



CONSEJO GENERAL
COLEGIOS OFICIALES DE GRADUADOS SOCIALES

Todo sobre la Ley de Trabajo a Distancia

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

Con la colaboración de:

antea



ApprevenirT



procesia



Índice

Prólogo:

Ricardo Gabaldón, Presidente del Consejo General de Graduados Sociales de España

1. El marco legal del nuevo Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre de Trabajo a Distancia

Antonio Benavides. Abogado, Graduado Social, Profesor Univ. Ramon LLull y UOC, ex Inspector de Trabajo y Seguridad Social

- 1.1 Aspectos normativos laborales de la regulación legal del trabajador a distancia
- 1.2 Ámbito de aplicación
- 1.3 Conceptos y definiciones
- 1.4 Acuerdo de trabajo a distancia
- 1.5 Abono y compensación de gastos. Retribución
- 1.6 Tiempo de trabajo
- 1.7 Garantías de los trabajadores a distancia
 - Derechos colectivos
 - Control empresarial del Trabajo a Distancia
 - Transitoriedad en situaciones de trabajo a distancia existentes a la entrada en vigor de la ley
 - Personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas

2. Teletrabajo y seguridad

- 2.1 Prevención de riesgos laborales en el Teletrabajo -  
 - a. Introducción
 - b. Medidas organizativas: Lugar de Trabajo, Recursos Técnicos, Instalaciones.
 - c. Medidas en Equipos de Trabajo: Mesa de Trabajo, Silla de Trabajo, Equipos de Trabajo.

- d. Medidas Ergonómicas: Sobreesfuerzos posturales y Sobreesfuerzos visuales.
- e. Medidas Psicosociales: Organización del Trabajo, Soporte y Apoyo y Hábitos Saludables.

- 2.2 Ciberseguridad y protección datos - 
- a. ¿A qué riesgos me enfrento?
 - b. ¿Qué pautas debo seguir para implementar el teletrabajo con garantías suficientes?
 - c. ¿Qué soluciones puedo tener en cuenta a la hora de implantar el teletrabajo en mi organización? VPN, VDI.
 - d. ¿Qué debo hacer cómo empleado cuando estoy teletrabajando?

- 2.3 Aspectos clave de la conectividad y el papel del cloud –  Wolters Kluwer
Victoria Miravall, Payroll & HCM Product Manager Tax & Accounting
- a. Customer Experience
 - b. Contactless services
 - c. Employee experience
 - d. Business tools
- 2.4 Soluciones cloud para una gestión laboral compatible con el trabajo a distancia

3. Herramientas, descargas y utilidades

Prólogo

*Ricardo Gabaldón,
Presidente del Consejo General de Graduados Sociales de España*



Desde que el 14 de marzo de 2020 se decretase el Estado de Alarma como consecuencia de la situación generada por el COVID-19, el mundo de las Relaciones Laborales ha dado un giro de trescientos sesenta grados, una de las principales novedades que ha resultado del confinamiento es el TELETRABAJO, un concepto que, aunque hace tiempo era una realidad en muchas multinacionales y en países de Asia, Europa o América, no lo era tanto en España.

Esta situación de crisis sanitaria que todavía es incierta y que puede ir produciéndose de una manera intermitente a lo largo del tiempo, va a potenciar el Teletrabajo como nuevo e importante sistema de organización del trabajo, alternando días de actividad en la oficina con días de actividad en casa.

Es evidente que las nuevas tecnologías hacen posible que el Teletrabajo coja fuerza y se implante en las empresas, pues las herramientas digitales de hoy en día permiten desarrollar muchas actividades con total normalidad, pudiendo interactuar con los compañeros y clientes.

Esta realidad que estamos viviendo creará oportunidades que deberemos tener en cuenta, alguna de ellas son que se disminuirán los costes asociados a viajes para la celebración de reuniones, asambleas, juntas impulsando dichos encuentros de manera telemática, una reducción de costes que se verá reforzada con otro aspecto también importante que es la reducción de gastos en infraestructuras, pues los lugares físicos de trabajo pueden verse reducidos, pero para ello, las organizaciones deberán actualizar e invertir en infraestructura y plataformas tecnológicas que permitan a los trabajadores desarrollar su trabajo con normalidad.

Otro aspecto importante que genera el teletrabajo es la reducción de emisión de gases en las grandes ciudades por la disminución de los desplazamientos, contribuyendo con ello a un impacto positivo en el medio ambiente, también es importante subrayar, que un teletrabajo de calidad permite la conciliación con la vida familiar y laboral, produciendo numerosos beneficios en el trabajador, incrementado su satisfacción y motivación personal, así como posibilidad de la gestión del tiempo y la productividad. Así mismo es una forma de retener el talento y también una forma de inserción laboral de personas con movilidad reducida.

Pero todas estas cuestiones que he mencionado también tienen un lado preocupante, pues el teletrabajo puede convertirse en un arma de doble filo si no está bien regulado de forma pactada, haciendo que la jornada se extienda en tiempos y espacios insospechados y además con recursos e infraestructuras puestas a disposición por el trabajador y no por la organización. Estos aspectos negativos se pueden ver también complementados con posibles sesgos de género, pérdida de identidad corporativa, aislamiento laboral del trabajador, dificultades para el apoyo y respuesta y problemas a la hora de aplicar correctas políticas de protección de datos.

Por estos motivos, es importante tener una norma clara que regule todos estos aspectos, ofreciendo una formación específica para teletrabajar y poniendo los medios necesarios para registrar la jornada laboral y garantizar el derecho a la desconexión.

Esta nueva realidad debemos afrontarla con valentía ya que el modo en el que veníamos desempeñando mucha de nuestras actividades profesionales pueden verse afectadas y tendremos que desarrollarlas de un modo distinto, pues el teletrabajo desafía el presentismo y las prácticas de Recursos Humanos basadas en el “estar” frente al “hacer”.

Quiero agradecer el trabajo que han desempeñado **Antea Prevención** con la colaboración de **ApprevenirT** en la elaboración del apartado de Prevención de Riesgos Laborales y Salud en el Trabajo, a **Procesia** por destacar aquellos aspectos necesarios a tener en cuenta para una correcta política de protección de datos y a **Wolters Kluwer** por contar con su colaboración técnica, profesional y proponer al Consejo General de Graduados Sociales la realización de esta guía.

Una guía sobre el Teletrabajo que esperamos sea una herramienta útil y práctica para todos los Graduados Sociales, pues se trata de un nuevo sistema de organización de trabajo, y no de una modalidad contractual más, que ha llegado para quedarse en muchos sectores productivos donde se puede aplicar fácilmente. Un documento que está actualizado con la publicación del Real Decreto Ley 28/2020, de 22 de septiembre y que, por supuesto seguirá actualizándose a la par que la legislación aprobada a tal efecto, además se han incluido una serie de formularios para facilitar el trabajo de todos nuestros compañeros, esperando con ello, que este documento sea de vuestra utilidad.

Ricardo Gabaldón Gabaldón

Presidente del Consejo General de Graduados Sociales de España

1. El marco legal del nuevo Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre de Trabajo a Distancia

Antonio Benavides. Abogado, Graduado Social, Profesor Univ. Ramon LLull y UOC, ex Inspector de Trabajo y Seguridad Social

1.1 - Aspectos normativos laborales de la regulación legal del trabajador a distancia

El RD-ley 28/2020, de 22 de septiembre, establece la **regulación legal del trabajo a distancia, y especialmente de la modalidad de teletrabajo**. En el aspecto normativo destaca la modificación de distintos preceptos del Estatuto de los Trabajadores, art.13 (trabajo a distancia), art. 22 (promoción y formación profesional en el trabajo), y art. 37.8 (derechos víctimas violencia de género y del terrorismo), junto con las adaptaciones necesarias en la Ley reguladora de la jurisdicción social, y en la Ley de Infracciones y Sanciones en el orden Social.

Los procesos tecnológicos y de digitalización y sus efectos están teniendo una notable incidencia social, tanto en hábitos sociales, como en el trabajo, alterando los parámetros, conductas y procedimientos que venían siendo habituales en dichos terrenos. En el campo del trabajo, la transformación digital está cambiando los contenidos y las formas de prestación de buena parte del mismo y está afectando a la estructura de ocupaciones en el mercado de trabajo.

“El trabajo a distancia, y en particular el teletrabajo, ha sido una de las manifestaciones pioneras de la penetración de las tecnologías de la información”

El impulso de la sociedad de la información y del conocimiento, primero, y el desarrollo de la digitalización socioeconómica, más recientemente, han acelerado tendencias sociales de amplio alcance, así como la implantación de nuevas formas de organización del trabajo y la aparición de **nuevas formas de empleo**. Entre las primeras, el recurso al trabajo a distancia, y en particular al teletrabajo, ha sido una de las manifestaciones pioneras de la penetración de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones productivas con efectos en las regularidades fundamentales de la relación de trabajo por cuenta ajena, el lugar y el tiempo de la prestación.

Estos cambios sociales y tecnológicos han tenido que implementarse **ante la ausencia en el marco laboral de una regulación legal a través de la negociación colectiva y acuerdos individuales**.

La modificación legal operada, establece una regulación de mínimos toda vez que los aspectos más controvertidos que plantea esta modalidad de trabajo, se siguen remitiendo a los acuerdos colectivos e individuales. La problemática de encajar los avances tecnológicos y las nuevas modalidades de prestación de servicios en una normativa laboral que descansa en una estructura anquilosada y poco flexible, que data a pesar de sus numerosas reformas del año 1.980, va a dificultar su implantación, toda vez que el conjunto de la regulación laboral vigente no está desarrollado para ello.

“Estos cambios han tenido que implementarse ante la ausencia en el marco laboral de una regulación legal vía negociación colectiva y acuerdos individuales”

1. 2 - AMBITO DE APLICACIÓN

Su ámbito de aplicación se ciñe en primer lugar **a las relaciones laborales ordinarias, excluyéndose por ello, las relaciones laborales especiales** en las que también puede existir esta modalidad de trabajo. Teniendo que estar a las normas reglamentarias de las distintas relaciones especiales para interpretar la posible incidencia de la misma. En segundo lugar, se exige la regularidad en dicha modalidad, entendiéndose para ello, que el trabajo a distancia en un periodo de referencia de tres meses, alcance un mínimo del 30% de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato, sea prestada bajo esta modalidad. La delimitación exige, por tanto, el computo de la jornada laboral del convenio colectivo,

habitualmente en términos anuales, y en su caso la duración temporal del contrato. Lo que puede conllevar en supuestos de jornada irregular a un difícil cálculo de aplicación, y una dificultad interpretativa en los contratos a tiempo parcial si en el porcentaje hay que incluir las horas complementarias.

Se excluyen expresamente de la norma, los trabajadores menores de edad. Así como una **limitación en los contratos formativos, los contratos en prácticas y los contratos para la formación y el aprendizaje**, en los que solamente es posible cuando se garantice, como mínimo, un porcentaje del 50 % de prestación de servicios presencial, sin computar en ese porcentaje la formación en modalidad telemática de la formación teórica vinculada a estos últimos.

“Cuando el trabajo a distancia se haya implantado le seguirá resultando de aplicación la normativa laboral ordinaria”

Por otro lado, cuando el trabajo a distancia se haya implantado excepcionalmente en aplicación del carácter prioritario de esta modalidad de trabajo establecida en la normativa derivada de la pandemia COVID-19 (art.5 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo), o como consecuencia de las medidas de contención sanitaria derivadas, y mientras estas se mantengan, **le seguirá resultando de aplicación la normativa laboral ordinaria**, lo que excluye en esos supuestos, la aplicación de la nueva normativa regulada de trabajo a distancia .

En estos casos de aplicación excepcional por el COVID-19, la regulación aprobada, determina que **las empresas estarán obligadas a dotar de los medios, equipos, herramientas y consumibles que exige el desarrollo del trabajo a distancia**, así como al mantenimiento que resulte necesario. Pero con relación a la compensación de gastos, se mantiene una evidente indeterminación al establecerse que la forma de compensación se articulara por la negociación colectiva.

1.3 - Conceptos y definiciones

Se establecen las siguientes definiciones:



- **TRABAJO A DISTANCIA:** forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular. Se excluye por tanto aquel que no alcance el 30% de la jornada.



- **TELETRABAJO:** aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación. Se excluye, por ello, el que no alcance el concepto de trabajo a distancia por no llegar al porcentaje de jornada exigido.



- **TRABAJO PRESENCIAL:** aquel trabajo que se presta en el centro de trabajo o en el lugar determinado por la empresa.

1.4 - Acuerdo de trabajo a distancia

La modalidad del trabajo a distancia **será voluntaria para la persona trabajadora y para la empresa** y requerirá la firma del [acuerdo de trabajo a distancia](#) con el contenido regulado en la norma, que podrá formar parte del contrato inicial o realizarse en un momento posterior, pero en todo caso deberá formalizarse antes de que se inicie el trabajo a distancia. De estos acuerdos habrá que facilitar una copia a la representación legal de las personas trabajadoras en el plazo de diez días, el contenido de la copia debe garantizar el respeto a la protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, que pudieran afectar a la in-

timidad personal. Se establece asimismo una regulación similar a la copia básica de los contratos, toda vez que de dicha copia una vez firmada por los representantes legales deberá enviarse a la oficina de empleo, comunicación que también deberá realizarse, aunque no haya representación legal.

Como garantía añadida, se regula expresamente que esta modalidad no puede ser impuesta en aplicación de una modificación sustancial de condiciones de trabajo, sin perjuicio de lo que la negociación colectiva pueda establecer.

Cuando se haya acordado el trabajo a distancia desde una modalidad de trabajo presencial **será reversible tanto para la empresa, como para la persona trabajadora**. Sin embargo, la regulación de esta posibilidad se remite a la negociación colectiva o al contenido del acuerdo individual, lo que implica una falta de concreción que puede determinar numerosas controversias en su aplicación real.

Se especifica la forma necesariamente por escrito y el modo de realizarse el [acuerdo de trabajo a distancia](#), así como el contenido mínimo obligatorio, como el inventario de medios, el horario y disponibilidad, los mecanismos de compensación de gastos o el lugar habitual de prestación de servicios, o la duración o plazo del acuerdo, entre otros.

La **modificación de las condiciones establecidas** en el acuerdo de trabajo a distancia, incluido el porcentaje de presencialidad, deberá ser objeto de acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora, formalizándose por escrito con carácter previo a su aplicación. Esta modificación también será puesta en conocimiento de la representación legal de las personas trabajadoras



Es un acuerdo voluntario, no imponible y reversible



Se especifica por escrito



Con copia a la representación de trabajadores



Y copia a la oficina de empleo

Formularios de ayuda descargables:



Modelo de acuerdo para el trabajo a distancia.

Necesario para formalizar esta modalidad de trabajo



Pacto para el trabajo a distancia.

Opcional, como medida de contención sanitaria derivada del COVID-19

1.5 - Abono y compensación de gastos. Retribución.

Uno de los puntos más problemáticos en la modalidad del trabajo a distancia, es **la regulación de la compensación de gastos que pueda ocasionar** esta modalidad de trabajo. La norma parte de que deberá ser sufragado o compensado por la empresa, y no podrá suponer la asunción por parte de la persona trabajadora de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados al desarrollo de su actividad laboral. Pero dicha regulación legal, vuelve a remitir al convenio colectivo o al acuerdo entre la empresa y la representación legal de las personas trabajadoras para establecerse el mecanismo para la determinación, y compensación o abono de estos gastos, lo que conlleva en este aspecto tan fundamental, una nueva inconcreción que a falta de dichos acuerdos puede plantear importantes conflictos, salvo que haya sido bien delimitado en el acuerdo, y se respete el mínimo legal respecto a los gastos con los equipos, herramientas y medios vinculados.

Por ello, **habrá que prestar suma atención al contenido mínimo exigido al acuerdo de trabajo a distancia** sobre la enumeración de los gastos, que pudiera tener la persona trabajadora por el hecho de prestar servicios a distancia, así como forma de cuantificación de la compensación que obligatoriamente debe abonar la empresa y momento y forma para realizar la misma, que se corresponderá, de existir, con la previsión recogida en el convenio colectivo de aplicación.

Una dificultad añadida, será la diferenciación de los posibles usos personales de los equipos y medios, así como la identificación y precisión de que elementos concretos pueden integrarse en estos conceptos.



Partiendo del reconocimiento expreso de igualdad respecto a la modalidad presencial, incluyendo la retribución, entre otras condiciones laborales, la garantía retributiva se circunscribe a percibir, como mínimo, la retribución total establecida conforme a su grupo profesional, nivel, puesto y funciones, así como los complementos establecidos para las personas trabajadoras que solo prestan servicios de forma presencial, particularmente aquellos vinculados a las condiciones personales, los resultados de la empresa o las características del puesto de trabajo. Quedan por tanto excluidos complementos que no se encuadren en esos supuestos.

Por otro lado, la implantación del teletrabajo, incidirá en las estructuras retributivas en la negociación colectiva, y **algunos complementos salariales vinculados a los desplazamientos** al centro de trabajo, o remuneraciones en especie de compensación de gastos de comida o similares, previsiblemente tenga un punto y aparte en el futuro.

“Algunos complementos salariales vinculados a desplazamientos, compensación de gastos de comida o similares, previsiblemente tengan un punto y aparte en el futuro”

1.6 - Tiempo de trabajo

La regulación del tiempo de trabajo, y concretamente de la posibilidad de horario flexible, se parte de que la persona que desarrolla trabajo a distancia podrá flexibilizar el horario de prestación de servicios, pero nuevamente dicha posibilidad se remite al acuerdo formalizado y a la negociación colectiva. Lo que implica que realmente no se está reconociendo un derecho directo e incondicionado al mismo, sino en los términos que se haya acordado entre empresa y trabajador, o a través de la negociación colectiva.

Se incide expresamente en la **obligación legal de registro de jornada** que regula el art. 34.9 ET, no estableciéndose ninguna especialidad, y manteniendo el contenido mínimo de dicho registro en la obligación de contener el dato sobre el momento de inicio y finalización de la jornada. Los [mecanismos de registro](#), de por sí ya complejos en modalidades presenciales, incrementan su complejidad en el trabajo a distancia por la enorme variabilidad de situaciones e incidencias que estos mecanismos deben prever. En los supuestos de contratos a tiempo parcial, se mantiene asimismo la obligación de entrega del resumen mensual de jornada en los términos del art. 12.4 c) ET.

1.7 - Garantías de los trabajadores a distancia

La norma garantiza la efectividad del principio de igualdad y de oportunidades y no discriminación. Con una regulación expresa, que abarca también los derechos de formación y promoción profesional.

Derechos colectivos.

Se garantiza el ejercicio de los derechos colectivos y sus garantías, así como de la obligación empresarial de suministrar los elementos precisos para ejercer la actividad representativa, asimilando los mismos a todos los efectos al contenido y alcance que el resto de personas trabajadoras del centro al que están adscritas.

Para reforzar estos derechos, **la empresa deberá suministrar a la representación unitaria y sindical de las personas trabajadoras los elementos precisos para el desenvolvimiento de su actividad representativa**, entre ellos, el acceso a las comunicaciones y direcciones electrónicas de uso en la empresa y la implantación del tablón virtual cuando sea compatible con la forma de prestación del trabajo a distancia.

“La empresa deberá suministrar los elementos precisos para el desarrollo de la actividad, entre ellos, acceso a comunicaciones y direcciones electrónicas de uso en la empresa y tablón virtual cuando sea compatible con la forma de prestación del trabajo a distancia”

Control empresarial del trabajo a distancia

En el marco del poder de dirección y control que el art. 20 ET confiere al empresario, la norma analizada, establece que la empresa podrá **adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento** por la persona trabajadora de sus obligaciones y deberes laborales, incluida la utilización de medios telemáticos, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad y teniendo en cuenta, en su caso, la capacidad real de los trabajadores con discapacidad. Mecanismos de vigilancia y control cuya adopción y válida utilización ha sido interpretada por los órganos judiciales con distinta amplitud.

Transitoriedad en situaciones de trabajo a distancia existentes a la entrada en vigor de la ley

Se mantiene la vigencia de los acuerdos o convenios colectivos que hayan regulado esta modalidad de trabajo por el tiempo que le reste de vigencia sin límite temporal. En caso de que los acuerdos y convenios no prevean un plazo de duración, esta norma resultará de aplicación íntegramente las normas reguladas por la nueva Ley una vez transcurrido 1 año desde la publicación en BOE, salvo que las partes firmantes de estos acuerden expresamente un plazo superior, que como máximo podrá ser de 3 años. El acuerdo de trabajo a distancia deberá formalizarse en el plazo de tres meses desde que resulte de aplicación la nueva normativa.

Personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas

La normativa del RD-ley **no será de aplicación al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas**, que se regirá por su normativa específica. Dicha normativa se ha regulado a nivel general por el Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19

“La normativa del RD-ley no será de aplicación al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas, que se regirá por su normativa específica”

2. Teletrabajo y seguridad

2.1 - *Prevención de riesgos laborales en el Teletrabajo*

 antea

1 - *Introducción*

El Trabajo a Distancia o Teletrabajo, es una **opción acordada entre la empresa y el trabajador**, para aquellos puestos donde la ubicación del mismo no es fija, pudiendo desarrollar su trabajo con herramientas básicas de la Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.

Esta definición a priori simple, engloba una multitud de situaciones de riesgo y medidas preventivas a tener en cuenta por parte de ambas partes, riesgos y medidas que por la peculiaridad del Teletrabajo es importante conocer y controlar.

A continuación, pasamos a detallar los aspectos más relevantes a tener en cuenta:

2 - *R.D. 28/2020 de Trabajo a Distancia en aspectos de Prevención de Riesgos Laborales.*

El 22 de septiembre de 2020, se publica el Real Decreto-ley 28/2020 de Trabajo a Distancia, en el que se regula entre otras cosas los derechos y deberes de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Antes de analizar la sección del R.D. que marca las directrices en Prevención de Riesgos Laborales, no podemos obviar un detalle importante que se regula en la sección 2

Sección 2.ª Derechos relativos a la dotación y mantenimiento de medios y al abono y compensación de gastos

Artículo 11. Derecho a la dotación suficiente y mantenimiento de medios, equipos y herramientas.

1. Las personas que trabajan a distancia tendrán derecho a la dotación y mantenimiento adecuado por parte de la empresa de todos los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad, de conformidad con el inventario incorporado en el acuerdo referido en el artículo 7 y con los términos establecidos, en su caso, en el convenio o acuerdo colectivo de aplicación.
2. Asimismo, se garantizará la atención precisa en el caso de dificultades técnicas, especialmente en el caso de teletrabajo.

Artículo 12. El derecho al abono y compensación de gastos.

1. El desarrollo del trabajo a distancia deberá ser sufragado o compensado por la empresa, y no podrá suponer la asunción por parte de la persona trabajadora de gastos relacionados con los equipos, herramientas y medios vinculados al desarrollo de su actividad laboral.
2. Los convenios o acuerdos colectivos podrán establecer el mecanismo para la determinación, y compensación o abono de estos gastos

Teniendo en cuenta ambos artículos, será la empresa quien tenga que asumir el coste de los medios necesarios que necesite el trabajador (mobiliario, equipos informáticos, acceso a internet...), garantizando que estos cumplen las características necesarias para ser seguros.

Sección 4.ª Derecho a la prevención de riesgos laborales

Artículo 15. Aplicación de la normativa preventiva en el trabajo a distancia.

Las personas que trabajan a distancia tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y su normativa de desarrollo.

Artículo 16. Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva.

1. La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva del trabajo a distancia deberán tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada.

La evaluación de riesgos únicamente debe alcanzar a la zona habilitada para la prestación de servicios, no extendiéndose al resto de zonas de la vivienda o del lugar elegido para el desarrollo del trabajo a distancia.

2. La empresa deberá obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia mediante una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados, y prever las medidas de protección que resulten más adecuadas en cada caso.

Cuando la obtención de dicha información exigiera la visita por parte de quien tuviera competencias en materia preventiva al lugar en el que, conforme a lo recogido en el acuerdo al que se refiere el artículo 7, se desarrolla el trabajo a distancia, deberá emitirse informe escrito que justifique dicho extremo que se entregará a la persona trabajadora y a las delegadas y delegados de prevención.

La referida visita requerirá, en cualquier caso, el permiso de la persona trabajadora, de tratarse de su domicilio o del de una tercera persona física.

De no concederse dicho permiso, el desarrollo de la actividad preventiva por parte de la empresa podrá efectuarse en base a la determinación de los riesgos que se derive de la información recabada de la persona trabajadora según las instrucciones del servicio de prevención.

Es por tanto importante aclarar, que el Trabajo a Distancia, tendrá las mismas consideraciones en materia preventiva que el presencial en instalaciones de la empresa:



- Derecho del trabajador a una **adecuada protección** en materia de seguridad y salud, para ello se garantizarán las medidas organizativas, técnicas, materiales y ergonómicas suficientes.



- Disponer de una **evaluación de riesgos adecuada** al lugar de trabajo y equipos utilizados para el desempeño de su trabajo, siendo esta exclusiva del lugar utilizado dentro del domicilio.



- Dicha evaluación podrá ser realizada por **personal responsable en la materia preventiva** de la empresa (si el trabajador presta su consentimiento), o con autoevaluaciones realizadas por el trabajador siguiendo las recomendaciones marcadas por el Servicio de Prevención.

3 - Medidas Organizativas

a) Lugar de Trabajo

- Al igual que ocurre en un centro de trabajo, donde el trabajador dispone de una ubicación fija para el desarrollo de sus funciones, en los domicilios particulares el trabajador debe disponer de una zona habilitada para poder trabajar, un lugar que preferiblemente sea siempre el mismo y que cumpla con las siguientes recomendaciones: Elegir un lugar preferiblemente independiente, que no se encuentre en zonas de paso y en la medida de lo posible que no se comparta con otros convivientes.
- El **entorno de trabajo estará bien iluminado**, preferentemente con iluminación general. Si ésta no es suficiente, se complementará con iluminación localizada. Se recomienda que la luz incide preferentemente de lado y nunca desde el frente o la retaguardia para evitar reflejos en la pantalla..
- No debe haber fuentes de luz brillantes que produzcan destellos directos sobre la pantalla o la mesa.
- Debe mantenerse una **temperatura y humedad dentro de los límites de confort**, para ello es recomendable ventilar la estancia al menos durante 10 min cada 2 horas.
- Evitar zonas ruidosas de la vivienda.

luz de lado
zona habilitada
regularidad evitar
RUIDO
ubicación fija
temperatura de confort
humedad

b) Recursos Técnicos

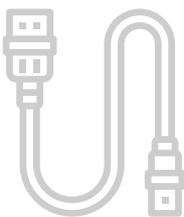
Gran parte de las funciones del Teletrabajador son desarrolladas con herramientas informáticas, tanto Hardware como Software, que deben tener las **mismas garantías de uso que existen en la oficina**, para ello:



- Los equipos informáticos estarán en perfecto estado, disponiendo de recambios en caso de deterioro o rotura de manera rápida
- Estos cumplirán con las utilidades y capacidad necesaria (resolución de pantalla, dimensiones, espacio de almacenamiento, procesador,...).
- El acceso a los programas o aplicaciones de uso serán adecuados
- Cuando sea necesario el uso de internet, la conexión deberá cumplir con los requisitos suficientes para que se pueda trabajar correctamente.

c) Instalaciones

Las instalaciones eléctricas necesarias **deberán cumplir con los siguientes recomendaciones:**



- Se deberán mantener en buen estado el cableado eléctrico y las clavijas de alimentación de los equipos de trabajo, además del doble aislamiento de los equipos portátiles eléctricos.
- No utilizar aparatos en mal estado o dañados.
- Las conexiones eléctricas serán las adecuadas, evitando saturarlas y desechando el uso de ladrones.

4 - Medidas en Equipos de Trabajo.

a) Mesa de Trabajo

La mesa de trabajo deberá cumplir con las siguientes recomendaciones:



- Será estable, no presentará deterioros ni roturas que puedan generar golpes o cortes.
- La superficie de trabajo será suficientemente amplia, lisa y mate (con el objetivo de evitar deslumbramientos).
- Debe haber **sitio suficiente para introducir las piernas**, que llegarán al suelo o descansarán en un reposapiés, no es recomendable la existencia de bandejas supletorias para colocación de teclados y ratón (por la altura y dimensión que presentan, ya que generan posturas inadecuadas), ni la presencia de cajoneras (cuando ocupan un espacio suficiente).
- La mesa de trabajo permitirá situar con comodidad **todos los elementos necesarios para el trabajo**, los documentos que se necesiten y el espacio suficiente para colocar la pantalla ó portátil, teclado independiente, ratón y el apoyo de los brazos y manos del trabajador.

b) Sillas de Trabajo

La silla de trabajo deberá cumplir con las siguientes recomendaciones:



- Altura del asiento ajustable en el rango necesario para la población de usuarios.
- Respaldo con una suave prominencia para dar **apoyo a la zona lumbar** y con dispositivos para poder ajustar su altura e inclinación.
- Profundidad del asiento regulable, de tal forma que el usuario pueda utilizar el respaldo sin que el borde del asiento le presione las piernas.
- **Mecanismos de ajuste** fácilmente manejables en posición sentado y construidos a prueba de cambios no intencionados.
- Se recomienda la utilización de sillas dotadas de 5 apoyos para el suelo.

c) Equipos de Trabajo

Los equipos de trabajo incluyen pantallas, torres, teclados, portátiles.



Las pantallas deberán cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Deberán tener la dimensión adecuada y permitirá **ajustar su resolución, luminosidad y contraste**.
- Se deberá colocar la pantalla a una distancia superior de 40 cm respecto de los ojos del usuario y, a una altura tal que pueda ser visualizada dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60 grados bajo la horizontal.
- La pantalla deberá ser **orientable e inclinable** a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.



Las torres en caso de usarse, deberán cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Sus dimensiones deberán ser adecuadas y podrán ocupar un espacio destinado a la **posición correcta del trabajador**.
- No podrán hacer un ruido excesivo, que genere malestar o situaciones pérdida de concentración en el trabajador.
- Sus sistemas de refrigeración o ventilación deberán funcionar correctamente, evitando calentamientos de la torre.
- -No presentarán ningún deterioro en su carcasa o conexiones.



El teclado, deberá cumplir con las siguientes recomendaciones:

- Deberá ser inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el trabajador adopte una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos.
- Disponer de todas las teclas y estas tendrán visibles la serigrafía completa de su uso.



El portátil, en caso de usarse, deberá cumplir con las siguientes recomendaciones:

- En caso de empleo de ordenadores portátiles, se dispondrá en la mesa de trabajo habitual de un atril o elemento que permita situar la pantalla a una altura y separación adecuada del usuario, así como un teclado independiente para facilitar la adaptación ergonómica del puesto de trabajo.

5 - Medidas Ergonómicas

Gran parte de los daños y consecuencias negativas para la salud de los trabajadores usuarios de PVD, vienen dados por los Riesgos Ergonómicos, a continuación se detallan las medidas a tener en cuenta con riesgos posturales y visuales:

a) Sobreesfuerzos posturales

Se seguirán las siguientes pautas para configurar, ajustar y hacer uso del puesto de trabajo equipado con PVD, a efectos de minimizar las lesiones por trastornos musculoesqueléticos:



1. Apoyar la espalda en el respaldo de la silla, en especial la zona lumbar.
2. **Ajustar correctamente la altura del asiento**, de manera que los codos, queden aproximadamente a la altura del plano de trabajo (como referencia, el brazo, en posición paralela al tronco, formará un ángulo de 90º con el antebrazo).
3. Acercar la silla a la mesa de forma que **no tenga que inclinar el tronco hacia delante**.
4. Las piernas y los muslos deben estar en ángulo recto (90º o algo más) y sin que el borde de la silla los presionen.
5. Mantener los **pies apoyados completamente en el suelo** con los tobillos en ángulo recto y sin cruzar las piernas ni los pies. Llegados a este punto, si el apoyo de los pies en el suelo no fuera adecuado, se podrá hacer necesario el empleo de un reposapiés.
6. La mano, la muñeca y el antebrazo deben estar en línea recta, si no es así puede utilizarse un reposamuñecas. Las muñecas no deben flexionarse, ni desviarse lateralmente, más de 20 grados.
7. Evitar giros mantenidos forzados de tronco. Si es necesario girarse es conveniente girar también la silla a la vez que el cuerpo, hacia el lado deseado.
8. **Evitar giros mantenidos, forzados y repetidos del cuello**, para ello es conveniente situar la pantalla del ordenador frente al trabajador (no a los lados), a una distancia de unos 40 cm., tomando como referencia que el borde superior de la pantalla esté a nivel con los ojos.
9. Para evitar limitaciones en la movilidad de la cabeza, fatiga o dolores de nuca u hombros se recomienda que la rotación lateral (giro) de la misma no supere los 20 grados, y la inclinación de la cabeza no debe superar los 30 grados.

10. Romper la continuidad en el uso de PVD, haciendo pausas o alternando posturas, al menos 10-15 minutos cada 90 minutos de trabajo con ordenador en posición sedente.

b) Sobreesfuerzos visuales

En su caso, se deberá adaptar el puesto de trabajo para que:



1. La localización de las luminarias no provoquen reflejos ni deslumbramientos.
2. La iluminación deberá estar **entorno a los 500 lux**, priorizando la iluminación natural a la artificial.
3. El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.

6 - Medidas Psicosociales

El trabajador deberá conocer cuáles son sus funciones, objetivos y responsabilidades a cumplir, para ello debe disponer de una comunicación adecuada con sus superiores y compañeros, unas de los peligros del TELETRABAJO es el abandono que pueden llegar a sentir los trabajadores, es importante controlar:

a) Organización del Trabajo

El trabajador tendrá conocimiento de:



- Los objetivos a cumplir, el tiempo que dispone para ello y las herramientas puestas a su disposición.
- Estos objetivos tendrán un cumplimiento real, acorde a las funciones y aptitudes del trabajador, **con plazos razonables y carga de trabajo asumibles**.
- Dispondrá de información suficiente para la realización de su trabajo y de la situación actual en la que se encuentra, con los recursos técnicos necesarios.
 - Se mantendrá un horario de trabajo fijo y estable.

b) Soporte y Apoyo

Para evitar el aislamiento y la sensación de abandono, se recomienda:



- Disponer de **un canal de comunicación ágil** con el resto de compañeros y reuniones periódicas, por videoconferencia si es necesario, donde se informe tanto de los trabajos realizados, cumplimientos de tiempos, nuevos proyectos o herramientas.
- Facilitar la formación e información continúa.
- Dar soporte a dudas, errores, problemas informáticos por los departamentos adecuados.

c) Hábitos Saludables

Es importante, no olvidar que estamos trabajando, aunque el lugar sea nuestro domicilio particular, para ello es recomendable seguir pautas parecidas a las marcadas en su centro de trabajo:



- **Cuidar los hábitos** alimenticios y horarios de comida.
- Mantener las rutinas: hora de levantarte, aseo, vestimenta,...
- Trabajar los horarios establecidos por la empresa.
- Realizar ejercicios para relajar la musculatura del cuello, brazos, antebrazos y espalda.
- Realizar ejercicios oculares: alternar la vista entre un objeto alejado y uno próximo varias veces, parpadeo frecuente,...
- Realizar algún ejercicio para **evitar el sedentarismo**
- Desconexión: Al finalizar la jornada laboral es necesario desconectar, apagar el ordenador, hacer ejercicio y dedicar tiempo al ocio.

2.2 - *Ciberseguridad y protección datos* -

Debido a las circunstancias excepcionales en las que nos encontramos provocadas por la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, muchas empresas han adoptado medidas para garantizar la salud de sus empleados y la conciliación de la vida personal y familiar, entre ellas, encontramos el **teletrabajo**, una medida idónea, pero ha de ser implantada con ciertas garantías, en este sentido, el recientemente publicado Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia (en adelante, “normativa de trabajo a distancia”) tiene como objetivo elaborar un marco general a escala europea sobre las condiciones laborales de teletrabajadoras y teletrabajadores y compaginar las necesidades de flexibilidad y seguridad que son comunes a estos y a las empresas. Para teletrabajar de forma segura e impedir que la información y sistemas de la entidad se vean comprometidos por un ciberincidente o por cualquier otro acceso no autorizado, se deben tener en cuenta una serie de **buenas prácticas y recomendaciones** en materia de protección de datos y ciberseguridad.

“En ocasiones se trabaja desde casa con equipos propios y sin suficiente formación sobre este cambio en la forma de trabajar habitual”

Lo paradójico de la situación que vivimos ha sido instaurar el teletrabajo de forma masiva y en tiempo récord, pues hasta ahora algunas empresas habían contemplado una serie de riesgos derivados del teletrabajo para aquellos puestos de gran movilidad donde el teletrabajo ya estaba autorizado (p. ej. en puestos directivos, puestos intermedios, personal comercial o colaboradores externos), pero la realidad ahora es otra y nos encontramos con grandes estructuras empresariales donde la mayoría de su personal está trabajando desde casa, en ocasiones, con equipos propios y sin la suficiente formación y concienciación que implica este cambio en la forma de trabajar habitual, todo ello supone una serie de **riesgos sobrevenidos que deberán estar contemplados en la evaluación de riesgos en materia de ciberseguridad y protección de datos de la información y consecuentemente, implantar las medidas que mitiguen en lo posible los mismos.**



Tomar la decisión estratégica de implementar el teletrabajo hace necesaria una adecuada planificación y adecuación de los procesos y protocolos de la entidad. Si bien, situaciones excepcionales pueden obligar a implementar soluciones provisionales, sin perjuicio, de desarrollar en paralelo una rigurosa adecuación en la implementación del teletrabajo garantizando la continuidad de los procesos de negocio, la privacidad y seguridad de la información.

a. ¿A qué riesgos me enfrento?

Implantar el teletrabajo en la empresa no es una cuestión que deba realizarse rápidamente porque se deben valorar diferentes escenarios y configuraciones. Una implementación demasiado rápida del teletrabajo, sin respetar las recomendaciones de seguridad, puede suponer la apertura de la puerta de la empresa a los ciberdelincuentes, e incluso, vernos envueltos en una brecha de seguridad de los datos personales de forma accidental ocasionando en ambos casos una posible pérdida, destrucción, comunicación o acceso no autorizado a esos datos.

En la mayoría de los casos, mitigar los riesgos del puesto de trabajo de una forma significativa no requiere la implantación de grandes medidas técnicas, sino establecer una **cultura de la seguridad de la información** y poner en marcha medidas técnicas que son en la mayor parte de los casos sencillas.

Un incidente de seguridad ocasionado por habilitar el teletrabajo de una manera insegura puede provocar unas pérdidas económicas y reputacionales con graves consecuencias para la continuidad de negocio.





En caso de brecha de seguridad de los datos personales, el RGPD establece la obligación para las organizaciones (públicas y privadas) que actúen como responsables de tratamiento de notificar a la Autoridad de Control competente (AEPD) las brechas de seguridad que puedan ocasionar daños y perjuicios sobre las personas en el plazo de 72 horas desde que la organización es conocedora de la brecha.

Además, existen otras disposiciones normativas que obligan a notificar brechas de seguridad a la AEPD a los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

En estos casos, **las notificaciones de brechas de seguridad por parte de organizaciones que tratan datos personales se realizan mediante el formulario de notificaciones de brechas de seguridad disponible en la Sede Electrónica de la AEPD.**



Es necesario contar con un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad que afecten a datos personales sobre todo teniendo en cuenta los retos a la hora de asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Cuando hablamos de escenarios de riesgo en el puesto de trabajo podemos encontrarnos con situaciones como las siguientes¹:



#2 RIESGO

Muchas fugas de información que se producen en las empresas tienen como origen el puesto de un empleado. Pueden ser fruto tanto de actos malintencionados por parte de empleados descontentos como de errores al utilizar los sistemas con los que gestionamos la información.



#4 RIESGO

En redes sociales profesionales es habitual que algunos usuarios incluyan información sobre clientes o proyectos en los que están trabajando, proporcionando valiosa información que puede ser utilizada para organizar un ataque de ingeniería social entre otros.



#6 RIESGO

Aunque el robo o fuga de información es una de las principales amenazas, existen otras como la infección por virus, que puede llevar a interrupción de las actividades de la empresa y a la pérdida de información.

#8 RIESGO

Aunque nuestra empresa no sea objetivo directo de los atacantes, **el malware que existe en Internet puede hacer que nuestros sistemas estén afectados sólo porque tienen ciertas vulnerabilidades.**

La información no es el único elemento valioso del puesto de trabajo. La capacidad de procesamiento o la conexión a Internet son características que pueden ser explotadas como vías para cometer ataques sobre otras organizaciones.

#1 RIESGO



No siempre una fuga o pérdida de datos se produce por un usuario malintencionado. A menudo se trata de usuarios que llevan a cabo prácticas no recomendables, que pueden ser aprovechadas por un atacante externo o interno, o simplemente llevar asociadas consecuencias indeseables.

#3 RIESGO

Las aplicaciones para gestionar el correo electrónico suelen tener la función de autocompletar la dirección del destino. Un descuido puede provocar el envío accidental de información confidencial a un destinatario inadecuado.



#5 RIESGO

Un puesto de trabajo sin las correctas medidas de seguridad, aunque no disponga de acceso a información, puede ser la puerta de entrada a la red corporativa para un atacante.



#7 RIESGO

La utilización de dispositivos personales como si fuesen profesionales entraña nuevos riesgos al carecer de controles y protecciones de un entorno corporativo.

¹INCIBE, "Protección del puesto de trabajo". Disponible en:

https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/dosieres/metad_proteccion_del_puesto_de_trabajo.pdf

Actualmente existen numerosas soluciones informáticas cuyo objetivo principal es reducir el riesgo de las fugas de información, sin embargo, debemos tener en cuenta que ninguna herramienta es capaz de sustituir al sentido común a la hora de gestionar la información.

b. ¿Qué pautas debo seguir para implementar el teletrabajo con garantías suficientes?

Teniendo en cuenta las exigencias de la normativa de trabajo a distancia, **el acuerdo obligatorio a elaborar por escrito con el teletrabajador** deberá incluir los siguientes puntos en materia de seguridad y protección de datos, aunque muchos de ellos, ya formaban parte de la normativa corporativa de seguridad de la información de la propia organización:

- 1. Inventario de los medios, equipos y herramientas que exige el desarrollo del trabajo a distancia**, así como de la vida útil o periodo máximo para la renovación de estos. Constituye el primer paso a la hora de asegurar los sistemas. Este inventario, si se realizado correctamente recogerá información de manera detallada por cada activo y podrá servir para una correcta gestión de las vulnerabilidades, pudiendo tomar las medidas de solución y mitigación necesarias.
- 2. Medios de control empresarial de la actividad**, por ejemplo, a través de sistemas de protección de las comunicaciones que actúan monitorizando el tráfico que entra o sale de nuestra red o del propio dispositivo al objeto de detectar accesos no autorizados a un ordenador o a una red.
- 3. Procedimiento a seguir en el caso de producirse dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia**. Estas dificultades pueden tener su causa en incidencias o incidentes de seguridad que deberán ser comunicados de inmediato al Responsable de Seguridad o Delegado de Protección de Datos de la entidad en caso de que resulten afectados datos personales responsabilidad de la entidad.
- 4. Instrucciones dictadas por la empresa en materia de protección de datos y seguridad de la información**, específicamente aplicables en el trabajo a distancia. Por ejemplo, a través de una **Política de seguridad para el teletrabajo**

“ninguna herramienta es capaz de sustituir al sentido común a la hora de gestionar la información”

donde se definían los pasos a seguir y medidas de seguridad de la información para situaciones de movilidad y teletrabajo acorde con las políticas de protección de datos y seguridad de la información con las que ya cuenta la organización, que contemple:

- Necesidades concretas del teletrabajo
- Riesgos introducidos por el acceso a los recursos corporativos desde fuera de la organización.

Además, **deberá garantizar la formación necesaria a los teletrabajadores para el adecuado desarrollo de su actividad a distancia** tanto al inicio como al momento de que se produzcan cambios en los medios o tecnologías utilizadas.

Adicionalmente, se enumeran un conjunto de buenas prácticas y consejos para adecuar tu organización al teletrabajo:

- 1. Realiza pruebas de carga en escenarios simulados.** En grandes organizaciones si la carga de trabajo que ocasiona el teletrabajo en los sistemas internos de la empresa es grande podría producirse comportamientos inestables del sistema. Una buena práctica, siempre que sea posible, es realizar pruebas de carga en escenarios simulados antes de permitir teletrabajar a un gran volumen de empleados.
- 2. Gestionar la protección de datos y la seguridad a través de medidas y controles en relación con lo establecido en las políticas internas que evalúen periódicamente los riesgos asociados al teletrabajo.** Mediante procedimientos internos para facilitar y auditar los dispositivos autorizados, mantenimiento de las medidas de seguridad perimetrales mediante la monitorización de infraestructuras, control de los servicios proporcionados por proveedores, etc.
- 3. Listar las formas y dispositivos autorizados para el teletrabajo.** Determinar las formas por las cuales los miembros de la organización accederán en remoto, qué dispositivos móviles son válidos para acceder en remoto y el nivel de



privilegios de los usuarios en función de su perfil (los directivos o comerciales tendrán más movilidad que otro tipo de perfiles).

- 4. Directrices y guías funcionales para informar y concienciar al usuario.** Elaboración de directrices y guías funcionales en consonancia con las políticas internas que ayuden a las personas a utilizar los recursos y a concienciar de las amenazas por las que pueden verse afectados al trabajar fuera de la organización y de los usos imprudentes de esta nueva forma de trabajar, especialmente aquellos empleados que tratan datos personales de clientes, proveedores, información confidencial o secreta de la entidad, etc.

- 5. Punto de contacto para incidencias o incidentes.** Facilitar un punto de contacto para comunicar cualquier incidencia de seguridad o incidente que afecte a datos personales de forma ágil, identificando los canales y la forma de realizar dicha comunicación.

- 6. Contrato de encargo de tratamiento con los proveedores de soluciones para el teletrabajo.** Contar con proveedores (encargados del tratamiento) que ofrezcan soluciones probadas y con garantías suficientes para evitar la exposición de datos personales responsabilidad de la empresa o incidentes de seguridad que afecten a la imagen corporativa de la entidad. La relación con estos proveedores hace necesaria una regulación en materia de protección de datos a través de un contrato o acto jurídico que vincule a las partes.

Este contrato debe contemplar como mínimo: el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable, de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 28.3 del RGPD.

- 7. Restringir el acceso a la información.** Conceder el acceso a los recursos y la información necesaria desde los servidores internos o en la nube corporativa en función de los roles de cada empleado atendiendo a su perfil y nivel en la organización.



8. **Restricciones de acceso adicionales en función del dispositivo desde el que se acceda.**
9. **Configurar periódicamente los equipos y dispositivos corporativos destinados a teletrabajo.** Actualizados a nivel de aplicación y sistema operativo, deshabilitar los servicios que no sean necesarios, configurar por defecto con los mínimos privilegios de acceso, instalar aquellas aplicaciones autorizadas por la organización, disponer de antivirus y cortafuegos local activados, incorporar en la medida de lo posible mecanismos de cifrado de la información.

Solo en caso de que se permita el uso de dispositivos personales de los empleados, lo que supone un mayor riesgo, se deberán incorporar controles específicos, en ningún caso pueden ser iguales a los controles aplicados a los equipos corporativos, pero si suficiente para mitigar el impacto en caso de pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad. El acrónimo “BYOD” es la abreviatura de la expresión en inglés “Bring Your Own Device” (Traiga su propio dispositivo), que permite el uso de equipos informáticos personales en un contexto profesional. Sin embargo, esta decisión debe tomarse después de haber sopesado cuidadosamente los intereses y las desventajas que presenta este uso que difumina la línea entre la vida personal y la profesional.

“Solo en caso de que se permita el uso de dispositivos personales de los empleados se incorporarán controles específicos, para mitigar el impacto en caso de pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad.”

Se deberán establecer criterios de utilización de los dispositivos digitales respetando en todo caso los estándares mínimos de protección de su intimidad de acuerdo con los usos sociales y los derechos reconocidos legal y constitucionalmente.

10. **Monitorizar los accesos realizados a la red corporativa desde fuera.** Al objeto de identificar patrones anormales de comportamiento en el tráfico en la red, como conexiones, incidentes de seguridad que afecten a datos corporativos y especialmente en aquellos casos en los que se vean comprometidos datos personales.

Se deberá informar al personal de las actividades de control y supervisión en régimen de teletrabajo a través de la política de protección de datos del empleado o política de medios tecnológicos. En todo caso, los mecanismos de monitorización implementados en el contexto de acceso remoto a recursos corporativos en situaciones de movilidad y teletrabajo deben respetar la dignidad del trabajador y los derechos digitales establecidos en la LOPDGDD, en particular, el derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales y el derecho a la desconexión digital (arts. 87 y 88 LOPDGDD) en el ámbito laboral.

c. *¿Qué soluciones puedo tener en cuenta a la hora de implantar el teletrabajo en mi organización?*

Es importante evitar utilizar aplicaciones y soluciones de teletrabajo que no ofrezcan las garantías suficientes y que, por ese motivo, puedan dar lugar a la exposición de los datos personales del personal, clientes, proveedores, y en definitiva, servicios corporativos de la organización.

VPN

La Red privada virtual o VPN (por sus siglas en inglés “*Virtual Private Network*”) permite crear una conexión privada y cifrada. Existen diferentes protocolos que permiten establecer una conexión de este tipo, y permiten crear un túnel de conexión cifrado entre dos redes. Si bien, el problema que se presenta en esa solución es que cuantos más equipos conectados, menor será el ancho de banda que pasará a ser equivalente al ancho de banda de la red de destino. Por tanto, es importante dimensionar bien este tipo de conexión para tener siempre un buen funcionamiento de la red.



Ilustración 1. Creación propia.

VDI

Otra opción alternativa a la anterior que nos permite acceder a nuestra red corporativa es la que proporciona una tecnología conocida como infraestructura de escritorio virtual o VDI (por sus siglas en inglés “*Virtual Desktop Infrastructure*”), su formato en píxeles hace que **el proceso se optimice consumiendo menos ancho de banda** y la conectividad para el usuario es similar a la que tendría en la oficina física. Mediante esta solución no accedemos a una máquina real, sino a una virtualizada en un servidor central. Además, el número de usuarios no afecta a la velocidad de los recursos.

Se trata de una tecnología que consiste en virtualizar los entornos de trabajo de los empleados y alojarlos en una ubicación controlada por la organización mediante un servidor propio o como servicio “Daas” o (por sus siglas en inglés “*Desktop as a Service*”).

En caso de instalar el VDI en un servidor propio permite a la organización tener **más control sobre la administración del sistema** y evita, así depender de terceros a los que tendríamos que trasladar nuestros requisitos de privacidad y seguridad. Sin embargo, hay que tener en cuenta los costes del hardware y tiempos de despliegue. Además, hay que contar con personal técnico especializado para evitar fallos de seguridad que podrían surgir si no se realiza una implementación correcta.

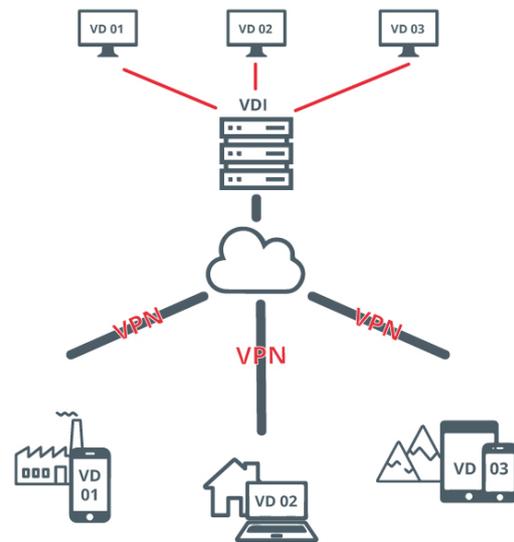


Ilustración 2. INCIBE. Sistemas VDI y teletrabajo.

Otra opción es **adquirir un VDI como servicio**, y será una empresa externa quien se encargue de todo lo relacionado con la puesta en marcha y mantenimiento del sistema. De esta forma evitamos los costes de los recursos en hardware y tiempos de despliegue ya que esa labor la realiza la empresa contratada, siendo igualmente gestionados internamente los estos escritorios virtuales de los empleados. De esta forma se podrán seguir aplicando las medidas y controles de seguridad como si el VDI estuviera ubicado en un servidor propio de la entidad. El principal inconveniente de este modelo es riesgo de pérdida de confidencialidad de la información gestionada por el tercero mediante el servicio cloud. Para protegernos, además de leer detenidamente la política de privacidad y seguridad del servicio cloud contratado, hemos de incluir los requisitos de seguridad y privacidad al proveedor al firmar el acuerdo de nivel de servicio y de encargo de tratamiento.

“Además de leer la política de privacidad y seguridad del servicio cloud contratado, hemos de informar de los requisitos de seguridad y privacidad al firmar el acuerdo con el proveedor”

Estas son algunas de las ventajas² de utilizar un sistema VDI como solución de teletrabajo:

1. Desde el punto de vista del empleado como usuario, **no supondrá un gran cambio respecto a cómo trabaja en la oficina**, ya que puede disponer del mismo sistema operativo y aplicaciones con las que está habituado a trabajar, pero desde accediendo desde un navegador web, pudiendo así, utilizar múltiples dispositivos como ordenadores portátiles, smartphones o tablets. Por lo que permite la movilidad a través de un dispositivo corporativo con independencia de la ubicación con acceso a internet.
2. **Entorno seguro** ya que permite el control por parte de la organización y las políticas de seguridad (como actualizaciones, copias de seguridad, control de software, herramientas DLP, etc) son trasladables a los escritorios virtuales de los miembros de la organización. Y por ende, permite la **gestión centralizada**, similar a si el dispositivo estuviera en la red interna.

² INCIBE. (02 de marzo de 2020). “Sistemas VDI y teletrabajo, la dupla perfecta en tiempos del COVID-19”. Obtenido de Instituto Nacional de Ciberseguridad: <https://www.incibe.es/protege-tu-empresa/blog/sistemas-vdi-y-teletrabajo-dupla-perfecta-tiempos-del-covid-19>

Si bien es importante tener en cuenta ciertas medidas de seguridad:

- Formalizar un Acuerdo de Nivel de Servicio si contratamos con una empresa externa servicio de VDI.
 - Control de acceso robusto y doble factor de autenticación evitando así acceso no autorizados al sistema.
 - Las comunicaciones entre el dispositivo del empleado y el escritorio virtual tienen que estar protegidas, como debería suceder en cualquier tipo de teletrabajo. La utilización de redes privadas virtuales o VPN es la solución ideal, ya que las comunicaciones se realizan de forma segura evitando las fugas de información.
3. **Escalabilidad** al ofrecer flexibilidad en la adquisición de más puestos de trabajo creando nuevos escritorios, o en caso contrario, reducir el número de escritorios si desciende la carga de trabajo.

Es importante seguir la máxima de “no hacer en casa lo que no se haría en la oficina”

No necesariamente hay que elegir uno de estos métodos de conexión, sino que, como hacen en muchas empresas se implementan varios a la vez dependiendo de las necesidades y el contexto. Si bien, como hemos comentado a lo largo de este apartado **es muy importante mantener bien configurados y actualizados los sistemas de acceso externo a la empresa**, ya que son los puntos-objetivo de ciberatacantes para intentar entrar en la empresa y comprometer o robar información valiosa.

d. ¿Qué debo hacer cómo empleado cuando estoy teletrabajando?

1. **Sigue las instrucciones de su empleador.** Sigue el protocolo específico sobre el uso aceptable de medios tecnológicos y, concretamente sobre teletrabajo, léelo con atención y aplícalo con rigor. La normativa de trabajo a distancia establece la obligación del trabajador de cumplir estas instrucciones.

Es importante seguir la máxima de “no haga en casa lo que no haría en la oficina”. Haga un uso responsable de los medios que proporciona la organización y siga las recomendaciones y directrices marcadas por esta para el acceso y la navegación web.

2. **Asegure su conexión a internet.** Asegure su conexión a internet a través de una contraseña robusta de acceso de administrador. Si usa Wifi active la función de cifrado WPA2 o WPA3 y desactive la función WPS y el Wifi de invitados. Conéctate solo a redes confiables y evita el acceso compartido con terceros.
3. **Aplique la política de mesas limpias también a distancia.** Si habitualmente genera y trabaja con papel, durante situaciones de movilidad es importante minimizar o evitarlo, en lo posible, y extremar las precauciones para evitar accesos no autorizados por parte de terceros.
4. **Sea reservado a la hora de mantener conversaciones o reuniones por teléfono o videollamada.** Acostumbrados a trabajar con compañeros en el mismo área o departamento en la oficina donde podíamos hablar sin necesidad de temer por una fuga de información, en el actual contexto de teletrabajo, no sabemos quién nos puede estar escuchando, no hay que ser paranoicos, pero sí adoptar ciertas precauciones para garantizar la confidencialidad de la información que se está manejando tanto en lugares públicos como entornos domésticos, ya que podríamos estar ante un acceso no autorizado a cierta información confidencial de nuestra empresa. Imagine la negociación de una fusión muy importante y en el devenir de la conversación ha salido al balcón, lugar donde nos podría estar escuchando alguien que pueda explotar esa información con intereses malintencionados, o simplemente, pudieran acceder a esa información miembros de su unidad familiar o compañeros de piso que pudieran utilizar esa información en beneficio de su empresa competidora.

“En caso de utilizar un equipo propio, es importante que la empresa lo haya revisado para poder implementar las medidas de seguridad necesarias”

- 5. Promover el uso de equipos suministrados y controlados por su empresa.** Siga las indicaciones de su empresa en relación con las tareas de actualización.

En caso de utilizar su propio equipo, es importante que la empresa lo haya revisado para poder implementar las medidas de seguridad necesarias y evitar riesgos de pérdida de confidencialidad de la información a la que puede tener acceso con motivo de la gestión laboral. Al igual que con los equipos corporativos es importante actualizar el sistema operativo y el software utilizado, en particular, el del navegador y sus extensiones.

- 6. Guarde mediante copias de seguridad periódicas su trabajo.** Guarde la información en los espacios de red habilitados por la organización. Conviene evitar almacenar la información generada durante la situación de movilidad de forma local en el dispositivo utilizado, siendo preferible hacer uso de los recursos de almacenamiento compartidos o en la nube proporcionados por la organización.

- 7. Si debe usar su teléfono personal, proteja sus datos y limite el acceso.** Debido a que lo acompañan a todas partes, los teléfonos móviles son particularmente vulnerables a la pérdida y el robo:

- a. Evite registrar información confidencial
- b. Active el código PIN para el bloqueo automático del teléfono
- c. Active el cifrado de información cuando sea posible
- d. Anote el número "IMEI" del teléfono para bloquearlo en caso de pérdida o robo
- e. Instale solo software de plataformas oficiales y evite las aplicaciones de fuentes desconocidas y lea los términos de servicio y la política de privacidad a los que pueden acceder
- f. Ajuste la configuración de geolocalización para controlar siempre cuándo y quién puede geolocalizarle



- 8. Comunicarse de forma segura.** Evite transmitir datos confidenciales a través de intercambio de archivos en línea o servicios de mensajería instantánea no corporativos. Opte por herramientas de comunicación cifradas de extremo a extremo, si su empresa no le proporciona herramientas de comunicación seguras. Evite las aplicaciones gratuitas que no le ofrecen sólidas garantías de seguridad. En cualquier caso, siga siempre las instrucciones de su empleador.
- 9. Esté especialmente atento a los intentos de phishing.** Los hackers aprovechan los momentos de crisis o problemas para inventar nuevas estafas y beneficiarse de la situación. Preste atención a cualquier contacto:
 - a. Con personas que no conoce, especialmente si le invitan a hacer clic en enlaces o abrir un archivo en su correo electrónico o teléfono;
 - b. De una persona conocida que le envía una comunicación inusual. Intente verificar esta información a través de otro canal (teléfono, SMS, correo);
 - c. De personas que buscan crear una sensación de urgencia o peligro. Si es necesario, utilice siempre otro canal para verificar la información proporcionada
- 10. Asegurarse de retirar cualquier memoria USB, CD o DVD que se haya utilizado en el equipo.**
- 11. Borrar el historial de navegación, así como las cookies, y otros datos del navegador web, prestando especial atención a las contraseñas recordadas.**



En caso de duda, busque ayuda del Delegado de Protección de Datos y con el responsable de seguridad de la información, o los perfiles responsables designados al efecto facilitados por la organización. Notifique inmediatamente cualquier incidencia o incidente de seguridad o sospecha de su materialización.

2.3 - Aspectos clave de la conectividad y el papel del cloud – Wolters Kluwer

Victoria Miravall, Payroll & HCM Product Manager de Wolters Kluwer Tax & Accounting

La pandemia ha acelerado de forma drástica las nuevas formas de trabajo. Desde hace unos meses **trabajar desde casa o desde cualquier otro lugar fuera del entorno habitual ha pasado a formar parte de la normalidad** y para ello es necesario adaptarnos tanto a nivel individual como a nivel corporativo a esta nueva realidad. Desde Wolters Kluwer, identificamos cuatro elementos clave en los negocios que permiten explotar las ventajas de trabajar en un entorno de máxima conectividad.

“El teletrabajo modifica el modelo de relación con nuestros clientes y la experiencia que tienen con nuestros productos”



a. Customer experience

El teletrabajo modifica el modelo de relación con nuestros clientes, así como la experiencia que ellos tienen con nuestros productos y servicios y, por supuesto, este cambio no debe verse penalizado, sino todo lo contrario, mejorado y personalizado.

Si utilizamos los medios apropiados para ello, **se abre la oportunidad de cuidar, mejorar y añadir eficiencia** a aspectos como la imagen de marca, la periodicidad en las comunicaciones o el trato diferenciado. Por ello el uso de soluciones de intercambio de comunicaciones y la colaboración en los procesos con nuestros clientes son elementos claves para incidir en una verdadera experiencia digital con ellos.



b. Contactless services

Nuestro portfolio de productos y servicios no puede ser el mismo en este entorno. La demanda de nuestros clientes se orienta a una nueva realidad, servicios “sin contacto”, online, y para poder ofrecerlos, **debemos analizar en qué grado de madurez empresarial nos encontramos**, así como en qué herramientas nos vamos a apoyar para llevarlo a cabo. Se trata de servicios con cero contacto, como la firma digital, demandados por clientes que no quieren exposición social.

No es un camino simple de recorrer, requiere atención, adaptación de recursos y diferenciación, pero el beneficio es tangible a muy corto plazo.



c. *Employee experience*

Los beneficios del teletrabajo para los empleados son de sobra conocidos, desde la **mejora en la conciliación y la flexibilidad hasta el ahorro de tiempo** y dinero en desplazamientos. Pero para la empresa también son amplios, pues se le abren oportunidades, por ejemplo, de captación de talento en las que la barrera física deja de existir.

Esto incide en que la employee experience debe ser distinta, mejor organizada, más planificada, con *feedback* constante y sin carencias tecnológicas frente al desarrollo del trabajo en la oficina.



d. *Business tools*

Automatización, productividad, escalabilidad y conectividad son las características principales en las que se debe basar nuestra

elección de soluciones de gestión. Estas características, junto con la evaluación del grado de criticidad que tienen en nuestro negocio, son los elementos claves ante la decisión de contratación y uso.

Hoy en día, ante un **entorno cambiante, dinámico y con alta regulación legislativa** que requiere actualización constante, el uso de soluciones cloud permite una adaptación flexible, sin dependencias, con menor coste y con las ventajas tecnológicas que el cloud incorpora de forma intrínseca, como la disponibilidad, sin la cual el teletrabajo no puede desarrollarse con garantías. La consecuencia necesaria de ello es la modificación de las herramientas internas actuales para poder llevarlo a cabo con garantías y con todos los beneficios que comporta.

“Automatización, productividad, escalabilidad y conectividad son las características en las que se debe basar nuestra elección de soluciones de gestión”

2.4 - Soluciones cloud para una gestión laboral compatible con el trabajo a distancia

La implementación de soluciones cloud optimiza la adaptación al trabajo a distancia y tiene múltiples ventajas:



- **Datos siempre actualizados**, algo clave para tomar mejores decisiones y seguir indicadores de forma fiable.
- Acceder **en todo momento y desde cualquier dispositivo a la información**, lo que facilita la movilidad del equipo, y permite un trabajo más colaborativo.
- **Máxima seguridad** de la información, con protocolos de mantenimiento y copias de seguridad incluidos.
- **Pago por uso**, además de su escalabilidad y adaptación a la situación de cada negocio.

Desde Wolters Kluwer desarrollamos desde hace más de 35 años las soluciones líderes en el mercado para la gestión laboral que favorecen la productividad y rentabilidad del despacho profesional y la empresa. Además, con nuestras **soluciones basadas en el cloud** tienes garantizado un acceso seguro 24/365, sin costes de mantenimiento tecnológico y con backup de datos incorporado.



Gestión de procesos masivos de nómina, simulaciones, portal del empleados, gestión documental y registro horario.



Comunicación en tiempo real con tus clientes y sus empleados en un entorno de trabajo colaborativo.



Actualización permanente de la normativa laboral para cumplir con los requisitos legales.

Descubre nuestras soluciones laborales para una gestión eficiente y segura

SABER MÁS



3. Herramientas, descargas y utilidades



BOE

Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia



Formularios de ayuda descargables:

- Modelo de acuerdo para el trabajo a distancia
- Modelo opcional de pacto para el trabajo a distancia como medida de contención sanitaria derivada del COVID-19 para el trabajo a distancia



a3blog

Accede al blog y descubre toda la actualidad normativa laboral



a3news

Suscripción mensual para recibir por correo electrónico lo más destacado de la actualidad del sector.



Centro de recursos

Guías, manuales y herramientas de descarga gratuitas.



Webinars y eventos

Convocamos periódicamente sesiones gratuitas para tu formación.



Todo sobre la Ley de Trabajo a Distancia.
Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre. Versión 1.0

Contenido elaborado con la colaboración del
Consejo General de Graduados Sociales de España,
Antea Prevención, ApprevenirT y Procesa.



CONSEJO GENERAL
COLEGIOS OFICIALES DE GRADUADOS SOCIALES



Sobre Wolters Kluwer

Wolters Kluwer es la compañía líder mundial con más de 175 años de historia en el desarrollo de soluciones de gestión para profesionales y empresas, con más de 19.000 empleados en todo el mundo. En España, desde hace más de 35 años, Wolters Kluwer es la única compañía que ofrece soluciones integrales de software de gestión, información, servicios y formación a Despachos Profesionales, Pymes y Departamentos de Recursos Humanos para ayudarles a transformar sus organizaciones en negocios más eficientes y competitivos

Contacta con nosotros



a3.wolterskluwer.es



902 33 00 83



a3.wolterskluwer.es/blog

La información que recoge esta guía es meramente orientativa. Aunque está revisada por expertos puede estar sujeta a cambios e interpretaciones. Wolters Kluwer no se hace responsable de posibles errores u omisiones ni de mantener actualizado dicho contenido.