a través de un seguimiento adecuado					

Objetivos y resultados acordados en la reunión con el empleado en teletrabajo. Descripción y medición de parámetros:

-----  
-----  
-----

### Infraestructura y aplicaciones

Detalle a continuación la necesidad de infraestructura tecnológica (Hardware /Software):

---



---



---

Si el empleado requiere alguna otra infraestructura para ejecutar sus tareas, detallar a continuación:

---



---



---

El empleado solicitante declara conocer el procedimiento de teletrabajo de [\(Nombre de la empresa\)](#) y todas las recomendaciones relacionadas con el equipamiento y la prevención de riesgos laborales y accidentabilidad.

Firma del Solicitante	Firma del Jefe Inmediato	Firma del Jefe de Recursos Humanos

# ANEXO 2

## MODELO ACUERDO DE TELETRABAJO



En \_\_\_\_\_ (ciudad), a los \_\_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ (mes) del año \_\_\_\_\_. De una parte \_\_\_\_\_ (nombre de la empresa), con NIT \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, en adelante LA EMPRESA; y de otra \_\_\_\_\_ (nombre del teletrabajador), con C.C. No. \_\_\_\_\_, en adelante EL TELETRABAJADOR, actuando en nombre e interés propio

#### MANIFIESTAN:

Que EL TELETRABAJADOR viene trabajando para la compañía desde la fecha \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, mediante una relación laboral de dependencia y desempeñando el cargo de \_\_\_\_\_, y que debido a las facilidades técnicas del mencionado puesto de trabajo y del estudio previo de cumplimiento de requisitos, ambas partes consideran compatible el desempeño, desarrollo y control del mismo bajo la modalidad del teletrabajo y, por lo tanto, acuerdan suscribir libre y voluntariamente el mencionado acuerdo conforme a las siguientes disposiciones:

**Primera. Condiciones generales.** EL TELETRABAJADOR desempeñará las funciones inherentes a su puesto de trabajo bajo la modalidad de teletrabajo teniendo en cuenta las siguientes características:

Horario de trabajo	
Días de teletrabajo asignado	<input type="checkbox"/> Lunes <input type="checkbox"/> Martes <input type="checkbox"/> Miércoles <input type="checkbox"/> Jueves <input type="checkbox"/> Viernes
Días de trabajo en la oficina	<input type="checkbox"/> Lunes <input type="checkbox"/> Martes <input type="checkbox"/> Miércoles <input type="checkbox"/> Jueves <input type="checkbox"/> Viernes
Ubicación del lugar de teletrabajo	Residencia <input type="checkbox"/> Oficina satélite <input type="checkbox"/> Otro _____
Dirección del lugar de teletrabajo	

**Segunda. Equipos y herramientas.** LA EMPRESA proporcionará, instalará y mantendrá los equipos mencionados a continuación en calidad de préstamo, los cuales son considerados por las partes como necesarios para el correcto desempeño de las funciones del puesto de trabajo de EL TELETRABAJADOR, y facilitará un apoyo técnico y un servicio adecuado de los mismos a través de la línea de asistencia técnica (correo electrónico, teléfono, etc.).

Hardware/software (Especificaciones técnicas)	Referencia	Valor

**Tercera. Uso de equipos y herramientas.** EL TELETRABAJADOR se compromete a hacer un uso adecuado del equipo así como de las herramientas que la empresa ponga a su disposición y a utilizarlas exclusivamente con los fines laborales definidos por la entidad. En caso de uso de los equipos no acorde con las políticas de seguridad, contempladas en la Resolución N°\_\_\_\_\_, La responsabilidad por el daño o pérdida de los mismos será trasladada al teletrabajador.

Finalizada la modalidad de teletrabajo, el teletrabajador debe reintegrar los equipos informáticos que se le haya asignado.

**Cuarta. Costos.** Se reconoce al teletrabajador el valor de \$\_\_\_\_\_ como compensación de gastos de Internet, energía eléctrica, suma que no hace parte del salario.

**Quinta. Privacidad.** El control de la actividad de EL TELETRABAJADOR por parte de LA EMPRESA se hará a través de medios telefónicos, informáticos o electrónicos. Si por motivos de trabajo fuese necesaria la presencia física de representantes de la empresa en el lugar de trabajo de EL TELETRABAJADOR y éste fuera su propio domicilio, se hará siempre con previa notificación y consentimiento de éste.

**Sexta. Medidas de seguridad y previsión de riesgos en el teletrabajo.** El teletrabajador autoriza a las ARL y a LA EMPRESA a realizar visitas periódicas a su domicilio que permitan comprobar si el lugar de trabajo es seguro y está libre de riesgos; de igual forma autoriza las visitas de asistencia para actividades de Seguridad y salud en el trabajo. No obstante, EL TELETRABAJADOR debe cumplir las condiciones especiales sobre la prevención de riesgos laborales que se encuentran definidas en el Reglamento Interno de Trabajo y hacen parte integral de este Acuerdo.

**Séptima. Seguridad de la Información.** El acceso a los diferentes entornos y sistemas informáticos de LA EMPRESA será efectuado siempre y en todo momento bajo el control y la responsabilidad de EL TELETRABAJADOR, siguiendo los procedimientos establecidos por LA EMPRESA, los cuales se encuentran definidos en el Reglamento Interno de Trabajo y hacen parte integral del presente Acuerdo.

**Octava. Protección de datos personales.** EL TELETRABAJADOR se compromete a respetar la legislación en materia de protección de datos, y las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado, como también a:

- Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso, única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con LA EMPRESA.
- Cumplir con las medidas de seguridad que LA EMPRESA haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

**Novena. Propiedad Intelectual.** Los derechos de propiedad intelectual e industrial que se generen en virtud del presente Acuerdo, le pertenecen a LA EMPRESA. EL TELETRABAJADOR no tendrá las facultades ni podrá realizar actividad alguna de uso, reproducción, comercialización, comunicación pública o transformación sobre el resultado de sus funciones, ni tendrá derecho a ejercer cualquier otro derecho sin la previa autorización expresa de LA EMPRESA.

**Décima. Confidencialidad.** EL TELETRABAJADOR se compromete a guardar la máxima reserva y confidencialidad sobre las actividades laborales que desarrolle. Se considerará Información Confidencial la información de propiedad de LA EMPRESA y la información que genere EL TELETRABAJADOR en virtud del contrato de trabajo. EL TELETRABAJADOR se compromete a no divulgar dicha Información Confidencial, por ningún medio físico o electrónico, así como a no publicarla ni ponerla a disposición de terceros, a no ser que cuente con el consentimiento explícito de LA EMPRESA.

**Onceava. Disposiciones finales.** En la eventualidad de que, por cualquier motivo o circunstancia, fuere necesario abandonar el programa de teletrabajo, el anexo al contrato de trabajo quedará, de pleno derecho, automáticamente sin valor legal alguno, regresando las partes contratantes a sus respectivos derechos y obligaciones laborales originalmente pactadas. Este acuerdo se sujetará a las obligaciones establecidas por las partes y en especial en la Ley 1221 de 2008 y el Decreto 884 de 2012.

Firman el presente documento en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento, quedando un ejemplar en poder de LA EMPRESA, otro en poder de EL TELETRABAJADOR y otro de la Administradora de Riesgos Laborales.

Nombre del representante de la empresa  
C.C.

Nombre del teletrabajador  
C.C.

# ANEXO 3



## MODELO CAPÍTULO DE TELETRABAJO EN EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Adición al Reglamento Interno de Trabajo adoptado por la Empresa \_\_\_\_\_ mediante Resolución No. \_\_\_\_\_ al año \_\_\_\_\_, incorporando lo dispuesto en la Ley 1221 de Julio 16 de 2008, reglamentada por el Decreto 0884 del 30 de abril de 2012 respecto al TELETRABAJO.

### CAPÍTULO I

#### Objeto y ámbito de aplicación

**ARTÍCULO 1.** El presente apartado tiene como objeto la regulación de la modalidad de teletrabajo en la empresa \_\_\_\_\_. Este reglamento hace parte de los acuerdos individuales de teletrabajo, celebrados o que se celebren con todos los teletrabajadores, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo, solo pueden ser favorables al teletrabajador.

### CAPÍTULO II

#### Definiciones

**ARTÍCULO 2.** Según la normatividad colombiana vigente con respecto al teletrabajo, se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

- **TELETRABAJO.** Es una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC - para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.
- **TELETRABAJADOR.** Es la persona que en el marco de la relación laboral dependiente, utiliza las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar su actividad, laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley.

### CAPÍTULO III

#### Objetivos

**ARTÍCULO 3.** Todo programa de teletrabajo en \_\_\_\_\_ (nombre de la empresa) se guiará por los siguientes objetivos:

- Conciliar la vida personal y familiar de los trabajadores a través de la flexibilidad para realizar el trabajo desde el domicilio u estación de teletrabajo, todo ello garantizando la cantidad y calidad del servicio.
- Potenciar el trabajo en términos del cumplimiento de objetivos y no de tiempo de presencial en el lugar de trabajo.

- Aumentar el compromiso, identidad y el nivel de motivación del personal para con la organización y las labores desempeñadas.
- Disminuir el absentismo laboral.
- Mejorar los procesos laborales en \_\_\_\_\_.
- Facilitar el acceso al teletrabajo a las personas discapacitadas, con cargas familiares, problemas de movilidad, o en general con problemas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

### CAPÍTULO IV

#### Condiciones de acceso al programa de teletrabajo

**ARTÍCULO 4.** Los empleados de \_\_\_\_\_ (empresa) podrán solicitar su participación en el programa de teletrabajo si cumplen con las siguientes disposiciones:

- La permanencia mínima de \_\_\_\_\_ (tiempo estimado por la empresa) en la empresa como trabajador para ser admitido como teletrabajador.
- Diligenciar el formato de solicitud de ingreso al programa.
- Haber superado el proceso de evaluación de la solicitud y de definición de las características específicas en las cuales se va a desarrollar el teletrabajo, así como la definición previa de los objetivos y mecanismos de control acordados conjuntamente con el jefe inmediato.
- Haber superado la inspección de la estación de teletrabajo propuesta por el teletrabajador.
- Cumplir con los requisitos estipulados en el presente reglamento y las posteriores modificaciones y mejoras que se incorporen al mismo.

### CAPÍTULO V

#### Órgano de coordinación y evaluación del programa de teletrabajo

**ARTÍCULO 5.** Con el fin de evaluar continuamente y realizar acciones de mejora que permitan la adopción de buenas prácticas en esta modalidad laboral no presencial, se creará un equipo de coordinador, formado por personas que mantengan relaciones fluidas con los responsables directos de todas las áreas de la empresa, que gestionen, entre otros, aspectos como la evaluación y autorización de ingreso de empleados a dicha modalidad, así como los relacionados con las comunicaciones, las relaciones laborales, las tecnologías de la información y la comunicación, o la prevención de riesgos laborales.

A continuación se mencionan los miembros que conformarán el equipo coordinador, quienes podrán variar en función de las circunstancias:

- El Gerente / Representante legal.
- El director o jefe del área encargada de la gestión de recursos humanos.
- El director o jefe responsable del área de salud laboral y riesgos laborales.
- El director o jefe del área responsable de sistemas y tecnologías de la información y la comunicación.
- Un representante de los teletrabajadores.
- Un máximo de \_\_\_\_\_ empleados seleccionados por la gerencia.

**ARTÍCULO 6.** Una vez constituido este equipo coordinador procederán a definir el reglamento del equipo donde constará su alcance, la periodicidad de las reuniones, los mecanismos de selección y conducto regular para atender a las situaciones propias de esta modalidad y los demás temas que se consideren pertinentes para ser dirimidos por tal órgano de control.

## CAPÍTULO VI

### Contrato o vinculación de teletrabajo

**ARTÍCULO 7.** Quien aspire a desempeñar un cargo en la empresa \_\_\_\_\_ (nombre de la empresa) como teletrabajador deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 39 del Código Sustantivo de Trabajo y de la Seguridad Social; para los trabajadores particulares aplican las condiciones establecidas en el Artículo 6° de la Ley 1221 de 2008, y el Decreto 884 de 2012.

El acuerdo de teletrabajo o contrato de trabajo en la modalidad de teletrabajo deberá indicar de manera especial:

- Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos, y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo, y si es posible, de espacio.
- Los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal.
- Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo.
- Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

**PARÁGRAFO:** En caso de contratar por primera vez a un teletrabajador, éste no podrá exigir posteriormente realizar sus actividades en las instalaciones del empleador, a no ser que las partes de común acuerdo modifiquen lo inicialmente pactado y en dado caso, dejaría de ser teletrabajador.

Si previamente existe un contrato de trabajo o vinculación laboral y las partes de común acuerdo optan por el teletrabajo, el acuerdo que firman deberá contener los elementos descritos en el presente artículo y será anexado al contrato de trabajo o a la hoja de vida del empleado.

## CAPÍTULO VII

### Igualdad de trato

**ARTÍCULO 8.** Los trabajadores y teletrabajadores de la Empresa\_\_\_\_\_ tendrán los mismos derechos, obligaciones y garantías. El teletrabajador no perderá ningún derecho, por ostentar tal condición. La igualdad de trato abarca:

- El derecho de los teletrabajadores a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escogen y a participar en sus actividades.
- La protección de la discriminación en el empleo.
- La protección en materia de seguridad social (Sistema General de Pensiones, Sistema General de Seguridad Social en Salud y Riesgos Laborales), de conformidad con lo previsto en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen o adicionen, o en las disposiciones que regulen los regímenes especiales.
- La remuneración.
- La protección por regímenes legales de seguridad social.
- El acceso a la formación.
- La protección de la maternidad. Las teletrabajadoras tendrán derecho a retornar al mismo puesto de trabajo o a un puesto equivalente con la misma remuneración, al término de la licencia de maternidad.

Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del teletrabajador.

## CAPÍTULO VIII

### Equipos y programas informáticos

**ARTÍCULO 9.** Las necesidades técnicas del teletrabajador estarán dadas en función de las necesidades del trabajo recomendado, siendo requisitos mínimos, los siguientes:

- Un computador personal con las condiciones adecuadas para realizar las tareas encomendadas, que puede o no ser suministrado por la empresa, dependiendo si el teletrabajador suministra un equipo personal para tal fin.
- Una conexión de banda ancha con una velocidad adecuada y suficiente para las tareas que se lleven a cabo.
- Una cuenta de correo electrónico.
- El resto de condiciones técnicas necesarias para desempeñar el teletrabajo.

**ARTÍCULO 10.** A continuación se listan los compromisos de las partes referente a los equipos, aplicaciones, documentación y suministros entregados por la empresa:

- La empresa brindará las herramientas específicas (hardware /software) que considere necesarias para el desarrollo de las funciones e implementará las correspondientes medidas de control y acceso, con el fin de garantizar la protección de datos y de los mismos equipos y aplicaciones entregadas. De igual forma, el teletrabajador deberá respetar lo contemplado en las leyes colombianas así como las instrucciones por escrito que reciban de sus supervisores o jefes inmediatos.
- El teletrabajador no podrá comunicar a terceros, salvo autorización expresa y escrita del empleador, o por orden de las autoridades competentes, la información que tenga sobre su trabajo, cuyo origen provenga del uso de tecnologías de la información que le haya suministrado su empleador, especialmente sobre los asuntos que sean de naturaleza reservada y/o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa o a las personas a quienes se les presta el servicio, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
- De igual forma, el teletrabajador no podrá compartir los usuarios y/o contraseñas personales de la empresa que le hayan sido entregados con ocasión del teletrabajo contratado.
- El teletrabajador deberá conservar, mantener y devolver en buen estado, salvo deterioro natural y razonable, en el momento en que la empresa lo solicite, los instrumentos, equipos informáticos y los útiles que se le haya facilitado para la prestación de sus servicios.

## CAPÍTULO IX

### Aportes al Sistema de Seguridad Social Integral

**ARTÍCULO 11.** Los teletrabajadores deben estar afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral. El pago de los aportes se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes -PILA-.

Los teletrabajadores en relación de dependencia, durante la vigencia de la relación laboral, serán afiliados por parte la empresa al sistema de seguridad social, salud, pensiones y riesgos laborales, de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, o las disposiciones que regulen los regímenes especiales, así como a las Cajas de Compensación Familiar en los términos y condiciones de la normatividad que regula dicha materia.

## CAPÍTULO X

### Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos laborales

**ARTÍCULO 11.** Serán obligaciones de las partes en materia de riesgos laborales en el teletrabajo:

Del empleador:

- El empleador debe realizar la verificación de las condiciones del centro destinado al teletrabajo, para el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales.
- Incorporar en el Reglamento Interno de Trabajo o mediante resolución, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en la empresa privada.
- Para el sector público, las entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, dándole alcance a dichos centros de trabajo.
- Realizar y firmar acuerdo de teletrabajo o dependiendo del caso, contrato de trabajo en la modalidad de teletrabajo, incorporando las condiciones establecidas en el Artículo 3º del Decreto 884 de 2012.
- Contar con una red de atención de urgencias en caso de presentarse un accidente o enfermedad del teletrabajador cuando esté trabajando.
- Establecer las horas del día y los días de la semana en que el teletrabajador debe estar accesible y disponible para la empresa en el marco de la Jornada Laboral.
- Implementar los correctivos necesarios con la asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales que se presenten en el lugar de trabajo del teletrabajador.
- Las obligaciones en Riesgos Laborales y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST-, definidas en la normatividad vigente, de conformidad con el Parágrafo 2º, Artículo 26, Ley 1562 de 2012.
- Suministrar a los teletrabajadores equipos de trabajo seguros y medios de protección adecuados para la tarea a realizar, y garantizar que los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos y su prevención.
- Informar y dar una copia al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el teletrabajo.
- Verificar que las condiciones locativas e higiénicas del lugar en que se va a desarrollar el teletrabajo cumplan con las condiciones mínimas establecidas por la ley.

Del teletrabajador:

- Diligenciar el formato de Autorreporte de Condiciones de Trabajo con el fin de determinar los peligros presentes en el lugar de trabajo, sobre los cuales el empleador implementará los correctivos necesarios, con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la empresa y asistir periódicamente a los programas de promoción y prevención adelantados por la Administradora de Riesgos Laborales.
- Referente al teletrabajo, las obligaciones del teletrabajador en Riesgos Laborales y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), son las definidas por la normatividad vigente de conformidad con el Artículo 27 de la Ley 1562 de 2012.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- Participar en la prevención de los riesgos laborales a través de los comités paritarios de seguridad y salud en el trabajo, o como vigías ocupacionales.
- Reportar los accidentes de trabajo de acuerdo con la legislación vigente.
- Utilizar los equipos y herramientas suministrados en forma adecuada, y participar en los programas y actividades de promoción y prevención.
- En general cumplir con todas las obligaciones establecidas en el artículo 22 del Decreto 1295 de 1994.

## CAPÍTULO XI

### Obligaciones y responsabilidades especiales de la empresa

**ARTÍCULO 12.** Son responsabilidades de \_\_\_\_\_ (nombre de la empresa):

- La seguridad del teletrabajador conforme a la legislación vigente.
- El suministro a los teletrabajadores de equipos de trabajo seguros y medios de protección adecuados para la tarea a realizar, y garantizar que los teletrabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos y su prevención.
- Incluir al teletrabajador dentro del Sistema Gestión de Seguridad y salud en el trabajo y permitirle la participación en las actividades del comité paritario.
- Informar y dar una copia al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Definir la unidad de causación del salario (hora, día, mes, obra).

# ANEXO 4



## MODELO DE FORMATO DE AUTOREPORTE DE LAS CONDICIONES DE TELETRABAJO

FORMATO DE AUTOREPORTE DE CONDICIONES DE TELETRABAJO									
FECHA:	EMPRESA:	ARL:							
LUGAR DE EVALUACIÓN (Ciudad, dirección, lugar de trabajo):									
NOMBRE DEL TRABAJADOR:									
DEPENDENCIA O ÁREA:									
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:									
UBICACIÓN EXACTA DEL PUESTO EN EL LUGAR DE TELETRABAJO:									
ENTORNO DE TRABAJO	ASPECTO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DE CONDICIONES			SI	NO	N.A.	CONDICIÓN QUE REQUIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES	OBSERVACIONES
CONDICIONES ERGONÓMICAS	PUESTO DE TRABAJO (ESPACIO, MOBILIARIO, ELEMENTOS DE TRABAJO)	¿Los elementos de trabajo más usados se encuentran ubicados a menos de 25 cm de distancia de alcance?							
		¿Para el desarrollo de actividades laborales, el espacio dispuesto en la residencia cumple con las dimensiones necesarias (trabajo de oficina en posición sentado), mínimo 150 cm de ancho por 150 cm de largo?							
		¿La ubicación del puesto de trabajo permite movilidad en la silla? Verificar que el espacio de movilidad de la silla sea de 80 cm o más.							
		¿El escritorio permite ajustar el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al digitar, manteniendo la mano, muñeca y brazo en línea recta con buen espacio delante del teclado para descansar las manos?							
		¿El mouse lo ubica al lado del teclado y no en otro nivel del escritorio de modo que se pueda alcanzar fácilmente y con la muñeca recta?							
		¿El escritorio permite un buen espacio para los miembros inferiores y la facilidad de movimiento? Espacio de 60 cm como mínimo.							

ENTORNO DE TRABAJO	ASPECTO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DE CONDICIONES	SI	NO	N.A.	CONDICIÓN QUE REQUIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES	OBSERVACIONES
CONDICIONES AMBIENTALES	ILUMINACIÓN	¿El área de trabajo tiene iluminación natural (ventanas)?					
		¿Las lámparas o luminarias del área de trabajo están libres de polvo?					
		¿La cantidad de luz es suficiente? Describa en observaciones si se percibe exceso o ausencia de iluminación.					
		¿Se percibe que la intensidad lumínica en el área permite leer sin ninguna dificultad?					
		¿La lámpara de techo en el área de trabajo, con relación a la ubicación de la silla de trabajo, se ubica detrás de ésta?					
		¿La luz natural y/o artificial permite visualizar la pantalla del computador sin generar fatiga visual por reflejos, vidrios o pantallas?					
		¿La ventana tiene protección? (Persianas, blackout, cortinas, películas de filtro, otras)					
RUIDO	VENTILACIÓN	¿El área de trabajo tiene ventilación natural (ventanas)?					
		¿El área de trabajo tiene ventilación combinada (natural y/o artificial)?					
	RIESGOS BIOLÓGICOS	¿El ruido eterno (vehículos, vecinos, locales comerciales, residencias e industria) permite realizar las operaciones de trabajo sin ninguna interferencia?					
		¿En el área de trabajo hay ausencia de fuentes generadoras de ruido? Si hay presencia describa las fuentes que generan ruido en la casilla de observaciones.					
	VIRUS, BACTERIAS, HONGOS, INSECTOS Y ROEDORES	¿El área definida para teletrabajo es un ambiente libre de virus, bacterias, hongos, insectos y roedores?					
	FLUIDOS BIOLÓGICOS	¿En el área de trabajo no hay contacto con fluidos biológicos?					

ENTORNO DE TRABAJO	ASPECTO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DE CONDICIONES	SI	NO	N.A.	CONDICIÓN QUE REQUIERE LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES	OBSERVACIONES
CONDICIONES LOCATIVAS	PISOS	¿Los pisos del área de trabajo son planos?					
		¿El piso está libre de obstáculos y desperdicios?					
		¿El material del piso está en buenas condiciones? Describa en observaciones el tipo de material del piso en el área de trabajo (cerámica, madera o alfombra).					
		¿Las rodachinas de la silla son adaptables al piso en el área definida para teletrabajo?					
	TECHO	¿El techo del área de trabajo está en buenas condiciones? (Sin humedades, grietas o comején si fuese de madera)					
	PAREDES	¿Las paredes están en buenas condiciones? (Sin grietas ni humedades)					
		¿Los cuadros, repisas o demás objetos anclados en el área de trabajo son seguros?					
	ZONAS DE CIRCULACIÓN	¿Los espacios destinados para la entrada y salida del área de trabajo están libres de obstáculos?					
	ZONAS COMUNES	¿El ingreso al área definida para el teletrabajo es seguro? Describa en observaciones cuál es el acceso, si es por escaleras, corredor, rampa, mezzanine, balcones.					
	ESCALERAS	¿Las escaleras se encuentran en buen estado?					
		¿Las escalas y balcones cumplen con pasamanos, bandas o piso antideslizante y el tamaño de huella en la escala es suficiente para la mayoría de las personas?					
		¿El material y diseño de las escaleras es antideslizante?					
		¿Las escaleras están libres de obstáculos?					
	PUERTAS	¿Las diferentes puertas que tiene el área de trabajo están en buen estado y funcionan normalmente?					
	ORDEN Y ASEO	¿En el área de trabajo hay buenas prácticas de orden, limpieza y aseo?					
		¿Si el escritorio cuenta con cajonera, los elementos de trabajo son almacenados en ella y el espacio es suficiente?					

# ANEXO 5



## MODELO DE FORMATO DE REVERSIBILIDAD POR PARTE DEL TELETRABAJADOR

\_\_\_\_\_ (ciudad), \_\_\_\_ (día) del \_\_\_\_\_ (mes) del \_\_\_\_\_ (año).

Señores  
Equipo coordinador programa teletrabajo  
\_\_\_\_\_  
(Nombre de la empresa)  
Ciudad

Referencia: Solicitud de reversibilidad del programa de teletrabajo

Respetados señores,

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con número de cédula \_\_\_\_\_, empleado de la empresa \_\_\_\_\_, solicito voluntariamente el cese de mi participación en el programa de teletrabajo, teniendo como motivación: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. De igual forma pido se me restituyan las condiciones laborales de las cuales gozaba previamente al ingreso al programa tal y como se pactó en el acuerdo de teletrabajo adicionado a mí contrato.

Agradezco la atención prestada y firmo la presente como constancia de la solicitud para que sea tramitada acorde a los tiempos definidos por la empresa para tal fin.

---

Nombre del teletrabajador

C.C. No.

Cargo

# ANEXO 5.1



## MODELO DE FORMATO DE REVERSIBILIDAD POR PARTE DEL EMPLEADOR

\_\_\_\_\_ (ciudad), \_\_\_\_ (día) del \_\_\_\_\_ (mes) del \_\_\_\_\_ (año).

Señor(a)  
Nombre del teletrabajador  
Cargo  
Nombre de la empresa  
Ciudad

Referencia: Solicitud de finalización de participación en el programa de teletrabajo

Respetado(a) señor(a),

Por medio de la presente le notificamos que se ha tomado la decisión de que usted retome el cumplimiento de sus labores de manera presencial, dado que consideramos lo más conveniente para la empresa. Por tal motivo se dará por finalizada su participación en el programa de teletrabajo a partir del próximo \_\_\_\_\_ (fijar fecha con el periodo de preaviso necesario para que el trabajador se adapte a su nueva situación).

Para poder dar cierre a su proceso de participación, le solicitamos hacer entrega de los equipos, aplicaciones y todos aquellos suministros entregados a usted para el desarrollo de sus labores de manera no presencial y registrar su devolución con el área encargada donde se encuentra el inventario de estos implementos antes de \_\_\_\_\_ (fecha de plazo de entrega). Con la entrega de esta notificación la empresa se libera de los compromisos de pago de los costes asumidos con el trabajador con motivo del teletrabajo.

Con la finalización de su participación en el programa de teletrabajo usted vuelve a gozar de los mismos derechos y obligaciones que los empleados de su misma categoría laboral que llevan a cabo su actividad en las oficinas de la empresa, de los cuales usted mismo gozaba previo al ingreso al programa.

Atentamente,

---

Firma y nombre del representante del equipo coordinador

Cargo

CAPÍTULO PRIMERO  
DISPOSICIONES GENERALES

## ANEXO 6

MODELO DE RESOLUCIÓN DE MODIFICACIÓN DE  
MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABO-  
RALES ADAPTADO AL TELETRABAJO

RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_ DE 2013

Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales en materia de teletrabajo para los empleos de la Planta de Personal del nombre de la entidad

## EL FUNCIONARIO LÍDER DE LA ENTIDAD

En ejercicio de las facultades que le confiere \_\_\_\_\_ y el Artículo \_\_\_\_\_ del Decreto \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## CONSIDERANDO:

Que el artículo 122 de la Constitución Nacional establece que no “habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento...”

Que mediante Resolución número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, se estableció el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de empleados de nombre de la entidad.

Que mediante Resolución No.\_\_\_\_\_, se actualizó el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la nombre de la entidad.

Que el teletrabajo es una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador en el sitio específico del trabajo, y se encuentra regulado por la Ley 1221 de 2008 y reglamentado por el Decreto 884 de 2012.

Que se hace necesario adicionar algunas consideraciones relacionadas con la implementación del teletrabajo al interior de la entidad, de acuerdo al Artículo 6º del Decreto 884 de 2012, que establece que “para los servidores públicos las entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, con el fin de permitir y facilitar la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral”.

Que mediante la Directiva No. \_\_\_\_\_ del Departamento Administrativo de la Función Pública se establecen los criterios que las entidades públicas deben tener en cuenta para implementar el teletrabajo.

Que mediante Resolución No. \_\_\_\_\_, se define el plan de acción para implementar el teletrabajo en la nombre de la entidad.

En mérito de lo expuesto,

**ARTÍCULO PRIMERO.** Se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos que conforman la planta de personal de nombre de la entidad que son susceptibles de realizarse a través de la modalidad de teletrabajo.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Los empleos ejercidos mediante la modalidad de teletrabajo, son aquellos cuyas actividades son susceptibles de ser realizables fuera de la entidad, no ponen en riesgo la seguridad de la información del Estado y no requieren del contacto presencial con atención al ciudadano, y sus tareas no demandan de su presencia física permanente al interior de la entidad.

Los cargos que pueden trabajar bajo la modalidad de teletrabajo en la nombre de la entidad son los siguientes:

## ASESOR

## IDENTIFICACIÓN: ASESOR

Nivel:

Denominación del Empleo: **ASESOR**

Código:

Grado:

Número de cargos con este código y grado: \_\_\_\_ Número cargos de Carrera Administrativa: \_\_\_\_  
Cargo del Jefe Inmediato: Quien ejerce supervisión directa

## PROFESIONAL ESPECIALIZADO

## IDENTIFICACIÓN: PROFESIONAL

Nivel:

Denominación del Empleo: **PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

Código:

Grado:

Número de cargos con este código y grado: \_\_\_\_ Número cargos de Carrera Administrativa: \_\_\_\_  
Cargo del Jefe Inmediato: Quien ejerce supervisión directa

## PROFESIONAL UNIVERSITARIO

## IDENTIFICACIÓN: PROFESIONAL

Nivel:

Denominación del Empleo: **PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

Código:

Grado:

Número de cargos con este código y grado: \_\_\_\_ Número cargos de Carrera Administrativa: \_\_\_\_  
Cargo del Jefe Inmediato: Quien ejerce supervisión directa

**ARTÍCULO TERCERO.** Las competencias transversales requeridas para desempeñarse como Teletrabajador, según los empleos referenciados en el Artículo 2º, serán las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Compromiso con la organización bajo el esquema de teletrabajo	Administrar el entorno de teletrabajo, considerando sus características y exigencias operativas, técnicas, administrativas, legales y de higiene y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar el conjunto de recursos de tecnología informática y comunicaciones, considerando lo acordado con el empleador, sus normas, estándares y buenas prácticas del teletrabajo.</li> <li>• Mantener el espacio y el puesto de trabajo libre de riesgos, contemplando normas del empleador y considerando criterios de seguridad, higiene, ergonomía y buenas prácticas del teletrabajo.</li> <li>• Organizar el trabajo facilitando el acceso a la documentación para la realización de auditorías según lo convenido con el empleador.</li> </ul>
Organización del trabajo a distancia	Gestionar el registro, procesamiento y control de datos jurídicos, administrativos, contables, en contexto de teletrabajo, a partir de la documentación y datos del empleador, considerando normas internas y plazos de entrega.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programar las tareas considerando prioridades y plazos establecidos por el empleador y reportarlas según lo acordado con él, facilitando su seguimiento y evaluación.</li> <li>• Registrar, procesar y controlar datos jurídicos, administrativos, contables, teniendo en cuenta las herramientas TIC disponibles, y normas, procedimientos y requerimientos del empleador.</li> <li>• Formular un plan de trabajo que permita el cumplimiento en tiempo y forma del proyecto, según lo acordado con el empleador.</li> </ul>
Generar y desarrollar los productos de acuerdo a lo establecido con el jefe inmediato en el contexto del	Generar documentación y en generación productos, a partir de documentación y datos suministrados por el jefe inmediato, en contexto de teletrabajo, y considerando normas internas y legales y plazos de entrega.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y programar las actividades, considerando requerimientos del jefe inmediato y exigencias legales, y reportarlas en las formas y plazos convenidos, facilitando su seguimiento y evaluación.</li> <li>• Generar información y reportes, planificación y gestión destinados a entes internos y externos, teniendo en cuenta las herramientas TIC disponibles y según requerimientos, normas y procedimientos del jefe inmediato y/o exigencias surgidas del propio desarrollo de la tarea.</li> <li>• Gestionar proyectos a distancia con otros teletrabajadores</li> </ul>
teletrabajo Entrega de los productos en los	Programar el producto final de acuerdo con el proyecto aprobado por el empleador respetando el plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar el producto o documentación en su forma definitiva, respetando el modelo convenido con el jefe inmediato y las pautas previamente fijadas.</li> <li>• Programar los componentes del producto final de acuerdo con las especificaciones, utilizando las tecnologías que resulten más apropiadas.</li> <li>• Integrar el producto en su forma definitiva, respetando el modelo convenido con el jefe inmediato, las pautas previamente fijadas</li> </ul>

teletrabajo Entrega de los productos en los	Programar el producto final de acuerdo con el proyecto aprobado por el empleador respetando el plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar el producto o documentación en su forma definitiva, respetando el modelo convenido con el jefe inmediato y las pautas previamente fijadas.</li> <li>• Programar los componentes del producto final de acuerdo con las especificaciones, utilizando las tecnologías que resulten más apropiadas.</li> <li>• Integrar el producto en su forma definitiva, respetando el modelo convenido con el jefe inmediato, las pautas previamente fijadas</li> </ul>
--	---	---

**ARTICULO CUARTO.** La implementación del teletrabajo al interior de nombre de la entidad no modifica los requisitos de estudio y experiencia exigidos para el desempeño del empleo, ni varía el grado salarial de los mismos. Los criterios de selección y demás condiciones para que opere el teletrabajo al interior de la entidad serán definidas por medio de Resolución que implemente esta modalidad.

**ARTÍCULO QUINTO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

# ANEXO 7



## MODELO DE RESOLUCIÓN POR LA CUAL SE IMPLEMENTA LA MODALIDAD AL INTERIOR DE LA ENTIDAD

Dada en ciudad, a los \_\_\_\_\_.

### FUNCIONARIO

"Por la cual se define el plan de acción para implementar el teletrabajo en nombre de la entidad"

### FUNCIONARIO LÍDER DE LA ENTIDAD

En ejercicio de las atribuciones legales señaladas en el Decreto \_\_\_ y

### CONSIDERANDO:

Que el propósito de la Ley 1221 de 2008 es promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Que a efectos de garantizar la igualdad laboral de los teletrabajadores frente a los demás trabajadores del sector público y privado se hizo necesario regular las condiciones laborales especiales que regirán las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, como en efecto se hizo en el Decreto 0884 del 30 de abril de 2012, por medio del cual se reglamentó la Ley 1221 de 2008 y se dictaron otras disposiciones.

Que se hace necesario implementar el teletrabajo entre los funcionarios de la nombre de la entidad con fundamento en el Decreto 0884 de 2012.

Que en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** Para definir el plan de acción de implementación del teletrabajo en nombre de la entidad, las instancias involucradas (nombrar oficinas, direcciones, despachos, etc., a cargo), en un término máximo de 15 días hábiles contados a partir de la expedición de la presente Resolución, remitirán al área encargada de Talento Humano, un listado con los cargos de sus dependencias que en el marco de la relación laboral con la entidad, y de las funciones asignadas, puedan utilizar las tecnologías de la información y comunicación como medio o fin para realizar sus actividades laborales fuera de las sedes de la entidad, de manera parcial, de dos a tres días a la semana.

La modalidad de teletrabajo tendrá inicialmente una vigencia hasta el indicar fecha de terminación del piloto de teletrabajo para estos cargos, a fin de evaluar el desarrollo de la presente implementación.

El listado total contendrá mínimo el \_\_\_\_% del número de profesionales asignados a la planta de personal de estas dependencias.

En esta identificación se deberá promover la inclusión de los funcionarios que sin distinción de cargo o nivel se encuentren en situación de vulnerabilidad, y las funcionarias embarazadas que se encuentren dentro del noveno mes de embarazo y durante la etapa de lactancia.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Los funcionarios antes indicados y relacionados en el listado enviado por los jefes de las dependencias mencionadas, para la aplicación de la presente Resolución deberán expresar su aceptación en la aplicación e implementación del teletrabajo en su relación laboral con nombre de la entidad, y para el efecto suscribirán un Acuerdo con la entidad a efectos de la aplicación de lo establecido en el decreto 0884 del 30 de abril de 2012, especialmente en su artículo 3º en lo relacionado con:

- Las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos, y la forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.
- Determinar los días y los horarios en que el teletrabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal.
- Definir las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo y fijar el procedimiento de la entrega por parte del teletrabajador al momento de finalizar la modalidad de teletrabajo.
- Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

**ARTÍCULO TERCERO.** La entidad llevará un registro de sus teletrabajadores y modificará el Manual de Funciones y Competencias Laborales respecto de los cargos identificados en los cuales se implementará el teletrabajo.

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

# ANEXO 8



## RESOLUCIÓN "POR MEDIO DE LA CUAL SE LE CONFIERE TRABAJAR BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO AL FUNCIONARIO"

Dada en ciudad, a los \_\_\_\_\_.

### FUNCIONARIO

RESOLUCIÓN NÚMERO \_\_\_\_\_ DE año

Por medio de la cual se le confiere trabajar bajo la modalidad de teletrabajo al funcionario \_\_\_\_\_

### FUNCIONARIO

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren el Artículo \_\_\_\_\_ de la Ley \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ y el Artículo \_\_\_\_\_

### CONSIDERANDO:

Que el teletrabajo es una forma de organización laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-, para el contacto entre el trabajador y empleador, sin requerirse la presencia física del trabajador en el sitio específico del trabajo, y se encuentra regulado por la Ley 1221 de 2008 y reglamentado por el Decreto 884 de 2012.

Que mediante la Directiva No. \_\_\_\_\_ del Departamento Administrativo de la Función Pública se establecen los criterios que las entidades públicas deben tener en cuenta para implementar el teletrabajo.

Que mediante Resolución No. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, se define el plan de acción para implementar el teletrabajo en la nombre de la entidad.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**PRIMERO. JUSTIFICACIÓN.** Otorgar al funcionario nombre del funcionario trabajar bajo la modalidad de teletrabajo, toda vez que cumple con las condiciones establecidas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de nombre de la entidad.

**SEGUNDO: MODALIDAD.** El Teletrabajador desempeñará sus funciones fuera de la entidad bajo la modalidad suplementaria. Trabajará máximo tres días a la semana. Los días que desempeñará el trabajo bajo la modalidad de teletrabajo son los martes y jueves; los lunes, miércoles y viernes desarrollará sus funciones al interior de las instalaciones de la entidad. El teletrabajador y el jefe inmediato pueden acordar un día diferente de teletrabajo a lo aquí pactado, para lo cual deberá constar por escrito en cualquier soporte.

**TERCERO. UBICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL LUGAR DE TELETRABAJO.** Para todos los efectos, el lugar donde el teletrabajador desarrollará sus actividades fuera de la entidad, será en su domicilio, ubicado en la \_\_\_\_\_.

Si el teletrabajador llegase a cambiar de domicilio, deberá comunicárselo inmediatamente a la entidad, la cual suspenderá temporalmente la modalidad de teletrabajo hasta verificar que se cumplan las condiciones adecuadas para llevarlo a cabo. Si en el nuevo domicilio no cumple con las condiciones, el funcionario deberá retornar a su puesto habitual.

**CUARTO. DURACIÓN.** La duración de esta modalidad para el funcionario es de \_\_\_\_\_ meses. En caso de que el funcionario desee dar por terminada esta modalidad laboral, deberá comunicárselo a la entidad para proceder a la anulación de la resolución que le otorgó este beneficio. La entidad también puede dar por terminada la modalidad de teletrabajo. En ambos casos, la decisión de la terminación de esta modalidad debe estar motivada.

Hardware/software (Especificaciones técnicas)	Referencia	Valor

**QUINTO. CONDICIONES DE SERVICIO Y MEDIOS TECNOLÓGICOS.** La entidad proporcionará, instalará y mantendrá los equipos informáticos requeridos para llevar a cabo el teletrabajo, en calidad de préstamo, los cuales finalizados la modalidad el funcionario los debe retornar. El/los equipo(s) que la entidad entrega, se detalla(n) a continuación:

La entidad facilitará el apoyo técnico y el servicio adecuado de los equipos y programas informáticos en primera medida a través de correo electrónico [xxxxxx@xxxx.gov.co](mailto:xxxxxx@xxxx.gov.co) o a través de la línea asistencial número \_\_\_\_\_.

**SEXTO. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD - COSTOS ASOCIADOS A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.** Se reconoce al teletrabajador el valor de \$ \_\_\_\_\_ como compensación de gastos de energía eléctrica e Internet ocasionados en su domicilio, y que no constituyen salario. Estos pagos se realizan proporcionalmente al tiempo que el teletrabajador se encuentra en dicho lugar.

**SÉPTIMO. AUXILIO DE TRANPORTE.** Se le seguirá reconociendo auxilio de transporte al teletrabajador, teniendo en cuenta que la modalidad en que se encuentra laborando es suplementaria, es decir, que requiere estar varios días a la semana en la oficina.

**OCTAVO. CAPACITACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL.** Los derechos contemplados para los empleados de la entidad en materia de capacitación y bienestar social serán los mismos para el teletrabajador.

**NOVENO. CUSTODIA DE LOS ELEMENTOS DE TRABAJO.** El teletrabajador se compromete a hacer un uso adecuado del equipo, así como de las herramientas que la empresa ponga a su disposición, y a utilizarlas exclusivamente con los fines laborales definidos por la entidad. En caso de mal uso de los equipos no acordes con las políticas de seguridad, contempladas en la Resolución N°\_\_\_\_\_, la responsabilidad por el daño o pérdida de los mismos será trasladada al teletrabajador. Finalizada la modalidad de teletrabajo, el teletrabajador debe reintegrar los equipos informáticos que se le haya asignado.

**DÉCIMO. RIESGOS LABORALES.** El teletrabajador autoriza a la Administradora de Riesgos Laborales y al funcionario que designe el área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad, a realizar visitas periódicas a su domicilio que permitan comprobar si el lugar de trabajo es seguro y está libre de riesgos; de igual forma autoriza las visitas de asistencia para actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo. No obstante, estas visitas deberán ser programadas junto con el teletrabajador y no se podrán realizar de manera arbitraria y sin consentimiento de éste.

**DÉCIMO PRIMERO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.** El acceso a los diferentes entornos y sistemas informáticos de la entidad será efectuado siempre y en todo momento bajo el control y responsabilidad del teletrabajador, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad. El teletrabajador se compromete a respetar la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la entidad ha implementado, como también a:

- Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con la entidad.
- Cumplir con las medidas de seguridad que la entidad haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso.
- Así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

**DÉCIMO SEGUNDO. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD.** La entidad debe realizar la verificación de las condiciones del centro destinado al teletrabajo para el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con la asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales, así como incluir al teletrabajador dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y permitirle la participación en las actividades del comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por último, la entidad cumplirá con las obligaciones en riesgos laborales y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST-, definidas en la normatividad vigente.

**DÉCIMO TERCERO. OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL TELETRABAJADOR.** El teletrabajador debe cumplir las condiciones especiales sobre la prevención de riesgos laborales que se encuentran definidas en la Resolución que implementa el programa de teletrabajo en la entidad. Así mismo, debe diligenciar el formato de Autorreporte de Condiciones de Trabajo con el fin de determinar los peligros presentes en el lugar de trabajo, sobre los cuales la entidad implementará los correctivos necesarios.

**DÉCIMO CUARTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

FUNCIONARIO



- › Ballón Bahamondes, R.D. (2010). Propuesta de un modelo de teletrabajo para su implementación en las empresas del sector privado peruano. Informe de Investigación.
- › Commuter Connections and Metropolitan Washington Council of Governments (2008). Employer Telework, Case Study: Booz Allen; (2009) Case Study: DISA; (2009) Case Study: Noblis; (2010) Case Study: CalvertGroup.
- › Consejería de economía, innovación y ciencia (2010). Guía de recomendaciones y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo. Junta de Andalucía, España.
- › Denver Regional Council of Governments (2010). Alpine Access. RideArrangers.
- › FedSave (2012). Federal Telework Guide.
- › Fundación Universia y Fundación ONCE (2011). El teletrabajo en la estrategia organizativa. Experiencia piloto dirigida a la inserción y calidad de vida laboral de mujeres con discapacidad a través del uso de las TIC.
- › Fundación Universitaria Konrad Lorenz (2008). Métodos de gestión para una arquitectura de teletrabajo.
- › General Services Agency - GSA (2007). Information technology and telecommunications guidelines for federal telework and other alternative workplace arrangement programs.
- › General Services Agency - GSA (2006). Telework Technology Cost Study.
- › Instituto Nacional de Higiene en el Trabajo (2010). Teletrabajo: criterios para su implantación. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. España.
- › Ministerio de Administraciones Públicas (2006). Manual para la implementación de programas piloto de teletrabajo en la Administración General del Estado, España.
- › New South Wales Government (2009). Teleworking manual. A comprehensive guide to setting up and implementing a teleworking program.
- › The State of California (1990). Telecommuting Pilot Project. Final Report.
- › The University of Arizona and Tokyo Institute of Technology, Department of Industrial Engineering and Management (1997). An Adoption Model of Telework for Organizations. Department of Management Information Systems Karl Eller Graduate School of Management.
- › Technosite. Fundación Universia. Fundación Once (2011). Necesidades tecnológicas para la implantación y desempeño del teletrabajo. Experiencia piloto dirigida a la inserción y calidad de vida laboral de mujeres con discapacidad a través del uso de TIC.
- › United States Office of Personal Management (2012). Guide to Telework in the Federal Government.
- › United States Patent and Trademark Office. Excellence in Telework IT. Telework Exchange. Case Study. Junioe Networks.

- › U.S. Merit Systems Protection Board Telework (2011). Weighing the Information, Determining an Appropriate Approach. Report to the President and the Congress of the United States.
- › Vaishali Punamchand Vora, V. y Mahmassani, H. (2012). Development and Implementation of a Telecommuting Evaluation Framework, and modeling the executive telecommuting adoption process.

## BIBLIOGRAFÍA Y LEGISLACIÓN ESPECIALIZADA PARA GUÍAS JURÍDICAS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

- › República de Colombia. Decreto 1295 de 1994. Ministerio de Gobierno.
- › República de Colombia. Decreto 884 de 2012. Ministerio del Trabajo.
- › República de Colombia. Ley 1221 del 2008. Congreso de la República.
- › Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Trabajo de la República de Colombia. ABC del Decreto Reglamentario del teletrabajo.
- › Ministerio de Trabajo de la República de Colombia. Proyecto de actualización de la Resolución 1016 de 1989 (Documento de trabajo).
- › Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de España. NTP 412. Teletrabajo: criterios para su implantación.
- › Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Medidas Preventivas - Teletrabajo. 2007.
- › Administradora de Riesgos Laborales ARP Suramericana. Guía técnica para el teletrabajo.
- › ARP Seguros Bolívar. Folleto 'El estrés se puede manejar'.
- › ARP Seguros Bolívar. Programa de Orden y Limpieza. Folleto 'Hábitos alimenticios'.
- › Colmena Vida y Riesgos Profesionales. Guía Técnica en Seguridad y Salud en el Trabajo para el Implantación del teletrabajo en Empresas
- › Liberty Seguros ARL. Guía para Prevención de Riesgos y Actuación en teletrabajo.
- › Positiva Compañía de Seguros ARL. Teletrabajo: guía de salud y seguridad.
- › Suramericana S.A. Programa Piloto para la aplicación del teletrabajo en Suramericana S.A., filiales y subsidiarias.

## BIBLIOGRAFÍA Y LEGISLACIÓN ESPECIALIZADA PARA ASPECTOS SINDICALES

- › República de Colombia. Constitución Política de Colombia.
- › República de Colombia. Código Sustantivo del Trabajo.
- › República de Colombia. Corte Constitucional. Sentencia C-351 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
- › Belzunegui Erazo, Ángel. Teletrabajo en España. Acuerdo marco y administración pública. En: Revista Internacional de Organizaciones (RIO) No 1. Diciembre 2008, p. 129-148.
- › República de Argentina. Ministerio de Trabajo. Manual de buenas técnicas en teletrabajo.
- › FCW. The business of federal technology. Union wants say in telework policy making.
- › The Washington Post. Telework points to management issues in and out of the office.
- › República de Francia. LOI n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives.
- › República de Francia. Accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 sur le télétravail.
- › República de Francia. Accord national interprofessionnel pour fixer le statut des télétravailleurs.
- › Universia Chile. Teletrabajo: una opción que se fortalece en el país.
- › Teletrabajo Legal. Acuerdos Sindicales celebrados en España.



Para mayor información sobre teletrabajo en Colombia visite:

[www.vivedigital.gov.co/teletrabajo](http://www.vivedigital.gov.co/teletrabajo)

[www.mintrabajo.gov.co/teletrabajo](http://www.mintrabajo.gov.co/teletrabajo)

[www.colombiadigital.net/teletrabajo](http://www.colombiadigital.net/teletrabajo)



Gobierno Nacional  
PROSPERIDAD PARA TODOS



MinTIC  
Ministerio de Tecnologías  
de la Información y las Comunicaciones

vive  
digital  
Colombia

