



# Directrices generales para un trabajo seguro durante la pandemia de COVID-19

ISO/PAS 45005:2020

Taller 1 Home Office

# Taller 1





# Teletrabajo y Pandemia Covid 19

# ¿Qué es el teletrabajo?

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound y OIT, 2019). En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

# ¿Qué es el teletrabajo?

El teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Además, al acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar) hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada.

Antes de la pandemia, solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa. Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional (teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados) variaba del 30 por ciento o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10 por ciento o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según los estudios, hasta un 20 por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16 por ciento en el Japón y solo un 1,6 por ciento en Argentina (Eurofound y OIT, 2019).

# ¿Qué es el teletrabajo?

Entre enero y marzo de 2020, a medida que las infecciones por COVID-19 se extendieron por todo el mundo, los países dieron instrucciones a los empleadores de cerrar sus operaciones y, de ser posible, aplicar el teletrabajo a tiempo completo para sus trabajadores, con muy poco tiempo de preparación tanto para los empleadores como para los trabajadores. Algo que se planeó como una solución temporal y a corto plazo ha estado sucediendo desde hace meses.

Hay que destacar que para los padres y cuidadores que trabajan, el cierre de escuelas y de otros centros de atención ha hecho que el trabajo desde el hogar sea un desafío. De acuerdo con la última encuesta de Eurofound, entre quienes trabajan desde el hogar como medida de distanciamiento físico, el 26 por ciento vive en hogares con niños menores de 12 años y otro 10 por ciento vive con niños de 12 a 17 años (Eurofound, 2020b). A estos trabajadores les resulta difícil equilibrar sus responsabilidades laborales y de cuidado y están experimentando nuevas dinámicas en la gestión del equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

# Tiempo de trabajo y organización del trabajo

Incluso si los empleados pueden teletrabajar durante la pandemia, es necesario tener en cuenta y respetar una serie de aspectos de la organización del trabajo para garantizar la salud y la seguridad de los trabajadores.

Las investigaciones sobre el teletrabajo han demostrado repetidamente que los empleados que trabajan desde el hogar tienden a trabajar más horas que cuando están trabajando en los locales del empleador, en parte porque el tiempo para desplazarse al lugar de trabajo es sustituido por actividades laborales y también debido a los cambios en las rutinas de trabajo y a la desaparición de los límites entre el trabajo remunerado y la vida personal. El teletrabajo, en general, puede dar lugar a un horario de trabajo más prolongado y a un aumento de la carga de trabajo durante las noches y los fines de semana.

Los empleados que tienen hijos u otras personas a su cargo en el hogar necesitan encontrar tiempo adicional en su día para realizar su trabajo. Puede que comiencen a trabajar muy temprano en la mañana o continúen hasta mucho más tarde en la noche; también puede que dividan la jornada laboral en segmentos más pequeños, intercalados con descansos para el cuidado de los niños, las tareas domésticas, la educación en el hogar, etc.

# Tiempo de trabajo y organización del trabajo

Sin ninguna experiencia previa en teletrabajo o con una experiencia muy limitada, los equipos y unidades empresariales enteras que trabajan desde casa pueden experimentar una falta de claridad en cuanto a las prioridades y las tareas que deben realizar.

Por consiguiente, las prácticas de gestión deben ajustarse a la situación, en particular el establecimiento de prioridades, el volumen de trabajo, las tareas y los plazos. Entre las medidas típicas que las empresas pueden adoptar figuran las siguientes:

- Pedir a los trabajadores que preparen un plan individual de teletrabajo, que deberá ser discutido y acordado con su supervisor directo. (Estos planes de trabajo deben complementar y no reemplazar los planes y procedimientos relacionados actuales).
- Aclarar las prioridades y no priorizar la labor que no sea esencial o realista en las circunstancias actuales.
- Acordar un sistema común para señalar la disponibilidad para trabajar y asegurar que los directivos y colegas lo respeten.
- Dividir los equipos más grandes en otros más pequeños y multifuncionales, cada uno con una clara misión y línea jerárquica, donde las direcciones y tareas sean fáciles de implementar.

# Gestión del desempeño

Una de las fuentes de estrés más importantes para cualquier persona que dirige un equipo de teletrabajo es mantener el rendimiento del equipo y cumplir los compromisos con las partes interesadas, los clientes y los beneficiarios. Los estudios indican que el mejor método para gestionar el personal de teletrabajo es a través de un proceso denominado gestión por resultados, en el que tanto el equipo directivo como el trabajador se ponen de acuerdo sobre un mecanismo común de evaluación de la productividad.

Entre las medidas que se deben considerar se encuentran las siguientes:

- Ser muy claro sobre los resultados esperados.
- Cómo reconocer un producto final plenamente satisfactorio? ¿Cuáles son los criterios para determinar que he terminado?
- Brindar comentarios oportunos ,regulares y descriptivos a los trabajadores, en los que se describa el trabajo realizado y se sugieran cambios que resulten en una mejora significativa de la tarea y que tengan el efecto esperado.
- Dar una respuesta positiva al trabajo bien hecho.
- Favorecer las videollamadas en las conversaciones delicadas sobre el rendimiento, para permitir la transmisión de las sutilezas de la comunicación no verbal.

En el contexto del trabajo y el lugar de trabajo, la digitalización en su forma actual se refiere al aumento de la presencia y el uso de la computación en la nube y de los instrumentos de programación, así como de las aplicaciones basadas en la web en diferentes plataformas para facilitar el acceso remoto y el trabajo en colaboración.

¿Cuáles son los diferentes aspectos que deben considerarse en la transición del trabajo en la oficina al teletrabajo y qué medidas pueden adoptar los empleadores?

- Revisar las necesidades de tecnología y los recursos de los empleados que trabajan desde casa, así como su nivel de habilidades para acceder a la tecnología y trabajar con ella.
- Revisar la política sobre si se permitirá a los trabajadores utilizar sus propios dispositivos para conectarse a los servidores del trabajo y acceder a los datos, o si en su lugar recibirán equipos de TIC proporcionados por sus empleadores.
- Incluir en la política de teletrabajo las modalidades de reembolso para apoyar financieramente a los trabajadores a fin de que dispongan del equipo, la Internet, la banda ancha y las herramientas de comunicación adecuados en el marco de los objetivos de la organización.

# Comunicación

Los equipos en los que la mayoría o todos los miembros están teletrabajando dependen en gran medida de la comunicación electrónica regular para fomentar la colaboración, la confianza y la transparencia. Sin embargo, algunos estudios han probado que los equipos que trabajan a distancia se enfrentan a desafíos de comunicación más importantes que los equipos presenciales (Hertel et al., 2005).

Para asegurar que la comunicación sea eficaz y que ayude a la colaboración en los equipos de teletrabajo, las organizaciones pueden considerar lo siguiente:

- Evaluar la posibilidad de establecer un archivo centralizado de todos los principales cambios y actualizaciones de las políticas y procesos internos. Especialmente para las empresas que no tienen una cultura de la documentación, esto puede ser un gran cambio de cultura. Uno de los retos cuando los trabajadores están teletrabajando es mantener a todo el mundo informado de manera eficaz sobre los últimos cambios en la organización.
- Establecer normas de comunicación: los equipos remotos necesitan crear nuevas normas que aporten previsibilidad y certeza a las conversaciones virtuales.
- No limitar la comunicación al contenido, sino incluir también los aspectos sociales del trabajo, mediante la creación de oportunidades para conectarse fuera de las obligaciones laborales o la continuación de las tradiciones de oficina establecidas.

# Seguridad y salud en el trabajo (SST)

Los empleadores, los trabajadores y los profesionales de la seguridad y la salud en el trabajo deben ser conscientes de los riesgos asociados al teletrabajo a tiempo completo, que se ven acentuados por la pandemia de COVID-19, y el consiguiente requisito de distanciamiento físico:

- El tecnoestrés y la adicción a la tecnología y la sobrecarga, que aumenta la fatiga, la irritabilidad y la incapacidad de desconectar del trabajo y descansar adecuadamente.
- El aumento del consumo de alcohol y otras drogas recreativas o de mejora del rendimiento, que pueden aumentar las emociones negativas, disminuir el rendimiento y contribuir al aumento de la agresión y la violencia.
- El comportamiento sedentario prolongado, trabajar en una misma posición durante largos períodos sin moverse, aumenta el riesgo de problemas de salud, incluidos los trastornos musculoesqueléticos (TME), la fatiga visual, la obesidad, las enfermedades cardíacas, etc.
- La ergonomía de los muebles del hogar puede no ser óptima para el teletrabajo prolongado. Por lo tanto, los empleadores deben informar a los trabajadores sobre los principales aspectos de la ergonomía, incluso a través de formaciones específicas. Estas medidas preventivas ayudan a los trabajadores a ajustar sus disposiciones de trabajo y cambiarlas si es necesario. La responsabilidad de una correcta ergonomía para prevenir los TME debe ser compartida por los empleadores y los trabajadores.

# Seguridad y salud en el trabajo (SST)

- Se agravan los conflictos entre el trabajo y la vida privada y los desafíos relacionados con la gestión de los límites entre el tiempo de trabajo y las obligaciones personales, incluida la incapacidad de desconectarse del trabajo y descansar. Esto es especialmente cierto en el caso de las personas con responsabilidades de cuidado, como los padres con hijos en edad escolar en el hogar.

Si bien el teletrabajo a tiempo parcial y ocasional puede reducir las formas de violencia y acoso que requieren un contacto presencial, los acuerdos de teletrabajo a tiempo completo -y generalizados- pueden dar lugar a un mayor riesgo de violencia tecnológica, ciberacoso, acoso y violencia doméstica. Las medidas de seguridad y salud en el trabajo deberían reforzarse aún más para prevenir y reducir los riesgos psicosociales derivados de esta situación como la violencia y el acoso, y promover activamente la salud mental y el bienestar de los trabajadores (OIT, 2020d).

# El equilibrio entre el trabajo y la vida privada

En comparación con el teletrabajo a título ocasional en circunstancias normales, el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 es mucho más difícil porque es obligatorio, en lugar de voluntario, y a tiempo completo, en lugar de a tiempo parcial u ocasional.

La herramienta más útil para ayudar a los trabajadores a mantener el equilibrio entre su vida laboral y personal es gestionar a los teletrabajadores en función de los resultados y no centrándose en el número de horas o en los horarios concretos en los que trabajan. Manteniendo la carga de trabajo manejable y estableciendo expectativas claras y realistas en cuanto a los resultados concretos que deben alcanzarse, los trabajadores están mejor equipados para organizar su propio tiempo y sus tareas, a fin de equilibrar eficazmente sus obligaciones laborales con su vida personal, incluidas sus responsabilidades familiares.

Uno de los retos más importantes a los que se enfrentan los teletrabajadores durante la pandemia es el conflicto entre el trabajo y la vida personal, que están experimentando debido a los que los límites entre esas dos áreas se han difuminado.

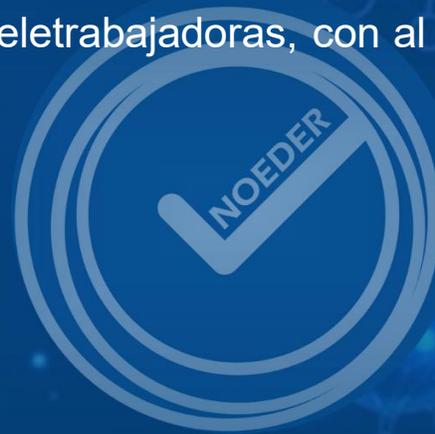
Las personas con hijos encuentran particularmente difícil la combinación del cierre de escuelas y guarderías con el teletrabajo prolongado y a tiempo completo. En una encuesta reciente, más de una de cada cinco personas (22 por ciento) que viven con niños pequeños (menores de 12 años) informaron de dificultades para concentrarse en su trabajo todo el tiempo o la mayor parte del mismo, en comparación con solo el 5 por ciento de los hogares sin hijos y el 7 por ciento con niños de 12 a 17 años (Eurofound, 2020b). Concretamente, las familias monoparentales o los padres de niños con una discapacidad o dificultad de aprendizaje manifestaron que la situación es muy estresante.

# Plan para el Teletrabajo

## Información sobre Teletrabajadores:

Contar con un listado actualizado de las personas teletrabajadoras, con al menos la siguiente información:

- a) Nombre del trabajador;
- b) Sexo;
- c) Puesto de trabajo;
- d) Actividades a desarrollar;
- e) Perfil de puesto;
- f) Número telefónico de contacto;
- g) Domicilio de la persona teletrabajadora, y
- h) El (los) lugar(es) de trabajo acordado(s) con el Empleador, con su(s) domicilio(s) desde donde se realizarán las actividades de Teletrabajo.



# Plan para el Teletrabajo

## Lugar de Trabajo:

El (los) lugar(es) de trabajo que la persona teletrabajadora acuerde con el Empleador deberán cumplir con las condiciones siguientes:

- a) Disponer de conectividad para el uso y manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y
- b) Contar con condiciones de seguridad y salud en el trabajo, haciendo énfasis en el buen estado de las instalaciones eléctricas, iluminación, ventilación y condiciones ergonómicas, en principio a través de una comprobación física que pudiera realizar el Empleador o de quien éste determine, y como alternativa, mediante la aplicación de una lista de verificación por la(s) persona(s) trabajadora(s) aspirantes a incursionar en la modalidad de teletrabajo, que el Empleador les proporcione.

# Plan para el Teletrabajo

## Política de Teletrabajo:

Establecer, por escrito, implantar, mantener y difundir en el centro de trabajo y entre las personas teletrabajadoras una Política de Teletrabajo, que:

- a) Promueva la cultura de la prevención de riesgos de trabajo a través de la seguridad y salud en el trabajo en personas teletrabajadoras;
- b) Instaure mecanismos de participación en el centro de trabajo a fin de evitar el aislamiento social del trabajador, incluyendo a través de reuniones presenciales o por medio de las TIC;
- c) Indique los mecanismos y reglas de contacto y supervisión para el teletrabajo, incluyendo los sistemas operativos, medios de contacto o cualquier tecnología que serán utilizados para tales fines, siempre que se garantice el derecho a la intimidad de las personas; y que dichos mecanismos o reglas no interfieran en la relación trabajo-familia, y sean proporcionales a su objetivo;
- d) Establezca la duración del horario de labores o la distribución de los horarios de las jornadas de trabajo, siempre que no excedan los máximos legales, incluyendo el derecho a las pausas para descanso y a la desconexión al término de la jornada laboral;

# Plan para el Teletrabajo

- e) Señale que los derechos contenidos en las condiciones generales de trabajo de las personas teletrabajadoras deben ser iguales a los que realicen trabajo presencial en el centro de trabajo;
- f) Promueva la perspectiva de género y permita conciliar la vida personal, y la disponibilidad de las personas teletrabajadoras;
- g) Asegure el trabajo digno y decente con igualdad de trato, en cuanto a remuneración, capacitación, formación, seguridad social e igualdad de oportunidades;
- h) Indique la importancia de la promoción y vigilancia de la salud de la población teletrabajadora;
- i) Establezca las mecánicas para informar al Empleador los cambios de domicilio y traslados temporales;
- j) Defina de manera precisa las responsabilidades y obligaciones para los patrones y los trabajadores que desempeñen sus actividades en la modalidad de teletrabajo, y
- k) Establecer los mecanismos para aplicar, en su caso, la reversibilidad del teletrabajo sin afectar los intereses de ambas partes.

# Plan para el Teletrabajo

## Condiciones de Teletrabajo:

Informar a las personas teletrabajadoras de los riesgos relacionados con la actividad que desarrollen, y de la posible exposición a los agentes y a los factores de riesgo, tanto ergonómico como psicosocial, así como de las posibles consecuencias para la salud asociados a estas exposiciones.

Contar con una Lista de verificación de las condiciones de seguridad y salud en el Teletrabajo, a fin de que se cumplan con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo requeridas.

Establecer y documentar, en su caso, el proceso de implementación del Teletrabajo para el centro de trabajo, que cambie de la modalidad presencial a Teletrabajo y que al menos contemple lo siguiente:

- a) La manera de mantener y establecer comunicación entre la persona teletrabajadora y el centro de trabajo;
- b) Establecer los momentos, condiciones o causas en que la persona teletrabajadora asistirá al centro de trabajo;
- c) Indicar la forma en que se supervisará el desarrollo del Teletrabajo, y
- d) Establecer la manera en que se dará mantenimiento al equipo o herramientas de trabajo utilizadas y/o asignadas para el teletrabajo.

# Plan para el Teletrabajo

## Condiciones de Teletrabajo:

Proporcionar a las personas teletrabajadoras, para desarrollar sus actividades fuera del centro de trabajo, lo siguiente:

- a) Silla ergonómica o de otro tipo, apropiada a las actividades a desarrollar;
- b) Los insumos necesarios para su adecuado desempeño, como por ejemplo para el envío de la información vía digital, o impresión de ésta, y
- c) Los aditamentos, en su caso, que garanticen condiciones ergonómicas, y posturales, del trabajador en su jornada laboral.

Establecer y documentar programas, y la manera de proporcionar mantenimiento, en condiciones de seguridad a los equipos para el manejo de las TIC proporcionados las personas teletrabajadoras para realizar sus actividades.

Proporcionar capacitación al menos una vez al año a los trabajadores en la modalidad de teletrabajo, sobre las condiciones de seguridad y salud que deben tener y mantener en su lugar de trabajo.

# Plan para el Teletrabajo

## Condiciones de Teletrabajo:

Modificar la modalidad de Teletrabajo a trabajo presencial, en su caso, cuando la persona teletrabajadora le informe de alguna condición o alteración de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo que justifique el regreso al trabajo presencial.

Dar seguimiento a los avisos de accidente de trabajo que, en su caso, le reporten las personas teletrabajadoras o sus familiares, cuando hayan sufrido un accidente en el lugar de trabajo acordado con el Empleador, con motivo o en ejercicio de sus actividades de Teletrabajo, siempre observando los protocolos establecidos por las instituciones de seguridad social.

Contar con mecanismos de atención para casos de violencia familiar que consideren, entre otras cosas, el retorno a la modalidad presencial de manera temporal o permanente.

# Plan para el Teletrabajo

## Obligaciones de los Teletrabajadores:

Brindar al Empleador, si está de acuerdo el trabajador, las facilidades por escrito para una comprobación física de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en cada lugar de trabajo acordado con el Empleador, fuera del centro de trabajo, o como alternativa aplicar la lista de verificación sobre las condiciones de seguridad y salud en el lugar o lugares de trabajo que acordó con el Empleador para desempeñar sus actividades de teletrabajo.

Observar la Política de Teletrabajo que establezca el Empleador.

Informar al Empleador cualquier alteración de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, o caso de fuerza mayor, que impidan el desarrollo del teletrabajo en el lugar de trabajo acordado con el Empleador.

Resguardar y conservar en buen estado los equipos, materiales, útiles y mobiliario ergonómico que en su caso y de acuerdo con las necesidades de su puesto o actividad, reciban del Empleador para realizar el Teletrabajo fuera del centro de trabajo.

Obedecer y conducirse con apego a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Atender las políticas y mecanismos de protección de datos e información establecidos por el Empleador en el desempeño de sus actividades como persona teletrabajadora, así como las restricciones sobre su uso y almacenamiento.

Informar por escrito y con antelación al Empleador de cualquier cambio de domicilio definitivo o temporal, desde donde realiza las actividades de teletrabajo.

Participar en los procesos de información de riesgos relacionados con sus actividades de teletrabajo y de la capacitación que le proporcione el Empleador.

Avisar al Empleador de los riesgos de trabajo que sufra en el lugar de trabajo, fuera del centro de trabajo, en el ejercicio de sus actividades como persona teletrabajadora.

## Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

Para evitar riesgos de trabajo provocados por agentes físicos:

Disponer de un área de trabajo que se encuentre:

- a) Limpia y ordenada, sin materiales, objetos o equipos no necesarios en el lugar de trabajo, como un principio básico de seguridad, colocando cerca del lugar de uso los elementos más utilizados y alejados los de uso infrecuente u ocasional;
- b) Iluminada, por luz natural o artificial, para evitar deslumbramiento por la pantalla del equipo de las TIC, debido al exceso de iluminación o por ubicación inadecuada de la fuente de iluminación, ni fatiga visual por iluminación deficiente;
- c) Con temperatura y ventilación que se perciba agradable para el tipo de actividad que realice en la jornada laboral, y
- d) Con un nivel de ruido que no le impida la concentración para realizar su trabajo, salvo el ruido ambiental que pudiera estar bajo el control de terceros.

# Plan para el Teletrabajo

## Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

Para evitar riesgos de trabajo provocados por factores de riesgo ergonómico:

Disponer de un lugar de trabajo que le permita a la persona teletrabajadora sentirse cómoda para realizar sus actividades, de tal manera que se evite que espalda, hombros o cuello acumulen tensiones. Ese lugar de trabajo al menos debe contar con:

- a) Escritorio, mesa o plano de trabajo donde la persona teletrabajadora pueda apoyar cómodamente los brazos, sin accesorios u obstáculos bajo la mesa que impidan la colocación cómoda de las piernas y sin salientes o elementos que pudieran generar un riesgo de trabajo;
- b) Silla ergonómica o de otro tipo, apropiada a las actividades a desarrollar, y
- c) En su caso, aditamentos ergonómicos o posturales que apoyen el uso de equipos de cómputo móviles.

Para evitar riesgos de trabajo provocados por factores de riesgo psicosocial:

- a) Disponer de un espacio físico que, preferentemente, permita privacidad a la persona teletrabajadora cuando se encuentre en su jornada de trabajo, para evitar que cualquier persona ajena a las labores inherentes al Teletrabajo puedan interferir, interrumpir, o afectar sus actividades;
- b) Se observe una perspectiva de género que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal, incluyendo la posibilidad de contar con jornadas flexibles para facilitar la atención de responsabilidades familiares;
- c) Se cuente con mecanismos de atención a casos de violencia familiar que afecten a la persona que realice teletrabajo desde casa, y
- d) Se respete el derecho a la desconexión de las personas teletrabajadoras al término de la jornada laboral.

**Gracias por su  
Atención**

