

GUÍA RÁPIDA PARA EL TELETRABAJO

Oficina Acelera Pyme de INEO



GOBIERNO DE ESPAÑA
VICEPRESIDENCIA SEGUNDA DEL GOBIERNO
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO DE DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)
Una manera de hacer Europa

Guía rápida para el teletrabajo

El teletrabajo, o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente a la oficina mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

En el momento de iniciar un proceso de migración total o parcial hacia el teletrabajo, el empleador deberá tener en cuenta aspectos relacionados con la organización, aspectos relacionados con las relaciones personales y finalmente, aspectos relacionados con la tecnología que permitirá implantar el teletrabajo.

Aspectos organizativos

- **Coordinador de teletrabajo.**

Designa a una persona que gestione todos los aspectos del teletrabajo como organizar calendarios, distribuir recursos y equipamiento, supervisar contratos, etc.

- **Comité de teletrabajo.**

Si va a contar con más de 10 teletrabajadores, establezca un comité de teletrabajo formado por responsables de IT, RRHH, legal y administración. El comité será responsable de establecer políticas de teletrabajo, selección de tecnología, formación de usuarios y métodos de evaluación de rendimiento. Tenga en cuenta que el teletrabajo no solo se refiere a la adopción masiva de tecnología, probablemente va a necesitar un cambio de cultura empresarial que afectará a métodos de trabajo, responsabilidad y medición del rendimiento, mayores niveles de confianza, adopción de mayores riesgos respecto a activos intangibles o cumplimiento normativo, etc.

Todo esto supone una inversión significativa, pero la buena noticia es que una vez implantado el nuevo sistema hará a su organización permanentemente (más allá de la crisis COVID-19) mucho más flexible, productiva y competitiva.

Apoyándose en la tecnología, dé un primer salto organizativo hacia la transformación digital.

- **Aspectos de relaciones personales**

Para que el teletrabajo se desarrolle con éxito es conveniente establecer claramente las expectativas. Idealmente se deberá redactar y publicar en un medio accesible por todos los interesados un documento claro y específico respecto de la producción que se espera de los teletrabajadores. Cuantificar dichas expectativas puede ayudar a reducir riesgos acerca de malentendidos respecto de responsabilidades como horarios, métodos de contacto, etc.

Por otra parte, puede ser necesario firmar un anexo a contrato específico donde se detallan los términos y condiciones del teletrabajo. Consulte a su asesor legal sobre los detalles de este apartado.

Mantenga comunicación frecuente y continua con el equipo de trabajo que permita generar una retroalimentación constructiva.

Defina en la medida de lo posible un método de medición del rendimiento, o bien en función de lo que se produce o bien en función de otros parámetros. Generalmente será mejor para ambas partes evaluar por objetivos y no por horario estricto, más aún en la época que nos toca vivir.

Establezca un sistema de reportes regular para que los teletrabajadores informen sobre los avances de su trabajo. Supervise de cerca los resultados y proporcione comentarios continuos sobre los proyectos.

Facilite la conversación grupal para identificar problemas o aspectos de mejora. Invite y fomente comentarios de todos los integrantes del equipo y manténgase permanentemente conectado y disponible.

No dé por hecho que todo el mundo conoce todas las técnicas de comunicación recién implantadas. Insista con la formación interna y designe un responsable de telecomunicación que sea proactivo y entusiasta.

Aproveche la circunstancia y cambie de mentalidad para que de ahora en adelante su organización sea mejor. Utilice la tecnología para compartir toda la información relevante, optimizar reuniones y maximizar la productividad global. Flexibilice su organización para mejorar el sentimiento de pertenencia y calidad de vida de sus empleados.

• Aspectos tecnológicos

Para teletrabajar necesita proporcionar medios técnicos que permitan:

1. Acceder a los recursos empresariales remotamente mediante internet
2. Trabajar con documentación que hasta ahora se almacenaba localmente en el servidor de la empresa o en carpetas de los ordenadores de escritorio
3. Comunicarse de manera estática (portal del teletrabajo)
4. Comunicarse de manera asíncrona (aplicaciones de mensajería)
5. Comunicarse de manera síncrona (aplicaciones de reunión virtual o videoconferencia)
6. Proteger la información mediante normas y aplicaciones de seguridad.
7. Formarse en política general del teletrabajo y en las aplicaciones informáticas adoptadas por la organización.

• Infraestructura hardware y de telecomunicación

Debe definirse las responsabilidades y quién proporciona los medios con los que el empleado va a trabajar a distancia. Los recursos que generalmente debe poder utilizar cada empleado son ordenador con dispositivos de comunicación (cámara, auriculares, micrófono), teléfono móvil y conexión a internet. Se debe establecer cuándo la empresa proporcionará las herramientas tecnológicas o en qué casos y condiciones el empleado utilizará las suyas propias.

• Infraestructura software

Debe definirse el software que la organización establece como estándar para teletrabajar (realizar reuniones remotas con transmisión de voz y/o imagen, compartición de documentos, visualización simultánea en tiempo real de documentos abiertos y/o aplicaciones de escritorio, herramientas de coordinación de equipos y proyectos, etc.)

A continuación, recomendaremos algunas soluciones software capaces de realizar las funciones necesarias para teletrabajar según el listado de 7 puntos definido al inicio de esta sección.

○ Repositorio de documentación centralizado

Para el almacenamiento y edición de documentación no estructurada (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, etc.) existen dos posibilidades: acceder a los servidores corporativos mediante una conexión VPN o acceder a un almacén de documentos ‘en la nube’. Debido a que la opción VPN es más compleja nos centraremos en la segunda opción indicando algunos proveedores válidos:

- » Dropbox <https://www.dropbox.com/home>
- » Microsoft Onedrive incluido en la suite Office 365 Empresa <https://products.office.com/es-es/business/office-365-business>
- » Google Drive Enterprise <https://cloud.google.com/drive-enterprise/>

Los dos últimos incluyen la capacidad de editar documentos online mediante interfaz de navegador web.

Si solo necesita acceder remotamente a su escritorio para acceder documentación en él almacenada o necesita proporcionar acceso remoto para recibir asistencia técnica puede usar la herramienta ‘remotedesktop’ de Google. Es necesario usar el navegador Chrome en ambos equipos e instalar el complemento [remotedesktop](#) también en ambos equipos.

○ Portal del teletrabajo

El objetivo del portal del teletrabajo es habilitar un espacio centralizado conocido y accesible por todos los empleados donde se centralice la información principal de ayuda para el uso de métodos y tecnologías relacionadas con el teletrabajo, por ejemplo, instrucciones generales, métodos de contacto con responsables de teletrabajo, descarga de software para teletrabajo, acceso a la documentación específica, normas de seguridad, métodos de acceso a formación y soporte técnico, etc.

El portal del teletrabajo se puede implementar mediante una sección privada en la web o intranet corporativa o publicando un sitio específico mediante uno de los sistemas:

- » Documento o carpeta de documentos compartidos en el repositorio de documentación centralizado si opta por una solución muy sencilla
- » Portal Sharepoint si utiliza tecnología Office 365 <https://products.office.com/es-es/sharepoint/collaboration>
- » Portal mediante Sites si utiliza tecnología G Suite de Google <https://gsuite.google.com/intl/es-419/products/sites/>

○ Comunicación asíncrona

La comunicación permanente entre equipos debe planificarse de manera que admita conversaciones de un modo más preciso y trazable que lo que permiten los grupos de Whatsapp.

- » Si quiere mantener un método similar al utilizado por la mencionada app puede optar por [Telegram](#).
- » Si prefiere un sistema con más posibilidades y una mayor, pero no exagerada curva de aprendizaje puede optar por [Slack](#)
- » Si ha optado por tecnologías Microsoft, cuenta con la aplicación Teams, que permite entre otras muchas posibilidades conversar privada o grupalmente organizando las conversaciones en torno a proyectos y/o áreas funcionales. <https://products.office.com/es-es/microsoft-teams/group-chat-software>
- » Si por el contrario ha optado por la suite de Google dispone de la herramienta Google Hangouts Chat <https://gsuite.google.com/intl/es-419/products/chat/>

○ **Comunicación síncrona o en tiempo real**

Para conversaciones entre pares o grupales, con soporte para vídeo o únicamente audio, disponemos de otro conjunto de aplicaciones:

- » Hangouts Meet de Google G Suite <https://gsuite.google.com/intl/es-419/products/meet/>
- » Teams de la suite de Microsoft Office 365 Empresa <https://products.office.com/es-es/microsoft-teams/group-chat-software>
- » Webex de la empresa Cisco <https://www.webex.com/es/video-conferencing.html>

○ **Seguridad**

Teletrabajar implica incurrir en riesgos superiores a los habituales. Tenga en cuenta medidas de seguridad como las indicadas en el [Documento “Protección en Movilidad y Conexiones inalámbricas” del INCIBE \(Instituto Nacional de Ciberseguridad\)](#).

Indique a sus empleados que como mínimo observen estrictamente siempre las siguientes normas básicas:

- » Mantenga actualizado el sistema operativo y aplicaciones en su ordenador.
- » No abra adjuntos ni enlaces que reciba por correo electrónico. Ni siquiera, aunque conozca al remitente. Probablemente estén suplantando su identidad, es extremadamente fácil hacerlo.
- » Use un antivirus y manténgalo actualizado.
- » Acceda siempre a sitios usando cifrado en las comunicaciones.
- » Mantenga una política de contraseñas fuertes, actualizadas frecuentemente y no las repita entre varios lugares de acceso.
- » No se conecte nunca a redes wifi de terceros.
- » No proporcione nunca información personal o financiera a nadie. Aunque crea que conoce a quien se la está solicitando. Probablemente se trata de una suplantación de identidad.

Como organización, siga como mínimo lo indicado en el decálogo de ciberseguridad para empresas de Incibe: https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/guia_decálogo_ciberseguridad_metad.pdf

Además, dependiendo del proveedor de teletrabajo que haya seleccionado, siga sus indicaciones respecto a la seguridad:

- » Microsoft Teams y Office365 <https://www.ccn-cert.cni.es/pdf/guias/series-ccn-stic/guias-de-acceso-publico-ccn-stic/4519-ccn-stic-885d-guia-de-configuracion-segura-para-microsoft-teams/file.html> <https://docs.microsoft.com/es-es/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/office-365-securitycompliance-center>
- » Google Suite <https://gsuite.google.es/intl/es/products/admin/security-center/>
- » Cisco Webex <https://help.webex.com/es-co/zrupm6/Manage-Security-for-Your-Site-in-Cisco-Webex-Site-Administration>

○ **Formación**

La formación y capacitación debe ser una prioridad importante, ya que necesitan entender cómo se debe hacer un debido tratamiento de la información, conocer los riesgos a los cuales se pueden ver expuestos y las posibles soluciones que pueden dar ellos mismos en caso de problemas.

Puede realizar la formación necesaria para para iniciar el teletrabajo utilizando cada uno de los sistemas indicados en los enlaces a continuación:

- » Microsoft Teams: <https://support.office.com/es-es/article/formaci%C3%B3n-en-v%C3%ADdeo-de-microsoft-teams-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>
- » Google G Suite: <https://gsuite.google.es/intl/es/training/>
- » Cisco Webex: <https://help.webex.com/es-co/>

- **Soporte**

Establezca cómo se va a dar soporte a usuarios en caso de tener problemas de acceso o utilización de las herramientas de teletrabajo. Defina y comunique el responsable interno o externo de atender los requerimientos de soporte técnico.

Anexo. Relación de empresas que prestan servicios de soporte al teletrabajo

INFOJC, SL

Contacto: María Esperanza Fernández, administración@infojc.com

Tel. 886 907 940 / 661 535 635

Solución propuesta: **CheckJC**

- » Sistema Cloud para la Gestión de Horarios y fichaje de la jornada de trabajo en tiempo real
- » Permite el teletrabajo al realizar el fichaje de los trabajadores en sus domicilios o en movilidad.
- » Sin inversiones, permite fichar con una simple llamada telefónica desde fijo o móvil.
- » Gestión completa de bolsas de horas, bajas, vacaciones, ausencias o permisos recuperables retribuidos.
- » Sistema de comunicación empresa-trabajador mediante chat privado y portal del empleado.
- » Información de incidentes de fichaje en tiempo real.
- » Geolocalización de los dispositivos y alertas sobre la localización de zonas de riesgo.

GRUPO GALSEG SEGURIDAD INFORMÁTICA SL

Contacto: Roberto Heker, rheber@nextvision.com

Tel. 620 249 001

Solución propuesta: **NV Ciberdefensa** para el teletrabajo seguro gracias a un servicio para prevenir, detectar y mitigar amenazas de ciberseguridad, con diferentes módulos bonificados según la necesidad de cada empresa durante esta situación de emergencia.

- » Tecnología para que los empleados remotos se conecten en forma segura: Monitoreo de Tráfico de VPN, Análisis de la Huella Digital de tu empresa, Medición del nivel de Ciberriesgo propio y de proveedores
- » Acceso a las aplicaciones corporativas: Health check de la conectividad, Soluciones SSL VPN, Firewall
- » Protección de la información sensible: Soluciones Endpoint con tecnología EDR, Doble Factor de Autenticación, Escaneo de Vulnerabilidades
- » Promoción de una Cultura Cibersegura: Módulos interactivos y virtuales sobre Ciberseguridad, Newsletter para reforzar la comunicación interna, Webinar en vivo con los empleados para abordar esta problemática de una manera lúdica.
- » Detección de incidentes a tiempo

PSM RENOVACIÓN TECNOLÓGICA Y BROKERAJE, S.A.

Contacto: Xosé Ortega (xortega@psmsa.com)

Tel. 619 118 831

Aprovisionamiento de **equipos informáticos de ocasión** (Segunda mano)

- » Pcs de sobremesa y portátiles de Gama profesional y primeras marcas
- » Posibilidad de alquiler o venta

SERINFER SERVICIOS INFORMÁTICOS S.L.

Contacto: Manuel Balseiro López, info@videolivesystems.com

Tel. 607194566

Solución propuesta: **Videolife Systems**

- » Solución profesional de videocolaboración segura (VidyoConnect) para multidispositivo con calidad 4K y capacidad para embeber el video en los diferentes procesos de negocio.

FORMAS, SISTEMAS Y SOLUCIONES, S.L. (SISTEMIUS)

Contacto: JOSÉ NOGUEIRA; jose.nogueira@sistemius.com

Tel. 654 585 144

Soluciones Propuestas: **asesoramiento legal** orientado al teletrabajo

- » Elaboración escrita del acuerdo de teletrabajo con los trabajadores.
- » Asesoramiento sobre protección de datos en el ámbito del teletrabajo.
- » Elaboración de las políticas de uso de los recursos tecnológicos en el ámbito del teletrabajo.
- » Asesoramiento y elaboración de las políticas "BYOD" ("Bring your own device") en el teletrabajo.

STREAMING GALICIA

Contacto: Agustín Tourón, agustin.touron@councilbox.com

Tel. 886 580 015

Solución propuesta: **Councilbox**, reuniones telemáticas certificadas en PYMES con plena validez legal.

- » Plataforma única, ubicada en la nube de Microsoft, que permite a las PYMES la celebración de reuniones telemáticas con o sin voto electrónico que requieran ser certificadas incluyendo la redacción automática del acta y con posibilidad de videoacta.
- » Gestiona todos los procesos de una reunión: convocatoria, delegación de voto, agenda, resultado de las votaciones y desarrollo de acuerdos alcanzados.
- » Realiza una trazabilidad de todo el proceso garantizando el cumplimiento de las normas y políticas de transparencia. Tras la finalización de cada reunión, el Secretario de la misma podrá emitir un certificado pericial que deja patente la participación de cada asistente (su convocatoria, asistencia, participación, votos emitidos y acuerdos alcanzados).

ULTREIA COMUNICACIONES, SL

Contacto: Eduardo Díaz Comellas, ediaz@ultreia.es

Tel. 986 243 324 / 619 318 483

www.ultreia.es

Soluciones propuestas:

- » Solución de repositorio de documentación, espacio de teletrabajo, chat y videconferencia integrados.

- Repositorio de documentación:
 - Solución ampliable y adaptable a las necesidades de cada empresa. Los usuarios pueden sincronizarse con un directorio activo interno o de otras fuentes.
 - Permite la edición en línea de los documentos (sin necesidad de descarga de software) e incluso de manera colaborativa.
 - Dispone de sincronización con el PC (tipo "dropbox") y acceso en directo al repositorio compartido (a través de Internet) con cifrado y seguridad SSL.
 - Dispone de clientes nativos para Windows, Linux, Mac, Android e iOS.
 - Permite establecer comparticiones con usuarios internos y externos, buzones de entrega de documentación y un largo etc. Al permitir la instalación local en la empresa, el control de la documentación y el acceso a la misma está garantizado
- Portal de teletrabajo Nextcloud
 - Solución de nube local que permite la publicación de miniwebs internas y documentación compartida con suma facilidad. Esta documentación compartida se integra con el almacenamiento de archivos, de manera que hay textos con explicaciones y un listado de archivos anexo en cada carpeta. Se integra también con sistemas de correo electrónico, calendarios, etc.
- Sistema chat y videoconferencia integrados
 - Comunicación asíncrona "Nextcloud Talk": Herramienta de chat integrada dentro de esta nube local que permite establecer conversaciones asíncronas o síncronas con los usuarios internos y/o invitados externos. Existe aplicación para iOS y Android. En Windows/Linux/Mac se usa el navegador. Se pueden crear tantas salas de chat como se deseen, compartidas con el número de usuarios que se estime
 - Comunicación Síncrona:
 - Nextcloud Talk Videoconferencia: En cualquier momento se puede realizar una videoconferencia con los miembros de una sala de chat. La aplicación de iOS y Android facilitan esta labor en los móviles. En los equipos de sobremesa basta con un navegador.
 - Jitsi: Solución de videoconferencias muy escalable. Permite la instalación en local en la empresa o, si se desea, el uso de servidores públicos para abrir reuniones. Es software libre
- » Solución de VDI: UDS Enterprise para la virtualización de escritorios y aplicaciones de cara a configurar un sistema seguro de teletrabajo
- » Solución de VPN SSL: varios sistemas de red privada virtual adaptados a tamaños y necesidades.