

Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral



Ministerio de
**Trabajo, Empleo
y Seguridad Social**

Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral



Ministerio de
**Trabajo, Empleo
y Seguridad Social**

Autoridades

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Dr. Carlos A. Tomada

Secretaria de Trabajo

Dra. Noemí Rial

Secretario de Empleo

Lic. Enrique Deibe

Secretaria de Seguridad Social

Dra. Ofelia Mabel Cédola

Jefe de Gabinete de Asesores

Dr. Norberto Ciaravino

Coordinadora de Teletrabajo

Dra. Viviana Laura Díaz

Staff

Coordinación de Teletrabajo

Eliana Lucía Loiacone

María Agustina Rodríguez Estrella

María de las Mercedes González

Silvana García

Gimena Cintia D'Amico

Darío Ciubotariu

Paula Mariela Gómez Gundin

Edita: Dirección de Prensa y Comunicaciones

Director

Gustavo Villafañe

Coordinación: Ezequiel Salas. Área Comunicaciones: Silvina Bruno, Ezequiel Asquinasi.

Área Estilo Editorial: Rodolfo Loiacono, Enrique Salvino, Ana María Taibo.

Área Diseño: Coordinadoras: María Laura Bukvic, María Cecilia Sobic.

Equipo: Melina Bevilacqua, Ximena García, Javier Murabito, Nicolás Stilman.

Indice

PROLOGO.....	7
■ <i>Carlos Tomada, ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social</i>	
PRESENTACION.....	11
■ <i>Enrique Deibe, secretario de Empleo</i>	
INTRODUCCION: ANTECEDENTES Y ACCIONES DE LA COORDINACION DE TELETRABAJO DEL MTEySS	13
■ <i>Viviana Laura Díaz, coordinadora de Teletrabajo</i>	
Algunas miradas sobre el teletrabajo	
1. TELETRABAJO EN LA ARGENTINA	20
■ <i>Ignacio Funes de Rioja, socio Funes de Rioja & Asociados</i>	
2. EL TELETRABAJO, UNA PUERTA AL FUTURO	24
■ <i>Julio Armando Grisolia, director de la Maestría en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales Internacionales - UNTREF</i>	
3. TELETRABAJO EN SIGEN	32
■ <i>Sindicatura General de la Nación</i>	
4. ADECUACION CULTURAL EN TIEMPOS EXPONENCIALES: TELETRABAJO, UNA VENTANA DE OPORTUNIDAD	38
■ <i>Mariano Muñoz, gerente de relaciones industriales de Telecom Argentina S.A.</i>	
5. EL TELETRABAJO JERARQUICO BAJO RELACION DE DEPENDENCIA	50
■ <i>Fabián Boccella, secretario gremial y responsable del departamento de capacitación de UPJET</i>	
6. TELETRABAJO, UNA BENEFICIOSA REALIDAD	56
■ <i>Alberto Fantini, director del Instituto de Teletrabajo de Fundesco</i>	
7. TELETRABAJO EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES	64
■ <i>Pablo Madera, gerente de Gecal CABA - MTEySS</i>	
8. NUEVAS FORMAS DE HACER, MAS POSIBILIDADES DE CRECER	68
■ <i>Enrique Guardo, director de Recursos Humanos - MTEySS</i>	
El teletrabajo, la inclusión laboral y la formación profesional	
9. PROPET: PRIMER PROGRAMA DE TELETRABAJO PARA EL SECTOR PRIVADO	78
■ <i>Marco normativo, estadísticas y entrevistas a trabajadores y empresas</i>	

10. CAPACITACION EN TELETRABAJO	92
■ <i>Programas para jóvenes, mayores de 45 años, personas con discapacidad, presidiarios y liberados. Evaluación y resultados</i>	
11. TRUST FOR THE AMERICAS	104
■ <i>Vanessa Ramírez, program manager Trust for the Americas</i>	
12. APUNTES PARA EL TELETRABAJO	108
■ <i>Susana Barasatian, directora nacional de Orientación y Formación Profesional - MTEySS</i>	
13. TELETRABAJO: EL CRUCE ENTRE INCLUSION Y COMPETITIVIDAD	114
■ <i>Mónica Sladogna, directora de Fortalecimiento Institucional - MTEySS</i>	
14. APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE TELETRABAJADORES	118
■ <i>Esteban Bogani, coordinador de Acciones de Apoyo a la Inserción de trabajadores desocupados en Empresas - MTEySS</i>	
15. JOVENES Y TELETRABAJO	126
■ <i>Federico Ludueña, subsecretario de Promoción del Sector Social de la Economía - MTEySS</i>	
16. EL TELETRABAJO, UNA MODALIDAD PARA LA PROMOCION DEL EMPLEO	130
■ <i>Marcelo Castro Fox - director de la oficina de OIT en Argentina</i>	
17. SEGURO DE CAPACITACION Y EMPLEO	132
■ <i>Claudia Wentzel, coordinadora del Seguro de Capacitación y Empleo - MTEySS</i>	
18. CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES	138
■ <i>Diseño, desarrollo y registro de los distintos roles en teletrabajo</i>	

Salud y seguridad en el teletrabajo

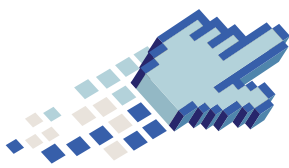
19. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE	148
■ <i>Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en teletrabajo</i>	
20. SALUD Y SEGURIDAD EN TELETRABAJO	158
■ <i>Claudio San Juan, Superintendencia de Riesgos del Trabajo</i>	
21. NUESTRA EXPERIENCIA COMO ART	162
■ <i>Gabriela Trenidad - gerente de Prevención y Medicina Preventiva - Mapfre Argentina ART</i>	

Promoción del teletrabajo en personas con discapacidad y grupos vulnerables

22. TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD	168
■ <i>Carlos Jordán, director de Promoción de la Empleabilidad a los Trabajadores con Discapacidad - MTEySS</i>	
23. INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y TELETRABAJO	172
■ <i>Luis Landoni, presidente de Bapro Medios de Pago S.A. (Provincia Pagos)</i>	
24. POLÍTICAS DE EMPLEO PARA POBLACION EN CONFLICTO CON LA LEY: LOS APORTES DEL TELETRABAJO	176
■ <i>Matías Barroetaveña, subsecretario de Políticas de Empleo y Formación Profesional - MTEySS</i>	

Impacto del teletrabajo en el ámbito laboral

25. ELABORACION DE CLAUSULAS DE TELETRABAJO A TRAVES DE LA NEGOCIACION COLECTIVA	182
■ <i>Alejandro Tagliacozzo, secretario de asuntos profesionales de FOETRA Buenos Aires</i>	
26. TRASCENDENCIA EN EL MARCO INTERNACIONAL	186
■ <i>Presidencia del grupo de teletrabajo para la CEPAL, eLAC 2005-2015</i>	
27. CONFORMACION DEL PRIMER OBSERVATORIO TRIPARTITO DE TELETRABAJO	200
■ <i>Sector Trabajador, Empleador-Estado y OIT</i>	
28. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN TELETRABAJO	206
29. ESTADISTICA DEL CENIT EN EL MARCO DEL OBSERVATORIO	234
30. ENTREVISTAS A TELETRABAJADORES. UN NUEVO PARADIGMA EN LOS RRHH	248



Prólogo

Carlos Tomada

■ Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



La influencia que ejercen los desarrollos tecnológicos en el ámbito del trabajo, y por ende en el de las relaciones laborales, se ha acentuado en los últimos diez años. En este contexto de revolución científico-tecnológica, la informática y la telemática crean nuevas formas de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que facilitan la remotización del trabajo.

Este sistema de organización dispersa facilitado por el teletrabajo utiliza la Internet como tecnología social que incluye actores sociales. A finales del año 2002, el número de usuarios de Internet en todo el mundo ascendía a 591 millones según el "Informe sobre Comercio Electrónico y Desarrollo 2003", presentado en Ginebra por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, www.unctad.org). Ese número a fines del año 2011 alcanzó los 2300 millones, es decir que entre el año 2002 y el año 2011, la cantidad mundial de usuarios de Internet creció 4 veces.

La Señora Presidenta Cristina Fernández de Kirchner destacaba que Argentina se convirtió en "líder" en los últimos años en la industria del software con un crecimiento de Internet calificado del 7,04% en el año 2000 al 11,91% en el año 2003, para alcanzar a fines del año 2011 los 28 millones de usuarios, según Internet World Stats, <http://www.internetworldstats.com/emarketing.htm>.

Vislumbrando este desarrollo, entendimos que era importante abordar la temática a través de una construcción por consenso, con los actores sociales y con los conocedores de las nuevas tecnologías. Con las turbulencias propias de lo “novedoso” y con mucho por hacer en una sociedad marcada por las secuelas del desempleo, facilitamos un espacio para comenzar a “hablar” del teletrabajo a mediados del año 2003.

El tratamiento del tema derivó en la necesidad de crear una norma, de hacer un proyecto de ley que pudiera legislar sobre el teletrabajo en relación de dependencia, y así lo hicimos. Fueron varios años de discusión sobre si el teletrabajo podía ser reversible, si los teletrabajadores debían solventar por sí mismos los gastos que normalmente están a cargo de la empresa, si debían autoproverse de las herramientas tecnológicas, si podía ser cien por ciento teletrabajo o si necesariamente debía haber una jornada, por lo menos, de trabajo presencial. En este marco es que se discutió, redactó y presentó el Proyecto de Ley de Teletrabajo destinado a regular la actividad en relación de dependencia. Este proyecto equipara los derechos y obligaciones de los teletrabajadores con los trabajadores presenciales del mismo puesto, estableciendo un piso mínimo e inderogable debajo del cual el teletrabajo no sería considerado decente; su ampliación, por supuesto, queda sujeta a la decisión de los actores sociales a través de la negociación colectiva.

Desde su creación en el año 2003, la Comisión de Teletrabajo se articula como un espacio de encuentro y de diálogo entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y los diferentes

sectores de la sociedad, recolectando información, generando documentos y publicaciones, realizando cursos, capacitaciones, encuentros y conferencias, con el propósito de difundir esta modalidad como un instrumento de mejora de la calidad laboral e inclusión social y mejora de las condiciones de empleabilidad. En este sentido, *la tecnología se constituye en un instrumento por excelencia para conseguir la inclusión social*, y a partir de allí generar una mejor remuneración, en un ámbito de seguridad que tiene que ver más con la calidad que con la cantidad de trabajo.

Durante los años 2004 y 2005, el teletrabajo se instala en el debate internacional, y es justamente en la Cumbre de la Sociedad de la Información, en Túnez, en noviembre de 2005, donde expusimos la temática obteniendo la Presidencia del Grupo de Teletrabajo para los países de América Latina y el Caribe, grupo que lideramos en la actualidad.

De esta manera, los diferentes mitos y realidades que rodearon al teletrabajo desde su inicio nos permitieron reflexionar sobre las ventajas y peligros de este nuevo paradigma, entendiendo que más allá de la normativa era necesario coordinar acciones para utilizar las TIC, como un medio para conciliar la vida familiar con la laboral. Desde esta perspectiva, se diseñó el PROPET (Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas), para que los trabajadores y los empleadores puedan reorganizarse evitando el abuso que podría implicar el trabajo a distancia, no presencial.

Con ello se logró implementar plataformas de teletrabajo en el sector privado de la Argentina comenzando

con empresas de 40 teletrabajadores, y llegando en la actualidad a empresas que cuentan con más de 600 teletrabajadores convencionales. Dentro de estos parámetros, la formación profesional y la certificación de competencias no fueron ajenas, se facilitó la formación en alfabetización digital y teletrabajo de ocupados y desocupados que pudieron asimismo acreditar saberes adquiridos desde la experiencia, logrando el reconocimiento de sus tareas de teletrabajadores dentro de estándares de calidad.

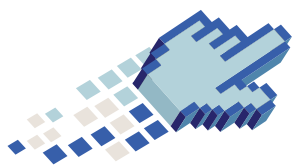
El presidente Néstor Kirchner lo señalaba: “gobernar es incluir”. Por ello la “consigna” es construir una sociedad más “abierta, inclusiva y libre”. En este sentido, el programa “*Capacidad para teletrabajar*” ha logrado la capacitación e inserción sociolaboral de aquellos grupos más vulnerados: jóvenes entre 18 y 24 años desempleados que no han finalizado su escolaridad, personas con discapacidad, presidiarios, liberados y mayores de 45 años desempleados que han sufrido el fenómeno del desempleo masivo de la década de los ‘90. Desde el año 2009 y hasta hoy hemos dictado capacitaciones en Jujuy, Salta, Tucumán, La Rioja, Córdoba, Neuquén, Santa Fe, San Luis, Misiones, Chaco, Entre Ríos, Chubut, Corrientes, Mendoza, Santa Cruz, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y conurbano bonaerense, egresando de ellas más de tres mil beneficiarios.

Los actores sociales no fueron ajenos a la evolución del teletrabajo. Por el contrario, se ha promovido la inclusión de la temática como un nuevo contenido de la negociación colectiva, desarrollándose cláusulas que poco a poco han quedado incluidas en los convenios colectivos como forma de incorporar a las pequeñas y medianas empresas en los

procesos de innovación incentivando su ingreso al sector formal de la economía, a la luz del fomento de las tramas productivas.

Tal como señala nuestra Señora Presidenta, es necesario articular “lo público con lo privado, dando lugar a mano de obra de alta calificación”, con lo que la Argentina tendrá un mejor posicionamiento de la industria tecnológica en la región. Así, el sector público también es protagonista, tanto el propio Ministerio de Trabajo como otros organismos de la Administración Pública están llevando adelante programas con posiciones de teletrabajo para personas con discapacidad.

El Estado cumple un papel central en el establecimiento de políticas públicas destinadas a lograr una sociedad más inclusiva y equitativa, que tomen en cuenta la protección y promoción de los derechos humanos, la equidad de género, la diversidad y los aspectos intergeneracionales; por ello es necesario impulsar estrategias encaminadas a facilitar el acceso universal a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación a través de programas de alfabetización digital, resaltando el papel de éstas en la educación, el sistema productivo y el acceso al empleo utilizando el teletrabajo como herramienta adecuada para el logro de la inserción sociolaboral de la población.



Presentación

Argentina con mayor calidad de vida

Teletrabajo: un instrumento de mejora de la calidad laboral

Enrique Deibe

■ Secretario de Empleo



El informe mundial de desarrollo humano publicado por la ONU indica que mejoró la calidad de vida en la Argentina y ubica a nuestro país en el segundo lugar de América latina. Chile y Argentina ocupan los lugares 44º y 45º, y siguen Uruguay (48º), México (57º), Panamá (58º), Costa Rica (69º), Venezuela (73º), Perú (80º), Ecuador (83º), Brasil (84º) y Colombia (87º), todos ubicados en la franja considerada de desarrollo humano alto.

Según el Ministerio de Trabajo de España, el 84% de los argentinos que partieron hacia allí en 2001 ya volvieron al país, en un cambio de actitud vinculado a las mejoras de empleo que han generado las políticas económicas en Argentina y al gran impacto de la crisis europea. Informa además ese organismo que del total de 103.171 argentinos que continúan viviendo en España, 35.081 se hallan desempleados.

Las TIC han afectado el mundo del trabajo. Ellas permiten la deslocalización de los empleados en una práctica que se extiende por toda América Latina dando lugar a una amplia gama de transformaciones. Así, muchos trabajos tradicionales

pueden transformarse en teletrabajo, cuando se verifica que las tareas pueden digitalizarse y se dispone de las tecnologías adecuadas. Pero también han aparecido nuevos tipos de trabajo, oficios o especialidades, sólo posibles y realizables a partir del uso de Internet. Algunos de estos casos son los que se denominan cibertrabajos, los cuales no constituyen “nuevas formas de hacer” sino “nuevos tipos” de trabajos que desaparecerían si desapareciera Internet.

La implementación del teletrabajo introduce modificaciones en la forma de organización, supervisión y dirección, comunicación, en las relaciones interpersonales, en las competencias laborales, en la participación sindical, en la propiedad y uso de los bienes de producción, y también en la infraestructura de las empresas. Es evidente que el teletrabajo se realiza en donde se encuentran las TIC y mientras éstas avancen, mayor será la probabilidad de que el teletrabajo se expanda también.

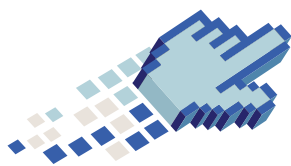
La era de la información ha dado paso a la era del conocimiento, y los desarrollos tecnológicos han producido cambios no sólo en el ámbito del trabajo sino también sobre las pautas que influyen en la forma de vivir de la sociedad. Desde esta perspectiva, el teletrabajo es un instrumento de mejora de la calidad laboral, que permite el ahorro de tiempo y dinero en transportes y traslados, una mayor libertad de acción con más disponibilidad horaria y el poder combinar trabajo con otras actividades personales u otras ocupaciones, la posibilidad de inclusión social y laboral a grupos vulnerados, y a todos aquellos que por alguna razón no pueden estar fuera de sus hogares durante mucho tiempo.

Además de las ventajas que el teletrabajo implica para el teletrabajador y para las empresas, debemos considerar también la oportunidad que representa para un desarrollo más equitativo e igualitario en

nuestro país. Las TIC permiten acortar distancias y acercar mercados y oportunidades a aquellas zonas más alejadas de los grandes centros urbanos; zonas deprimidas y/o despobladas. El teletrabajo facilita el arraigo, en especial de los jóvenes, y también contribuye a fortalecer y potenciar oficios y actividades típicas o tradicionales de cada comunidad, en particular para los mayores de 45 años que pueden autogestionarse. Esta modalidad de trabajo no reconoce fronteras y representa una oportunidad para desarrollar trabajo y empleo, fortaleciendo las economías locales en un contexto mundial cada vez más globalizado.

La clave es la formación, por ello los cursos de formación profesional cubren áreas de alfabetización digital, comunicación virtual y teletrabajo, desarrollando los saberes tecnológicos alineados en el logro de una mejora continua de la calidad laboral del trabajo decente. La paulatina proliferación del fenómeno de los trabajadores conectados a su empleador a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el incalculable e imprevisible desarrollo que dicha modalidad de servicios podría adquirir en el futuro de las relaciones productivas y la necesidad de dotar a los actores de reglas de juego claras que, sin descuidar la protección de los derechos del trabajador, posibiliten su utilización por parte de las empresas generando el aumento del empleo, ha llevado al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina a la conformación de la Coordinación de Teletrabajo.

Es así como este ministerio desempeña un papel activo en el nuevo contexto planteado por las TIC, acompañando a los actores sociales, facilitando un espacio para la discusión, promoviendo programas de formación continua y de certificación de competencias laborales, y es así como impulsa la concreción de su objetivo primordial: Más y Mejor Trabajo Decente.



Introducción

Antecedentes y acciones de la Coordinación de Teletrabajo del MTEySS

Viviana Laura Díaz

■ Coordinadora de Teletrabajo



A lo largo de estos años, más precisamente desde el año 2000, cuando ingresé al mundo de la tecnología incentivada por sus nuevas aplicaciones en el escenario laboral, fui descubriendo que las relaciones laborales mediadas por la aplicación de las TIC son un medio para generar mejor empleabilidad, y especialmente insertar a aquellos grupos más vulnerados.

Aún sin normativa particular en teletrabajo, se ha logrado implementar esta modalidad en nuestro país, tanto en el sector privado como el público.

En búsqueda de mejorar la calidad de vida, esta publicación recorre los distintos interrogantes y mitos que han acompañado al teletrabajo, analizándolos y contrastándolos con experiencias concretas, buenas prácticas y estadísticas, que dejan ver claramente que el teletrabajo se ha convertido en un motor de inclusión social y laboral, en Argentina y en el mundo.

Desarrollo de la gestión de la Coordinación de Teletrabajo

Período 2003-2012

En el año 2003, con el propósito de generar un espacio de discusión, se creó en el marco de la Unidad Ministro, la Comisión de Teletrabajo. Participaron de la misma distintos expertos, entre ellos, Julio Grisolia, Juan Shaer, Alberto Tomassone, Carlos Echezarreta, Claudio Marín y académicos especialistas en Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La misión específica fue el desarrollo de un *Proyecto de Ley de Teletrabajo en Relación de Dependencia*, y el análisis profundo sobre las ventajas y desventajas que esta nueva modalidad podría tener en las relaciones laborales en nuestro país.

Por medio del intercambio de consultas y la elaboración de propuestas, con un enfoque interdisciplinario y transversal, se establecieron las bases para una reglamentación de la actividad en el marco del consenso y en un contexto de diálogo social. Así, lo que comenzó simplemente con un esbozo de ley, se convirtió en la posibilidad de generar nuevas alternativas que permitieron la creación de más y mejor trabajo decente.

Paralelamente, en marzo de 2004, la coordinadora de la Comisión comenzó a participar de un Comité Estratégico Multigobierno, que en el seno de la Jefatura de Gabinete de la Presidencia de la Nación delineó algunos aspectos de la denominada Sociedad de la Información. En varias reuniones y sesiones del Comité, se pudo discutir e instalar con éxito la presencia del Trabajo en las TIC y en particular del teletrabajo.

Internacionalmente, se expuso el tema en conferencias, debates y la participación en distintas cumbres. Se suscribieron compromisos en Ginebra (2004), en Río de Janeiro (2004-2005), y finalmente se obtuvo para el Ministerio de Trabajo la Presidencia del grupo de Teletrabajo en la Cumbre de la Sociedad

de la Información en Túnez, en noviembre de 2005. Todo ello con el voto positivo de todos los países de América latina y el Caribe, a través de lo que se denominó el eLAC2005 que luego fue eLAC2010 y es actualmente eLAC2015.

Durante los años 2006 y 2007, las tareas de la Comisión de Teletrabajo se multiplicaron, más allá de lo que fue la finalización del Proyecto de Ley de Teletrabajo que fuera elevado al Congreso de la Nación en marzo de 2007. A partir de allí comenzaron a señalarse situaciones que requerían un marco puntual y específico que dependiera sólo del Ministerio de Trabajo, en el marco de políticas activas del propio Ministerio.

En respuesta a ello, en abril de 2008 por Resolución N°428 se creó dentro de la Unidad Ministro, la Coordinación de Teletrabajo. En dicha resolución se reconoce precisamente la necesidad de crear un área con la función de coordinar acciones referidas a la temática de teletrabajo, motivada en la necesidad del MTEySS de modernizar su cartera de Estado y fundado en un proceso de reingeniería organizacional, cumpliendo con los objetivos que se ha planteado la cartera dentro de las políticas establecidas por el Estado Nacional.

En la misma línea y por iniciativa del Ministerio de Trabajo, se aprobó la resolución 147/2012 creándose la Coordinación de Teletrabajo formalmente incluida en la estructura organizativa del Ministerio de Trabajo, la cual quedó plasmada en el Boletín Oficial, en su edición del día 24 de febrero de 2012.

Como estructura propia la Coordinación ha promovido acciones tendientes a generar condiciones de trabajo dignas para los teletrabajadores, siendo una de las respuestas concretas la creación e implementación del Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), del año 2008. En el PROPET se establecen condiciones mínimas para el desarrollo del teletrabajo. Las empresas que se incorporaron al mismo son, entre otras: YPF (2008); Telecom (2008); Cisco (2009); YPF Gas (2009); OPESSA (2009); Nielsen (2010); AESA (2010); Fundación YPF (2010) y Personal (2010);

Merck Química (2011); Dell (2011); BAPRO (2011); Garbarino (2011). Con algunas variantes las mismas comenzaron con 40 teletrabajadores y hoy llegan a la suma de 600 teletrabajadores convencionales.

La clave es la formación profesional, por ello se desarrollaron tareas específicas a partir del año 2003 e inclusive hasta la fecha, respecto de las demandas de los sectores que requerían mejorar las competencias en TIC tanto de los ocupados como desocupados.

De esta forma y en un trabajo en equipo con la Dirección de Fortalecimiento Institucional se llevó adelante la ejecución del Programa de Certificación de Competencias en Teletrabajo posibilitando las acreditaciones de los saberes y la experiencia adquiridas informalmente por el reconocimiento de las calificaciones dentro de estándares de calidad. Esta meta quedó plasmada con la firma del convenio del MTEySS 60/07, en cuyo marco se suscribió el Protocolo Adicional de acción N°1 a fin de formalizar un Programa de Certificación de Competencias para los siguientes roles ocupacionales:

1. Tutor Virtual Teletrabajador
2. Analista Administrativo Contable Teletrabajador
3. Diseñador Web Teletrabajador

En concordancia y ampliación de la meta antes mencionada, en el año 2010 se firmó un nuevo convenio, que permitió la certificación del Rol Genérico de Teletrabajo y en el año 2011 la realización del rol de operador de comunicación social digital.

La certificación de competencias es un plus a la empleabilidad, por ello todos los integrantes de la Coordinación de Teletrabajo, Gimena D'Amico, Eliana Lucía Loiacone, María de las Mercedes González Clemente, María Agustina Rodríguez Estrella, Silvana García y Darío Ciboutariu, han certificado sus competencias como teletrabajadores en el rol genérico, encontrándose inscriptos en el REGICE.

El teletrabajo es una herramienta de inclusión social laboral, por ello se generó junto con la Dirección para Personas con Discapacidad y Grupos Vulnerados un

programa específico, que fue desarrollado entre los años 2008 y 2012, y los resultados superaron todas las expectativas.

Cumpliendo otro de los objetivos propuestos en el mes de octubre de 2008, la Coordinación se constituyó como centro temático de referencia para el teletrabajo, a través de la realización del 1er. Foro de Teletrabajo, "El uso de las TIC para una mejor calidad de vida y de trabajo. Una mirada transversal". El mismo fue un producto articulado con todas las áreas del Ministerio y tuvo como principal objetivo la descripción detallada de los mitos y realidades que presenta la modalidad de teletrabajo.

La repercusión fue excelente, participaron más de doscientas personas, contando con reconocidos e idóneos panelistas nacionales e internacionales, tales como Martha Pacheco, Daniel Funes de Rioja; María José Lubertino; Luis Trama, Carlos Tomassino, Alberto Fantini, Julio Grisolia, Marcos Pueyrredón, Lucas Nejamkis, Blanca Osuna, Omar Auton y, desde el propio Ministerio, con el jefe de Gabinete, Dr. Norberto Ciaravino; la Sra. secretaria de Trabajo, Dra. Noemí Rial; el Sr. secretario de Empleo, Enrique Deibe; los Dres. Pablo Topet, Julio Rosales, Leonardo Ambesi, la ingeniera Mónica Alcibar y el licenciado Enrique Guardo. El cierre de honor estuvo a cargo del ministro Tomada.

Y continuamos avanzando repitiendo en el año 2009 la experiencia, pero esta vez con perspectiva internacional. Así fue que realizamos desde la Coordinación de Teletrabajo el 2° Foro de Teletrabajo "Cruzando Fronteras", esta vez con el objetivo de presentar nuevas consignas acerca de la temática, ante un público de más de 300 personas y la participación entre otros de: Jack Nilles (EEUU); Alvaro Lamé (Brasil), la Lic. Olga Umaña (República Dominicana) y Jorge Llubere (Costa Rica).

A fines de 2009 se generó la Red de Empresas Comprometidas en Teletrabajo, a cargo de esta Coordinación, a fin de dar cumplimiento a nuestros programas e incentivar a las empresas a la inserción de personas.

Desde el año 2008 junto con la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, las ART y las empresas elaboramos un *Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo* para cada caso, con recomendaciones destinadas a la prevención de las enfermedades y accidentes derivados de la práctica del teletrabajo, que fue entregado a cada uno de los teletrabajadores que nuclea el PROPET (Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en el Sector Privado). Siguiendo esta directriz, en el año 2010 publicamos el *Manual de Seguridad e Higiene Genérico en Teletrabajo* que resultó compatible a la totalidad de las empresas como fuente para la implementación segura de la nueva modalidad; el mismo puede consultarse en nuestro sitio web.

En conjunto con diversos órganos internacionales, se generaron recomendaciones en base a los programas desarrollados en materia de teletrabajo desde el Ministerio. Dentro de este marco, en noviembre de 2009, la Coordinación participó en la redacción de la Declaración de Lisboa, logrando la inclusión del teletrabajo así como diferentes líneas de acción dentro de la Comunidad del MERCOSUR. En la misma línea de acción en julio de 2009, presentamos un documento en el encuentro del Grupo Bologna - Castilla, La Mancha - OIT, como eje de debate sobre el impacto de las nuevas tecnologías en las Relaciones Laborales y el Derecho del Trabajo, "El Teletrabajo como nueva oportunidad laboral y expresión de flexibilidad en el Mercado de Trabajo", y también en octubre de 2009 se presentó un Informe para la Conferencia de Ministros de Trabajo llevada a cabo en Buenos Aires.

Como un paso más y en la misma línea de acción, en el año 2010 promovimos desde la Coordinación de Teletrabajo la firma del Convenio Marco entre el Sr. ministro de Trabajo, Dr. Carlos Tomada, y el Trust for the Americas (Canadá), fundación de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en el cual se delinean acciones de cooperación bilateral y de articulación en programas destinados a formar en

materia de TIC a personas con discapacidad en toda América latina.

En el año 2009 comenzamos las tratativas para sumar la modalidad de teletrabajo a los convenios firmados por la Subsecretaría de Políticas de Empleo y Formación Profesional, destinados a presidiarios y ex presidiarios en el marco de las políticas de desempleo para este colectivo que en la actualidad estamos llevando adelante con los cursos de alfabetización digital y teletrabajo en las Unidades de Marcos Paz y Ezeiza.

A partir de los programas de teletrabajo hemos comenzado a trabajar junto con las provincias a través de cada Gerencia y Oficina de Empleo y los resultados una vez más fueron excelentes, tal como queda plasmado en el capítulo en que detallamos esa experiencia.

Pero sin la participación de los actores sociales, el teletrabajo no tendría la fuerza suficiente para crecer; es por ello que se promovió la inclusión del teletrabajo como un nuevo contenido de la negociación colectiva, coordinando los encuentros y talleres con los distintos gremios y federaciones, de donde surgieron las nuevas cláusulas de teletrabajo que ahora integran los CCT, y que se consensuaron a partir de la experiencia que han tenido las empresas participantes del PROPET desde el año 2009: YPF y SUPPEH, Telecom y FOETRA, Telecom y UPJET, Telecom y FOESITRA, y Telecom y FATEL.

Con el fin de implementar el teletrabajo en el sector público en diciembre de 2010 se firmó un convenio con las empresas Cisco y Telecom, cuyo objetivo fue precisamente la implementación conjunta del Programa de Teletrabajo en el propio Ministerio de Trabajo. En una primera instancia, la experiencia estuvo destinada a diez agentes del MTEySS con discapacidad a quienes las empresas mencionadas proveen las herramientas y conexiones. La experiencia se encuentra actualmente en desarrollo siendo la primera en su especie, pero otros organismos también del

sector público demandan por teletrabajo, es el caso por ejemplo de la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) que mediante la Resolución N°118/2011 implementa dicha modalidad con sus agentes suscribiendo un convenio marco de cooperación con el MTEySS.

Desde un comienzo se buscó la composición tripartita de esta modalidad; por ello, en septiembre del año 2011 se lanzó el Primer Observatorio de Teletrabajo (OTT), compuesto por el Estado, el sector Empleador y el sector Trabajador, con el objetivo de recolectar, procesar, analizar y difundir la información cuantitativa y cualitativa acerca del teletrabajo y sus problemáticas actuales. Como una de las primeras acciones del OTT, se presentó el *Manual de Buenas Prácticas*, el cual tuvo como objetivo promover el teletrabajo en un contexto adecuado desde el punto de vista regulatorio, de la salud, la seguridad, la privacidad, la confidencialidad, el cuidado del medio ambiente y las condiciones laborales del teletrabajo.

En un trabajo realizado en conjunto con la Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica del Plan Nacional de Telecomunicaciones "Argentina Conectada" se están llevando adelante varios proyectos que favorecen la reducción de la brecha tecnológica a nivel nacional incorporando el teletrabajo como herramienta de inclusión social en todos los ámbitos alcanzados o alcanzables por esta modalidad.

Las tareas fueron acompañadas desde la Dirección de Prensa y Comunicaciones del propio Ministerio a través de distintos medios y publicaciones, entre los que cabe mencionar: El Argentino, Télam, Tiempo Argentino, El Patagónico, La Razón, Diario Uno, La Gaceta, La Gaceta de Chile, Diario Judicial, Revista Apertura, Revista Oh La La, Revista Sophia, La Capital, La Voz del Interior, Todo en un Click, Terra Noticias, Terra Economía, PJ Digital, Corrienteshoy.com, Publimetro, Los Andes, DyN, Clarín, La Nación, Infobae, El Cronista, La Prensa, Página 12, Crítica, Buenos Aires Económico, La Mañana de Córdoba, Agencia

de Prensa Mariapress.com, Boletín de Noticias de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Yahoo Noticias, FM La Isla, Tarjeta o Efectivo, Miradas al Sur. Algunos medios televisivos: Educación y Sociedad, 26 Noticias, CanalAR, Canal 9, Canal 7 y América 24.

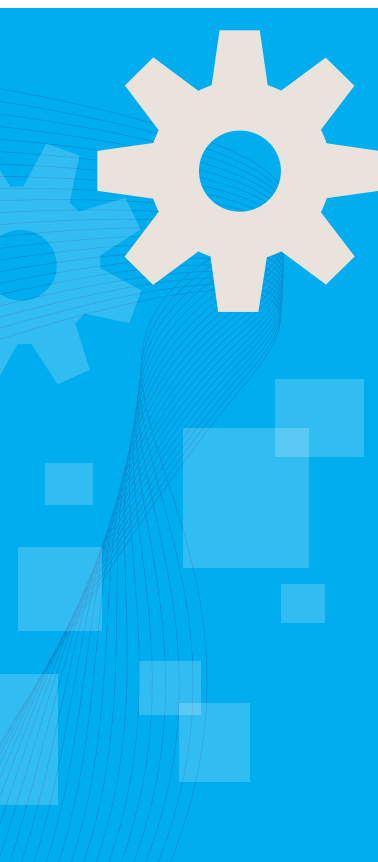
Asimismo, entre 2008 y 2011 se realizaron participaciones en diversos Foros y Congresos como por ejemplo en la Asociación Argentina de Derecho del Trabajo y de la Seguridad social (AADTySS); en el INADI; el II Taller conjunto Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto; VI Congreso Regional de Las Américas; Cisco Networkers; III Congreso Iberoamericano de Teletrabajo, Bogotá, Colombia.

No menos importante y en el marco de los festejos del Bicentenario la Coordinación de Teletrabajo, sumándose a la iniciativa de la Comisión del Bicentenario, en mayo de 2010, confeccionó un video institucional en el que, a través de un recorrido histórico y sociopolítico de la región, se narra la aparición del teletrabajo en la Argentina y el desarrollo de las políticas públicas en la materia llevadas a cabo por el Ministerio de Trabajo desde la Coordinación de Teletrabajo.

Para concluir, el uso y el acceso a la información es el objetivo principal de las TIC que *son el resultado de un proceso de convergencia tecnológica de distintas áreas de conocimiento y de aplicación, tanto de la electrónica y la informática como de las telecomunicaciones en general. Tienen en la actualidad una gran influencia en los modos de organizar el trabajo y estructurar las organizaciones que se ven implicadas y afectadas benéficamente por aquellas.* A través de las TIC, se facilita el teletrabajo logrando la inclusión social de personas excluidas de los mercados laborales, educativos y productivos. La actividad laboral desarrollada in situ o a distancia por medios telemáticos no es más que la consecuencia de los cambios espectaculares que nuestra sociedad está experimentando, y allí también el Ministerio de Trabajo está presente.

Algunas miradas sobre el teletrabajo





1

TELETRABAJO EN LA ARGENTINA

Ignacio Funes de Rioja, socio Funes de Rioja & Asociados

CAMBIOS DE PARADIGMA EN LA ORGANIZACION DEL TRABAJO

Desde la revolución industrial, los trabajadores tuvieron que trasladarse a los centros de producción, a las urbes, de modo de acercarse al trabajo.

Hoy la tecnología hace que ese traslado no sea siempre necesario, e incluso permite revertir aquella tendencia. Sin embargo, tenemos que adaptarnos a esta nueva realidad. Exige un importante cambio cultural.

La posibilidad de trabajar a distancia, sin necesidad de acudir al establecimiento del empleador, aporta gran flexibilidad al trabajador, que puede adaptar sus horarios y su vida con mucha mayor libertad.

Permite en algunos casos, adaptar el trabajo a la vida, y no la vida al trabajo. Esta libertad implica una mayor posibilidad de integración al mundo del trabajo de personas que por distintos motivos tienen restricciones respecto de sus horarios, capacidad de trasladarse, o incluso que viven en lugares de difícil acceso o muy distantes.

En el balance entre la vida laboral y la vida personal, en lugar de buscarse una división, como si la persona pudiera vivir vidas paralelas o en mundos que rara vez se conectan, pareciera que hoy podemos buscar una integración, en donde en una sola vida convivan armónicamente esas dos facetas, evitando o minimizando en muchos casos las disrupciones que un aspecto del desarrollo de la persona podía generar en el otro.

Desde el punto de vista jurídico, habrá teletrabajo en relación de dependencia o no, según se den las notas tipificantes de la relación laboral. No es necesario realizar ninguna nueva distinción, pues la existencia o no de relación laboral no requiere necesariamente del traslado del trabajador al establecimiento del empleador.

Así, encontramos otros casos de trabajo dependiente sin establecimiento, como los viajantes de comercio, los agentes de propaganda médica, etc.

En los casos en que nos encontremos ante teletrabajo dependiente, según las notas tipificantes previstas ya en la ley de contrato de trabajo, será de aplicación esta ley, pues al momento no hay ninguna otra norma que recepte esta forma de organización y ejecución del trabajo.

Es criterio compartido que no resulta aplicable el estatuto del trabajo a domicilio, en tanto el mismo tiene como objeto regular otro tipo de situaciones, que eran las existentes al momento de sanción de dicho régimen, y que en algunos casos aún subsisten, por ejemplo, en la industria del vestido, juguetes, pesca, etc. Sin embargo, está claro de la lectura de dicho estatuto que el mismo es totalmente ajeno al teletrabajo, y que sus disposiciones resultan inaplicables a esta forma de organización y ejecución del trabajo. La propia autoridad de aplicación de dicho estatuto ha evitado forzar su interpretación y su aplicación al campo del teletrabajo.

Será también aplicable el régimen de riesgos del trabajo, que cubre las contingencias acaecidas en ocasión del trabajo. El hecho de tratarse de un trabajador que no concurre (al menos todos los días) al establecimiento, no es tan atípico, ya que es una situación que también se da en los viajantes de comercio, agentes de propaganda médica, e incluso, en algunos casos en el periodismo.

Por otro lado, no deben confundirse los centros de atención telefónica de llamadas o servicios con el teletrabajo. En efecto, si bien dichos servicios pueden ser prestados a través de la modalidad de teletrabajo, los mismos, cuando son prestados desde el establecimiento del empleador, no configuran dicha modalidad de ejecución de las tareas, justamente porque no se cumple uno de los requisitos esenciales del teletrabajo, que es la ajenidad al establecimiento del empleador.

Probablemente el tema más complejo es el de la jornada de trabajo. Recientes modificaciones legislativas

en nuestro país adoptan un criterio cada vez más restrictivo en materia de jornada. Sin embargo, hay legislaciones que excluyen del régimen de jornada a los trabajadores que se encuentran fuera de la órbita de control de su empleador. En el caso del teletrabajador, hay casos en que se puede controlar la jornada, mediante tiempos de logueo, etc., y otros en que ello es materialmente imposible, y que únicamente pueden controlarse los resultados. En estos últimos casos, para solucionar el problema, a mi criterio el empleador debería implementar un sistema de compensación variable, de modo de retribuir la eventual mayor dedicación en función de los resultados. Pueden utilizarse también como referencia los parámetros de productividad de los trabajadores presenciales. Estas situaciones tampoco son totalmente nuevas, y las soluciones posibles las podemos encontrar en los otros casos de trabajo fuera del establecimiento y órbita de control del empleador.

A efectos de facilitar la implementación del teletrabajo en la Argentina, el Ministerio de Trabajo de la Nación ha tomado la iniciativa y generado herramientas de avanzada a nivel mundial, para permitir la adopción de las nuevas tecnologías y formas de organización del trabajo, tanto en el sector privado como en el público, y a su vez, monitorear sus efectos.

Dentro de estas iniciativas pueden destacarse el PROPET, programa de promoción del teletrabajo en el sector privado, del cual han participado grandes empresas de telecomunicaciones, energía y tecnología.

Este programa implica la participación de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y la ART de la empleadora, además del Ministerio de Trabajo de la Nación, a través de la Coordinación de Teletrabajo, y en su caso, la entidad sindical correspondiente a la actividad principal de la empresa. Se firma un acuerdo marco y acuerdos individuales (el teletrabajo es siempre voluntario para ambas partes), con cada trabajador. Se adoptan un manual de recomendaciones en materia de higiene y seguridad, se entregan elementos de seguridad, se pacta la entrega de herramientas de trabajo, políticas de seguridad y confidencialidad, etc. Una de las cláusulas más importantes es la de la reversibilidad,



que se aplica en caso de trabajadores presenciales que pasan a teletrabajar. Esta cláusula implica que, a efectos de preservar el contrato, en caso en que cualquiera de las partes lo decida, se puede volver al trabajo presencial, en la medida en que esto ocurra dentro de los primeros meses de implementado el programa. Asimismo se establecen procedimientos y mecanismos de seguimiento e inspección, de modo de asegurar el respeto a la intimidad del trabajador, pero no desatender el cuidado por las condiciones de trabajo.

Mediante el PROPET, la empresa declara ante la autoridad laboral y la ART la existencia del teletrabajo, asegurándose la cobertura de los riesgos del trabajo y la correcta implementación del mismo.

Hay otras iniciativas muy interesantes de parte del Ministerio, como son la certificación de competencias de teletrabajadores, el Manual de Higiene y Seguridad para Teletrabajadores, el fomento de contratación de teletrabajadores certificados o con discapacidad o mayores de 45 años, mediante un subsidio a su salario por el término de un año, etc.

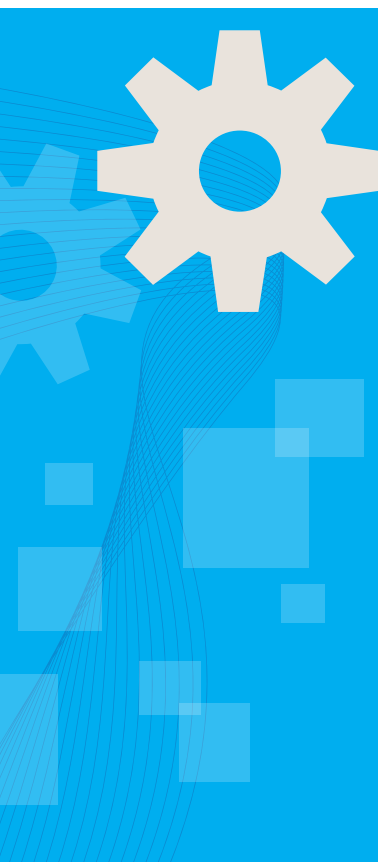
Si bien tecnológicamente era posible teletrabajar desde finales de los 70, hoy se están produciendo los cambios culturales (la llamada generación Y, y la Z que vendrá) que, sumados al sustancial abaratamiento de la tecnología, permiten que hoy el teletrabajo se esté expandiendo muy rápidamente.

Por otra parte, las congestiones de tránsito, el costo del combustible, las contingencias de los traslados y la polución, son todos factores que se han incorporado o profundizado y que hacen, cada vez más, al teletrabajo como una opción válida y que entiendo debe ser alentada en beneficio de la sociedad en su conjunto.

Por su parte, la OIT también ha dirigido su atención al teletrabajo, y hoy tenemos el primer Observatorio de Teletrabajo de la región, que nos permitirá estudiar este fenómeno y su impacto en la vida de las personas y las empresas, de modo de poder maximizar sus beneficios y minimizar los riesgos o inconvenientes, que se puedan presentar.



1er Foro de Teletrabajo - 2008



2

EL TELETRABAJO, UNA PUERTA AL FUTURO

**Julio Armando Grisolía, director de la Maestría en Derecho del Trabajo
y Relaciones Laborales Internacionales - UNTREF**

INTRODUCCION. LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

Las llamadas “nuevas tecnologías” –e-mail, internet, mensajería instantánea, weblogs, cámaras webs, informática en general, etc.– se han incorporado al espacio organizacional de la empresa –y a nuestras vidas– desde hace años.

El hecho de referirse a ellas como “nuevas tecnologías” en el fondo reafirma que quien utiliza dicha expresión, aunque pueda estar perfectamente adaptado a su utilización y funcionamiento, pertenece a una “generación anterior”: la “*generación X*” (los nacidos en los años 70), la “*generación Y*” (nacidos en los años ochenta), o a generaciones anteriores, predecesoras de aquella a la que pertenecen las personas jóvenes que incorporaron esas “nuevas tecnologías” desde la cuna, y para quienes el uso de un *i-phone*, el manejo de un mouse, el envío de un e-mail, o recurrir a internet buscando información, no representan “algo nuevo” que deben incorporar a su modo de vida.

Esta nueva generación, que terminará de imponer un nuevo paradigma, son los denominados “nativos digitales”; también denominados *iGeneration* (por *iPod* o *iPhone*) o *millenials*, por vivir su desarrollo más intenso junto con la llegada del tercer milenio, caracterizados por haber naturalizado procesos de lectoescritura instantánea y participativa regidos por una gramática novedosa que reformula los idiomas y las reglas sintácticas, y los fusiona en una mezcla entre la taquigrafía (por ejemplo: “*px tq*” = “porque te quiero”) y el pictograma (baste citar el ya clásico smiley “☺”, que ha evolucionado hacia formas mucho más sofisticadas, gracias al llamado lenguaje chat o lenguaje SMS) de fácil comprensión (una suerte de esperanto recargado).

Aunque deformante de las lenguas desde una concepción clásica, esta forma de comunicarse permite que la comunicación fluya, al ser comprendida sin dificultades por todos los interlocutores. Para ellos, el modo tradicional de escritura, la aplicación estricta de las reglas gramaticales y ortográficas se observa como una pérdida de tiempo, ya que en el tiempo que insume construir una frase con el método clásico, con el idioma desestructurado ya se ha interactuado varias veces.

Se trata de personas que conciben su entorno social de modo diferente: círculos virtuales aunados por la mensajería instantánea, el *microblogging* (por ejemplo, el Twitter) y el correo electrónico, conformados por amigos, parientes, compañeros de trabajo, conocidos de conocidos, y otro tipo de contactos que incluyen personas que tal vez residen en otras ciudades y partes del mundo, y con los que nunca se ha tenido otra vía de comunicación que no sea la digital.

Esta generación plantea un desafío al cual el derecho en general, y el derecho laboral en particular, debe adaptarse, incorporando modificaciones a los textos legales y nuevas interpretaciones que debe resolver la jurisprudencia a la luz de estas nuevas realidades.

Todos esos cambios definitivos en la comunicación social nos reafirman la idea de que han cambiado tanto la forma como el contenido, y que debatir si la comunicación es ahora mejor o peor que antes es una pregunta retórica, dado que ya no es ni volverá a ser como la concibieron las anteriores generaciones, y cuanto antes aceptemos esa idea, más rápido adaptaremos la normativa (y su interpretación) a esa realidad. Cabe señalar que algunas empresas norteamericanas y europeas ya están lidiando con la cuestión, y han comenzado a contratar a los niños y adolescentes como “asesores” en la creación de nuevas políticas (y productos).

Desde su óptica (que también debería ser la nuestra), no existen tecnologías “nuevas” y “viejas”, sino una convergencia y la complementariedad entre lo novedoso y lo que no lo es; entre lo práctico y lo inútil.

El derecho laboral y la jurisprudencia, hay que reconocerlo, viene haciendo esfuerzos importantes para adaptarse a esa realidad, aunque en algunos casos se pierda la noción de la dimensión del fenómeno. Por ejemplo, a nadie se le ocurriría discutir que leer el diario en el lugar de trabajo es una falta leve (salvo que sea una conducta reiterada o se dé en circunstancias particulares). Sin embargo, hojear ese mismo diario en su versión digital en una página web desde una terminal en el trabajo genera un bizantino debate con posturas maniqueas respecto

de las “nuevas tecnologías” y de si esa conducta es o no justa causal de despido. La conducta (leer el diario en tiempo hábil laboral) es la misma, sólo varía el método escogido por el infractor para leer las noticias. ¿Puede esa diferencia –leer el periódico en versión papel o en versión digital– marcar la diferencia y constituir en un caso causa de despido o sanción, y en otro no? Obviamente que no.

Sin embargo, en vez de receptarse los cambios tecnológicos como innovaciones que permiten ampliar las capacidades de las personas para comunicarse, transmitir un mensaje, para incidir sobre un contexto determinado, o mejorar las condiciones de trabajo y vida, o simplemente divertirse, emergen opiniones doctrinarias perimidas –no exentas de visiones apocalípticas.

Básicamente, son fruto de aquellos que fallan en entender que la tecnología no es un fin en sí mismo sino un conjunto de saberes sistematizados que pueden potenciar los esfuerzos por transformar el presente, y cuya utilización, tanto como individuos, como integrantes de empresas y organizaciones, constituye una herramienta de comunicación a nivel interno y externo, resultando la principal vía de transmisión de información en la actualidad.

El uso de la tecnología ha generado un crecimiento del empleo; por ejemplo, en Estados Unidos se pronosticó un aumento del 16% en los empleos disponibles para los redactores y editores entre 2002 y 2012, del 6,2% para analistas de noticias, reporteros y corresponsales, del 13,6% para los fotógrafos, del 26,4% para los editores de película y video y del 21,9% para diseñadores gráficos. En Europa, el sector de filmaciones y producción audiovisual generaba un millón de empleos en 2003, frente a los 850.000 que existían en 1995.

Nos enfrentamos a una realidad que ya nos ha alcanzado: el fenómeno del teletrabajo, con trabajadores jóvenes que utilizan muchas veces sus propias herramientas de trabajo (notebooks, micro-pc, netbooks, subnotebooks y laptops, celulares multifunción, etc.) con software de autor o no provisto por el empresario, para quienes esos instrumentos



representan más que una herramienta de trabajo, un vehículo de comunicación inmediata con círculos de estudio, amistades y otros contactos.

EL TELETRABAJO. CONSIDERACIONES GENERALES. ASPECTOS POSITIVOS Y POSIBLES DESVENTAJAS

Se puede definir teletrabajo como aquel fenómeno consistente en la realización de cierto tipo de trabajos sin la presencia física del empleador, por parte de personal a su cargo, que se mantienen en contacto con él mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Es decir, que es una forma de organizar y realizar el trabajo a distancia con el auxilio de herramientas tecnológicas, en un lugar distinto y fuera de la empresa.

El teletrabajo no es un nuevo contrato de trabajo sino simplemente una *modalidad* particular de prestar servicios en la cual se hace más complicada la identificación de caracteres típicos de una relación de dependencia.

Esto no significa que siempre se trate de una relación de subordinación; también puede haber teletrabajo autónomo. Ello depende de los elementos o indicios que en cada caso puntual permitan concluir en una u otro sentido.

Con mayor precisión podría definirse al *teletrabajo en relación de dependencia* como la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los arts. 21 y 22, LCT, en los que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos que no pertenecen al empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC).

En orden a ello, se puede conceptualizar al *teletrabajador en relación de dependencia* como toda persona que efectúa teletrabajo según la definición anterior.

De lo expuesto se colige que se presentan tres elementos fundamentales: el *trabajo*, entendido como la prestación que realiza el empleado personalmente; la distancia entre el empleador y el trabajador, y la *telecomunicación*, ya sea por medio de teléfonos, fax, computadoras, correo electrónico, etc.

En Argentina, en 1,2 millones de hogares al menos uno de sus integrantes teletrabaja. Esta cifra incluye tanto a quienes realizan en el hogar su principal actividad laboral como a los que tienen una segunda actividad, paralela a un trabajo convencional, y a aquellos que tienen un trabajo convencional y lo completan desde su hogar. En los últimos años la tendencia creciente del teletrabajo tuvo un avance de alrededor del 20%.

Su acelerado desarrollo está intrínsecamente relacionado con los veloces avances en el campo de la tecnología de la información, que han dado lugar al surgimiento de circunstancias novedosas que han impactado en los hábitos de la población, y en el modo en que se estructuran las organizaciones empresarias, posibilitando la prestación de aportar determinados servicios a distancia.

Muchos se ha escrito sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo, lo que llevó al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a explicarlos con las expresiones "mitos y realidades", lo que fuera expuesto claramente en distintas presentaciones por la Dra. Viviana Díaz.

Tal vez, para los trabajadores el aspecto más negativo del teletrabajo sea el posible aislamiento social, al no compartir tiempo o herramientas de la empresa con sus compañeros, y en menor medida las dificultades para evacuar las dudas que le pudiese generar la realización de las tareas asignadas.

Como apunta Perugini, "se corre el riesgo de que el aislamiento que supone el trabajo en el propio domicilio o en lugares donde no se produce una comunidad humana de trabajo conduzca a menor defensa de los derechos, producto de: a) una mayor facilidad de desplazamiento del trabajo hacia sectores con menores controles, menos costos y mayores

índices de desempleo; b) mejores posibilidades de ocultar la relación dependiente bajo la apariencia de figuras no laborales”.

El tema del aislamiento fue especialmente considerado como veremos en el proyecto de ley del Ministerio de Trabajo –“Régimen de Teletrabajo en relación de dependencia”– como se verá en el punto siguiente.

Para los empleadores presenta como inconveniente el control del presentismo y el cumplimiento de las órdenes, ya que puede quedar restringido a valorar el trabajo sólo según los resultados. También puede configurar una limitación que el lugar de trabajo sea la vivienda del trabajador, ya que los medios utilizados por el empleador para ejercer sus facultades deben respetar los derechos de *intimidad* y *privacidad* del trabajador.

Sin embargo, los inconvenientes descriptos son salvable, y los aspectos positivos se destacan tanto para el empleador como para la sociedad y, especialmente, para el propio trabajador.

Para los empleadores torna más rápidas las comunicaciones y la información, con la obvia disminución en los costos tanto de los sistemas de información y redes de comunicación como de infraestructura y no utilización de espacios físicos del establecimiento, con todo lo que ello implica.

Para la sociedad representa varios beneficios: disminución del tránsito y de utilización del transporte público, menor contaminación ambiental al reducirse el desplazamiento de las personas para concurrir a su empleo y mayor posibilidad de dar empleo a sectores de la población con mayores dificultades de inserción laboral.

El trabajador tiene ventajas evidentes; quizás la más importante sea la mayor disponibilidad y aprovechamiento de su tiempo (lo que le permite atender temas familiares y privados), evitando gastos de dinero y tiempo en transporte, de vestimenta y alimentación. Es de mucha utilidad para el sector de la población que habita en zonas alejadas de las

ciudades o rurales, para mujeres embarazadas (o en etapa de pos parto) o con niños pequeños, para grupos vulnerables y personas con discapacidad.

La inserción en el teletrabajo de personas con discapacidad (sobre la temática viene escribiendo asiduamente la Dra. Claudia Priore) se vincula con la búsqueda de la inclusión y adquiere especial relevancia. Según el Banco Mundial, se entiende por desarrollo inclusivo la elaboración e implementación de acciones y políticas enfocadas al desarrollo socioeconómico y humano que apunten a la igualdad de oportunidades y de derechos para todas las personas, independientemente de su status social, género, condiciones físicas o mentales y raza.

Diversos instrumentos internacionales como la CIF-OMS han adoptado el término *personas con discapacidad* para recalcar que la discapacidad es una condición de salud que no implica necesidades especiales sino la necesidad de apoyos para satisfacer las mismas necesidades que el resto de la población.

Hoy se debe apuntar a eliminar barreras que provoquen exclusión. De allí que en el caso de los teletrabajadores con discapacidad se debe propender a lograr espacios físicos para teletrabajar libres de barreras arquitectónicas, a creación de sitios, portales y plataformas de e-learning libres de barreras tecnológicas, telecentros que incorporen tecnologías de asistencia y ayudas técnicas (lectores de pantalla para ciegos; ratones y teclados adaptados; teclados virtuales, etc.) y operadores entrenados en su uso, e insistir con la capacitación.

La capacitación en alfabetización digital y teletrabajo se desarrolla como consecuencia de un convenio firmado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos (CESSI) y las empresas Sun Microsystems de Argentina y Oracle Argentina, y también por medio de convenios con otras empresas; abarca a más de tres mil personas, especialmente jóvenes. En el marco de estos convenios, personas con diversas discapacidades reciben capacitación en informática.



REGULACION DEL TELETRABAJO EN LA ARGENTINA. PROYECTO DE LEY

Si bien el fenómeno del teletrabajo no es nuevo, ya que se podría considerar una especie del trabajo a domicilio, no puede desconocerse que debido al avance tecnológico antes apuntado, este modo de prestar servicios presenta desafíos que no siempre pueden ser atendidos convenientemente por las normas vigentes, que originalmente fueron concebidas para responder a situaciones planteadas por trabajadores que prestan servicios con presencia física en la empresa.

Sobre la base de lo expresado, resulta discutible si se puede aplicar a los teletrabajadores la normativa relativa al trabajo a domicilio, que está concebida para reglar la situación de los trabajadores que realizan tareas manuales en el propio domicilio, aunque sin perder de vista que la no presencia del trabajador en la empresa no es sinónimo de inexistencia de un vínculo dependiente y, menos, justificativo para la desprotección.

En este sentido, la sanción de la ley 25.800, que aprueba el convenio 177 de la OIT, encuentra su campo más fecundo de aplicación frente a cualquier intento de legislar en particular la situación de estos trabajadores.

Como afirma Perugini, en casos como éstos podrá discutirse la posibilidad de aplicación de la presunción del art. 23 LCT, pero no la de una eventual configuración de un trabajo subordinado, la que dependerá de las circunstancias de prueba relativas respecto de sus notas características, es decir, la inserción del trabajador en una organización ajena a efectos del intercambio de servicios, obras u actos (art. 21 LCT) a cambio de una remuneración.

La actividad organizada en función de las nuevas tecnologías tiende a la internacionalización, dado que no es requisito que el trabajador desempeñe su actividad dentro del mismo territorio nacional que la empresa, por lo que no es poco común que surjan conflictos relativos a la normativa aplicable y a la jurisdicción competente. Ello requiere que se dicte

una normativa específica sobre el tema, pues en la actualidad, se desarrolla fuera de un marco regulatorio que sustente su accionar, con la consiguiente ausencia de garantías, como lo señala De Virgiliis.

Era necesario que el propio Estado y los actores sociales encontraran respuestas a los desafíos que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones plantean.

Para ello, debieron partir de algunas *premisas*, comenzando por internalizar que así como el sol no puede taparse con las manos, el teletrabajo existe y se incrementa a medida que pasa el tiempo. Se debió entender que el teletrabajo no es per se precarizante, y –por el contrario– se erige en una modalidad que puede servir para contribuir a generar empleo y para consolidar el existente, que la organización y ejecución de la actividad del teletrabajo no responde al modelo tradicional del trabajo, por lo cual la incorporación de esta modalidad en la legislación debe ser entendida en un marco amplio, y que sus particularidades deben incluirse en los convenios colectivos de trabajo.

También es claro que los teletrabajadores deben gozar de los mismos derechos que los demás trabajadores en relación de dependencia, en tanto resulten compatibles con la índole de la relación, y que los empleadores deben proveer al trabajador el equipamiento necesario y financiar su mantenimiento a fin de que pueda cumplir eficazmente sus tareas. Por su parte, las comisiones paritarias deberían establecer las condiciones (y medio ambiente) de trabajo, teniendo como prioridad el respeto del principio de igualdad de trato entre un teletrabajador y un trabajador que desempeñe igual tarea (en actividad, empresa, rama o sector).

En nuestro país no existe aún normativa específica al respecto, pero desde 2003 el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social facilitó “un espacio para el diálogo y el consenso, para reflexionar sobre el teletrabajo, sus alcances y la necesidad de una regulación normativa”. Así nació la Comisión y luego la Coordinación de Teletrabajo dirigida por la Dra. Viviana Díaz.

En ese seno se elaboró un Proyecto de Ley denominado “Régimen de Teletrabajo en relación de dependencia”, en el cual participaron brindando su opinión actores sociales de distinta extracción, personalidades del mundo del derecho y también de la tecnología.

En 2007 se firmó entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y distintos organismos del mundo del trabajo –sectores de empleadores, de trabajadores, usuarios de la informática, etc.– un convenio que apuntaba a la certificación de competencias, dentro del plan integral para la promoción del empleo. A mediados de 2008, el Ministerio de Trabajo firmó con varias compañías privadas el Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET). Entre las empresas suscriptas se encuentran YPF, Telecom y Cisco.

El proyecto de ley busca convertirse en un piso mínimo sobre el cual las partes, ya sea individual o colectivamente, puedan negociar las condiciones específicas bajo las cuales se desarrolle el teletrabajo. Las negociaciones colectivas deberán contemplar, en particular, los regímenes de remuneración y jornada de trabajo, la promoción profesional y la formación en el trabajo.

Así, sostiene en sus fundamentos que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones así como favorece la multiplicación de relaciones humanas de todo tipo a distancia y en tiempo real, no sólo ha determinado que el fenómeno del trabajo (a domicilio) que se realiza fuera de los establecimientos de la empresa mute de un papel excepcional a un progresivo protagonismo en el mundo de las relaciones laborales, sino que determina que lo haga bajo modalidades y condiciones nunca antes conocidas, ya que las circunstancias en las cuales ese “trabajo a distancia” tiene lugar son novedosas y desconocidas por el orden normativo, poniendo en evidencia la insuficiencia de las previsiones destinadas a la producción de objetos “a domicilio” y dando lugar a la aparición de una renovada preocupación por la situación de estos trabajadores.

Se ha considerado que la prestación de servicios a distancia y mediante el uso de TIC, más allá de sus

particularidades intrínsecas, no configura una categoría conceptual o tipo contractual autónomo, sino que constituye una modalidad transversal que puede tener lugar tanto en el marco de las relaciones autónomas como en el ámbito de las relaciones dependientes, siendo las que se desarrollan en este marco las que se han considerado objeto de una necesaria regulación, dado que es allí donde se presenta con nitidez el sometimiento efectivo o potencial a la determinación heterónoma de la prestación de servicios y al ejercicio del poder de dirección y organización del principal, y el campo sobre el cual el ordenamiento jurídico tradicional ha articulado sus técnicas de protección.

El proyecto de ley –“Régimen de Teletrabajo en relación de dependencia”– define al teletrabajo como la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en forma voluntaria por una persona física en favor de otra y bajo la dependencia de ésta, durante un período determinado o indeterminado de tiempo, mediante el pago de una remuneración. Sus cláusulas en cuanto a la forma y condiciones de la prestación, quedan sometidas a las disposiciones de orden público de la legislación laboral, a los estatutos, a las convenciones colectivas o los laudos con fuerza de tales y los usos y costumbres.

Respecto de la problemática que el aislamiento genera para el trabajador según el proyecto de ley, se ha pensado en un tipo de teletrabajo con distribución de la carga horaria, un “teletrabajo alternado”, es decir, por lo menos una o dos veces por semana, la persona debe ir en forma presencial. Otro aspecto que se ha tenido en cuenta es el teletrabajo transfronterizo; el proyecto de ley apunta a que se aplique la normativa que fuese más beneficiosa para el teletrabajador.

El proyecto puntualiza tres aspectos especiales básicos de esta modalidad de trabajo:

- Respecto de los sistemas de control de los bienes e información del empleador, que no deben violentar la privacidad del domicilio del trabajador.
- Referido al equipamiento, cuando éste es o no provisto por el empleador.
- Finalmente el relacionado con las obligaciones



del teletrabajador respecto al correcto uso de ese equipamiento.

Las principales características son:

- Voluntariedad.
- Igualdad respecto de los trabajadores presenciales.
- Aplicabilidad de la libertad sindical.
- Modalidad mixta o parcial.
- Idoneidad en el rol de teletrabajador.
- Prevención en materia de seguridad e higiene.

CONCLUSIONES

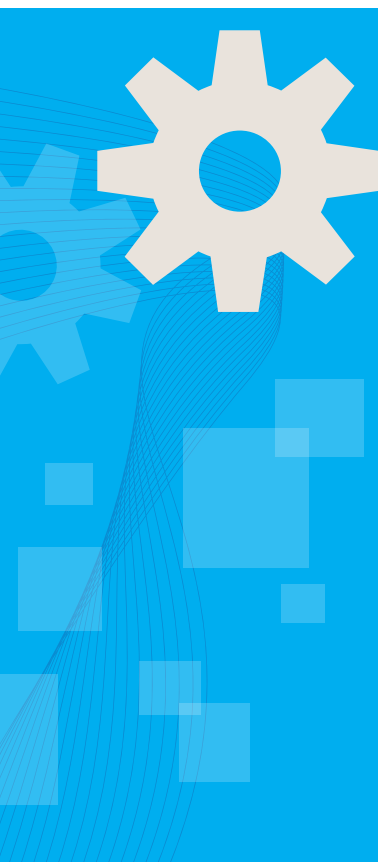
- Las nuevas tecnologías avanzan a un ritmo sostenido y su correcta aplicación debe ser analizada para no generar un alto costo social. El Estado y los actores sociales deben encontrar respuestas a los desafíos que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones plantean.
- El teletrabajo es una forma de organización y de ejecución del trabajo que utiliza la tecnología de la información en el ámbito de una relación laboral.
- No debe pensarse al teletrabajo como la solución al problema del desempleo. Pero sí puede considerarse un instrumento para la creación y consolidación del empleo y vehículo de inclusión, ya que puede brindar igualdad de oportunidades, mejorar la calidad de vida y conciliar el ámbito familiar con el laboral, además de facilitar la gestión del tiempo de trabajo y el ahorro de costos.
- El trabajo a través de las TIC se convierte en una alternativa cada vez más utilizada por grupos con problemas de inserción laboral y social: mujeres embarazadas o con niños pequeños, personas con discapacidad, quienes habitan en el medio rural, alejados de las grandes ciudades, jóvenes que buscan conseguir su primer empleo, grupos vulnerables (enfermos de HIV, ex combatientes, mayores, ex presidiarios) y otros afectados por el desempleo.
- Para lograr los objetivos hay que propender a la capacitación y formación permanente. Como sostiene la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la calidad del trabajo, del empleo, de la vida laboral, de los productos y contenido, mejorará si también hay acceso a una capacitación

que permita elevar la productividad, adaptabilidad y empleabilidad.

- Se debe brindar un marco adecuado de regulación, partiendo de la premisa de que el teletrabajo no es precarizante y se erige en una modalidad que puede servir para la generación, sostenimiento y mejora del empleo público y privado.
- En tal sentido, el proyecto de ley "Régimen de Teletrabajo en relación de dependencia" es un avance, ya que apunta a establecer para los actores sociales reglas de juego claras y brindará seguridad jurídica, lo que posibilitará la utilización del teletrabajo por parte de las empresas, respetando los derechos de los trabajadores.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, Martha Alicia, *Empleo. Discriminación, teletrabajo y otras temáticas*, Ediciones Macchi, 1999.
- De Virgiliis, Miguel Angel y de Virgiliis, Martín Ignacio, "De la chimenea a la sociedad de la información", DT, 2001, B, 1365-1383.
- Díaz, Viviana, "Las TIC en el desarrollo de las nuevas formas de empleo. Teletrabajo", *RDLSS*, 2005-21-1719.
- Díaz, Viviana, "Teletrabajo: ¿una forma sofisticada de trabajo a domicilio?", Colección Temas de Derecho Laboral N°2, Errepar, 2009.
- Grisolia, Julio Armando, *Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 14ª edición, Abeledo-Perrot, 2011.
- Grisolia, Julio Armando, "La violación de la correspondencia electrónica en la ley 26.388" (BO del 25/06/2008), Colección Temas de Derecho Laboral N°4, Errepar, 2009.
- Ortiz Chaparro, Francisco, *El Teletrabajo, una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología*, serie Mc Graw-Hill de Management, España, 1996.
- Ossola, María Gabriela, "La Tecnología en las Relaciones Laborales. El Teletrabajo", *Revista Laboral de la Sociedad Argentina de Derecho Laboral (SADL)* N°38, junio-julio 2008.
- Perugini, Alejandro, *Relación de Dependencia*, Editorial Hammurabi, 2ª edición, 2010.
- Proyecto de Ley: Régimen de Teletrabajo en relación de dependencia. www.trabajo.gov.ar



3

TELETRABAJO EN SIGEN

Sindicatura General de la Nación

INTRODUCCION

La Sindicatura General de la Nación (SIGEN) es el órgano de control interno del Poder Ejecutivo Nacional. Creada por la Ley N°24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control, coordina actividades orientadas a lograr que la gestión del Sector Público Nacional alcance los objetivos de gobierno mediante un empleo adecuado de los recursos en el marco legal vigente. El ejercicio de la competencia que la ley asigna a SIGEN comprende funciones normativas, de supervisión y coordinación, asesoramiento e información, auditoría, fiscalización de empresas, sociedades y entidades financieras, y asistencia técnica.

Es así que en su labor cotidiana emite normas en materia de control interno, supervisa y coordina a las unidades de auditoría interna de los entes de la Administración Pública Nacional (en lo que hace a la aplicación de tales normas y sus actividades de auditoría interna), fiscaliza –a través de sus síndicos– a las empresas y sociedades en las que el Estado Nacional tiene participación accionaria, realiza auditorías de diversa índole (gestión, legalidad, informáticas), y atiende pedidos de asesoría –en materia de control y auditoría– del Poder Ejecutivo Nacional y de las autoridades de sus jurisdicciones y entidades. A estas tareas se suman las funciones especiales asignadas por normas posteriores a la Ley 24.156, entre las que se destacan, entre otras, la intervención en trámites de consolidación del pasivo público, la intervención en la renegociación de contratos de servicios públicos, la evaluación externa de planes sociales, y la intervención en la redeterminación de precios de contratos de obra pública.

Para llevar a cabo este conjunto de funciones diversas, y en algunos casos cambiantes, cuenta con personal altamente capacitado en diferentes especialidades, tanto profesionales como técnicas.

En este sentido, el Plan Estratégico Institucional 2011-2015, aprobado a inicios del año 2011, incorporó dos nuevos objetivos institucionales a los ya formulados con anterioridad: adecuar el capital humano a los desafíos institucionales, e impulsar el desarrollo y uso intensivo de las tecnologías de la información y

la comunicación (TIC). En este contexto estratégico, el teletrabajo aparece como una herramienta que sintetiza y concilia ambos objetivos institucionales, y contribuye a su logro.

En este marco de permanente búsqueda para mejorar el desempeño de sus funciones –así como las condiciones laborales en las que se desarrollan–, y contribuir al logro de los objetivos estratégicos formulados, se ha resuelto llevar a cabo una prueba piloto de teletrabajo, con la finalidad de evaluar la herramienta con la mayor diversidad posible con relación al tipo de tarea a desarrollar. De hecho, la selección de los agentes que participaron en la prueba abarcó 11 áreas diferentes del organismo, las que incluyen especialidades vinculadas con dictámenes legales, auditorías, informes, registros de datos, elaboración de normas y procedimientos, desarrollo de sistemas de información, diseño de indicadores, obtención de precios testigo y actividades de comunicación interna.

LA PRUEBA PILOTO DE TELETRABAJO

Mediante la Resolución SIGEN N°118/11 SGN, de fecha 6 de septiembre de 2011, se aprobó la implementación de la Prueba Piloto “Teletrabajo”, cuya duración se estableció por el período que va desde el 16 de septiembre al 30 de noviembre de 2011, aunque a su finalización fue extendida su vigencia hasta la conclusión de la evaluación y la presentación de la propuesta consecuente.

La citada resolución fue elaborada en el marco del Artículo 81 del Convenio Colectivo de Trabajo Sectorial para el personal de la Sindicatura General de la Nación firmado el 13 de septiembre de 2010 y homologado mediante el Decreto N°1.714 del 19 de noviembre de 2010, el cual habilita, previa consulta a las entidades sindicales signatarias en la Comisión Permanente de Interpretación y Carrera (Co.P.I.C.), a la implementación de un régimen transitorio para la prestación laboral en modalidad semipresencial.

Entre los beneficios esperables de esta modalidad semipresencial a distancia se encuentran: optimizar el cumplimiento de las funciones asignadas; incrementar la productividad de los recursos humanos del organismo; potenciar el compromiso institucional y el nivel de motivación del personal; disminuir el ausentismo y optimizar el espacio de trabajo, así como compatibilizar la vida personal y laboral de los agentes.

Trabajo realizado. Preparación

En la instancia de preparación, se establecieron principios mínimos de la modalidad, el perfil de los candidatos a participar en la prueba piloto, se proporcionó el equipamiento necesario previsto (en lo que hace a hardware y software) y se capacitó al personal involucrado tanto en aspectos informáticos como de riesgos del trabajo.

Como la participación en la prueba fue voluntaria, los agentes interesados debieron firmar un acta en la que manifestaron su voluntad de adhesión a la experiencia, la cual fue avalada por sus superiores inmediatos.

Implementación

Para llevar a cabo la prueba piloto, los superiores inmediatos establecieron la frecuencia y cantidad de días en los que cada participante adoptaría la modalidad de teletrabajo, asignándoles previamente las tareas a desarrollar fuera del domicilio de SIGEN.

También fue prevista la forma de supervisar la tarea con su superior inmediato, a fin de realizar un seguimiento acotado y oportuno de la evolución de los resultados.

Se tuvo especial cuidado en los casos en que se produjeron modificaciones en los días previstos a teletrabajar y se tomaron las medidas necesarias para su comunicación a la ART a efectos de la debida y adecuada cobertura.



Evaluación

Finalmente, en la etapa de evaluación, se realizó una encuesta anónima y voluntaria a los teletrabajadores que participaron de la prueba piloto, y a los supervisores de los mismos, que consistió en completar el “Cuestionario para la Evaluación de la Prueba Piloto de Teletrabajo” correspondiente al rol desempeñado por cada uno, según el modelo aprobado en el Anexo II de la Resolución N°118/11 SGN.

Posteriormente, se cuantificaron y analizaron los resultados obtenidos sobre las respuestas de teletrabajadores y de supervisores.

Por otra parte, se tomaron en consideración las conclusiones del informe “Experiencia de Teletrabajo en la SIGEN”, elaborado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en el marco del Convenio MTEySS N°187 suscripto entre dicho ministerio y la SIGEN, y que tuvo por objetivo “mostrar las percepciones obtenidas a través de las entrevistas realizadas a los teletrabajadores que participan de la prueba piloto dispuesta mediante la Resolución SIGEN N°118/2011”.

Principales comentarios y resultados de la experiencia

En términos generales, las respuestas marcaron una visión positiva de la experiencia y la modalidad. En el caso de los teletrabajadores, la mayoría de las respuestas fueron favorables, denotando una percepción positiva de la experiencia. En cuanto a los supervisores, las opiniones oscilaron entre el reconocimiento de mejoras y la percepción de neutralidad (sin cambios respecto de la situación previa).

En cuanto al beneficio referido a incrementar la productividad de los recursos humanos del organismo (en cantidad y calidad), la opinión de los supervisores en general fue que, en la mayoría de los casos, no se registró variación en relación con la situación previa. Por su parte, los teletrabajadores opinaron que la cantidad de trabajo fue igual que en la situación

previa; pero en lo que hace a la calidad del trabajo, las opiniones se dividieron entre igual y mejor que la experiencia anterior.

Ahora bien, los teletrabajadores opinaron mayoritariamente que su nivel de estrés disminuyó, no siendo nunca forzados a trabajar más (aunque voluntariamente sí lo hayan hecho), sin sentirse controlados ni aislados y aumentando el tiempo para dedicarse a sus responsabilidades familiares, aunque sin incrementar la cantidad de estas últimas.

Tanto la asistencia técnica brindada como la supervisión recibida fueron calificadas como positivas por los teletrabajadores. No obstante, y al igual que los supervisores, la opinión sobre la utilidad de la plataforma informática no reveló mayores cambios con la situación previa (lo cual debiera entenderse como positivo, ya que les permitió trabajar sin variaciones desde su propio domicilio).

Si bien no se desprende de las evidencias objetivas una disminución del ausentismo laboral, puede inferirse a través de las opiniones de los teletrabajadores, en cuanto a contar con mayor disponibilidad de tiempo para asumir sus responsabilidades familiares, una menor tensión sobre este aspecto por parte de los mismos.

El elevado nivel de satisfacción con la experiencia de teletrabajo da cuenta de la motivación que ha generado tanto en los teletrabajadores como en los supervisores, aun cuando estos últimos entienden que debieran plantearse modificaciones a la modalidad.

A modo de conclusión general, puede aseverarse que el resultado de la prueba piloto fue positivo.

Conclusión

En virtud de lo expresado y considerando el contenido del informe elaborado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social antes mencionado, entendemos

a partir de esta experiencia piloto que la forma de organizar el trabajo denominada semipresencial, a distancia o teletrabajo, resultará beneficiosa tanto para los agentes –en forma directa, al mejorar su calidad de vida por la compatibilización de su vida personal con la laboral– como para el organismo –en forma directa en cuanto a la utilización del espacio e insumos asociados y la disminución de riesgos del trabajo in itinere, y en forma indirecta por la mayor motivación que se logra en el personal, por lo

que actualmente estamos trabajando para adoptar esta modalidad como forma de organizar el trabajo concomitante a la modalidad presencial.

Para ello, las áreas pertinentes están analizando algunas líneas temáticas referidas a su reglamentación interna, en relación con los siguientes aspectos:

- a) Cantidad de trabajadores por unidad operativa que simultáneamente pueden ejercitar esta modalidad sin afectar su normal operatoria.



Firma de convenio para capacitar en teletrabajo a jóvenes y mayores de 45 años - 2009

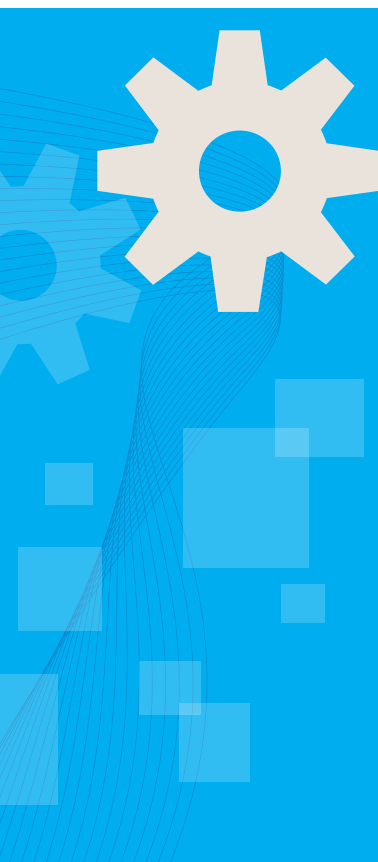


- b) Definición de tareas que requieren presencia indefectible en el organismo, a fin de evitar conflictos en un nivel operativo.
- c) Máximo de días semanales a teletrabajar (o cantidad de horas habilitadas), cifra que debe ser revisada periódicamente hasta establecer la mejor alternativa.
- d) Conveniencia o inconveniencia de establecer días fijos de teletrabajo y de modalidad presencial.

La definición de estas cuestiones posibilitará la reglamentación del teletrabajo en SIGEN, y su puesta en práctica como modalidad complementaria a la presencial permitirá alcanzar los beneficios esperados y avanzar en el logro de los objetivos estratégicos institucionales antes mencionados.



1ª Feria Internacional de Teletrabajo - Bogotá, Colombia - 2012



4

ADECUACION CULTURAL EN TIEMPOS EXPONENCIALES: TELETRABAJO, UNA VENTANA DE OPORTUNIDAD

**Mariano Muñoz, gerente de relaciones industriales
de Telecom Argentina S.A.**

ANÁLISIS DEL POTENCIAL SITUACIONAL

Contexto general

En la actualidad, diariamente encontramos indicios sobre el desarrollo de tiempos exponenciales¹. Los avances en materia de ciencia y tecnología suelen ser cada vez más profundos y generan cambios drásticos en nuestros hábitos. La brecha entre invenciones novedosas y su vulgarización, es decir, su transformación en innovación se acorta cada vez más vertiginosamente². Así, planteos sobre las necesarias adecuaciones culturales a partir del nuevo entorno tecnológico, modificación de comportamientos sociales y la indispensable sustentabilidad medioambiental, han dejado de ser debates teóricos para convertirse en nuevos contenidos de imperioso tratamiento en nuestras organizaciones, las que ven en estos fenómenos la necesidad de adaptarse a las exigencias de este tiempo³. Si bien cuando hablamos de impacto en las organizaciones debemos hacerlo en el más amplio sentido, incluyendo en la muestra a la propia familia y a todas las instituciones intermedias que articulan nuestro ámbito social, vamos a intentar puntualizar sus efectos en las organizaciones empresarias.

El teletrabajo, nacido a fines de los años setenta en los albores de la innovación tecnológica digital y la generalización de la información, ha sufrido múltiples resistencias en su implantación no sólo por falta de un andamiaje jurídico preciso sino mayormente vinculadas a la percepción del mismo como parte de la corriente de Innovaciones tecnológicas y de las TIC que eran consideradas crecientes amenazas al mercado de trabajo de perfiles tradicionales (diseñados

1. "Did you know?"; presentación de Karl Fisch y Scott McLeod. Agosto de 2006. <http://thefischbowl.blogspot.com/2006/08/did-you-know.html>

2. Por citar dos ejemplos, la invención del reloj mecánico ocurrió en 1420 y su generalización se produjo 400 años después. La brecha para el caso del ordenador personal fue de 50 años. El Ipod llegó a 50 millones de personas en tres años. La misma cantidad le llevó a Facebook solamente dos.

3. Habeas data, factura digital, firma digital, almacenamiento y conservación de datos, cumplimientos de distintos aplicativos que desarrolla el gobierno, necesidad de cumplir con un entramado tejido normativo (107 Leyes y 522 Resoluciones en el ámbito Nación) de carácter medioambiental, etc. 4 Normas internas sobre el tema en nuestra Organización.

conforme al modelo de producción industrialista). Sin embargo varios años después las amenazas no han concretado la tan esperada “devastación”⁴ sino más bien por el contrario, su interacción parece haber sido encauzada en un sentido positivo generando una moderada “destrucción creativa”⁵ o bien “podando la realidad” para renovar su crecimiento con más vigor. Entonces, con el resultado a la vista –sostenimiento de la mayor parte de la estructura productiva– y la generación de una mejora cualitativa en la eficiencia/eficacia de las organizaciones y en las competencias requeridas en los distintos puestos de trabajo, la innovación tecnológica y las TIC comienzan a percibirse en términos de oportunidad adoptando la fisonomía de una *desafiante invitación cursada por la realidad a nuestras entidades educativas, sindicatos, ONG, Empresas y organismos públicos para el diseño de una nueva oferta laboral basada en una estrategia con centralidad técnico-educativa*, que propicie el desarrollo de las competencias requeridas, como asimismo y en el mientras tanto permita modelar los nuevos perfiles “2.0”⁶. Por otra parte se ha evidenciado en los últimos años que, más allá de los ciclos económicos y políticos abordar los cambios introducidos por las TIC es posible, sobre todo si se realiza una adecuada planificación y se construye una sólida confianza en y entre los actores sociales. En dicho contexto, se pueden usar las TIC

para generar soluciones innovadoras (sin conculcar derechos de ninguno de los involucrados) y potenciar oportunidades. La interacción de este mundo 2.0⁷ conjugado con los valores administrados por la denominada lógica del Trabajo Decente⁸ y la RSE (responsabilidad social empresarial) resignifican la dimensión humana del trabajo y reposicionan su valor relativo en la cultura organizacional.

Promediando los años ‘90 se hicieron las primeras pruebas de trabajo remoto y se encauzaron conversaciones con algunas entidades gremiales a fin de darle alguna recepción convencional, pero las tratativas no llegaron a buen destino. Es que entonces la reacción natural ante los cambios tecnológicos y las previsiones eran normalmente de neto corte defensivo⁹. Eran épocas de profundas modificaciones en la estructura dotacional, normativas laborales con cierto repliegue de los organismo de representación sindical y de auge de un modelo económico liberal, no existía una amplia difusión de las TIC (a modo de ejemplo, el primer millón de celulares en la Argentina data de 1996 frente a los más de 52 millones actuales, con un índice de penetración del 126%, en 1997 recién fueron comercializadas las primeras conexiones de internet banda ancha alcanzando 1 millón de usuarios en 2005; actualmente se cuenta con algo más de 4 millones de líneas) y

4. “El fin del trabajo”, Jeremy Rifkin, 1995. Por su lado, Dominique Méda, “La fin de la valeur ‘travail’?”, en *Le travail, quel avenir?* 1997.

5. Este concepto del famoso economista alemán Schumpeter plantea de manera pragmática la necesidad de administrar algunas obsolescencias para dar paso a las innovaciones que traen aparejado el desarrollo y progreso.

6. Los perfiles 2.0 son los que darán satisfacción a los requerimientos específicos de las organizaciones y comunidades en las próximas décadas. El ejemplo más claro a citar es el de las empresas que requieren la asistencia de expertos en redes sociales al que se lo conoce como Community Manager y del Social Media Manager, las técnicas de posicionamiento SEO y SEM dentro del marketing digital, el reclutamiento 2.0 y, en general de la comunicación 2.0., profesionales SAP, Carreras tales como Licenciatura en Educación Social, Agentes de conservación urbana, Promotores de salud, Ingeniero Técnico en Transportes y Servicios Urbanos, Licenciatura de Ciencia y Tecnología de los Alimentos; Servicios de medio ambiente: Promotor medioambiental, Consejero medioambiental, Agentes de conservación forestal; Licenciatura en Ciencias Ambientales, Diseñador de espacios culturales, Conservación y Restauración de Bienes Culturales, dan respuesta a necesidades que una década atrás no eran tales. Los puestos de trabajo más buscados durante 2010 no existían en 2004. Fuente “Did you know?” (citada en 1).

7. Existen aún más de 500 millones de personas que para acceder a la red deben hacerlo desde lugares públicos, por ello ha surgido una iniciativa bautizada con el nombre de “Jooce”, que permite colgar la información personal con tan sólo acceder a Internet desde cualquier lugar y a cualquier hora: “... la filosofía de la plataforma de Jooce es que todo aquel que no cuente con su propio ordenador personal pueda tener acceso a una vida productiva e interesante”. En Argentina se ha expresado por ejemplo, a través del Plan Nacional de Telecomunicaciones Argentina Conectada. Este plan nacional es una estrategia integral de conectividad para llevar mejores condiciones en la comunicación diaria de todos los habitantes de nuestro país; ya que el acceso a la información y las comunicaciones es clave para el desarrollo nacional. Es una política de Estado cuyo objetivo principal es generar una plataforma digital de infraestructura y servicios para el sector gubernamental y la vinculación ciudadana. Uno de los objetivos del plan en el período 2011-2015 es dar conectividad al 100% de las escuelas públicas. Ver sitio (www.argentinaconectada.gob.ar).

8. Juan Somavía, 1999, primer informe como Director General de la Organización Internacional del Trabajo, establece las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, el trabajo debe realizarse en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

9. A modo de ejemplo tomemos la previsión del CCT 2011/93 art. 108 Cambios Tecnológicos: “En los casos en que por innovaciones tecnológicas se vean afectadas las dotaciones de la Empresa, ésta adoptará los recursos para dar al mismo las vacantes disponibles, los cursos de capacitación necesarios para las reubicaciones posibles y/o efectuar traslados, en la medida que el trabajador pueda desarrollar la función a asignar y cumpla con el perfil requerido para la posición. La Empresa comunicará a la Organización Gremial signataria del Convenio Colectivo de Trabajo, los cambios tecnológicos u organizativos y las reconversiones laborales que incidan en el personal [...] La Empresa no podrá implementar las modificaciones laborales que surjan de la aplicación del presente artículo, antes de transcurrido el plazo de 60 días corridos desde que cada sindicato haya sido informado de las alternativas mencionadas precedentemente”.

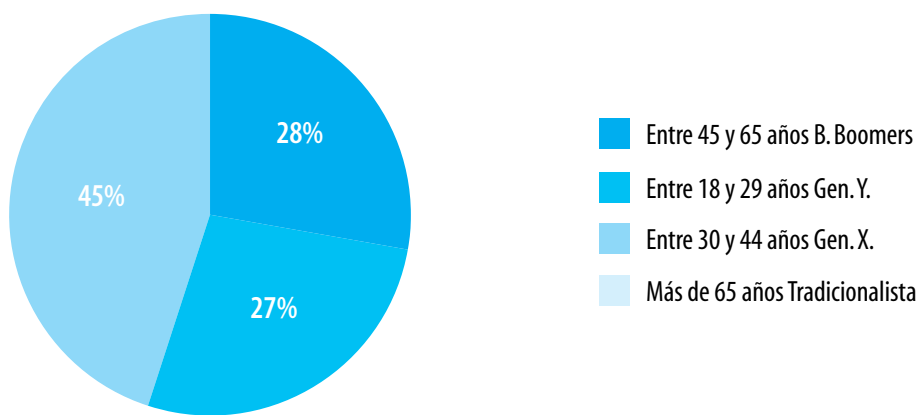


dentro de los ámbitos donde más se debatía sobre modificación/incorporación tecnológica, cualquier proyecto TIC partía desde un escenario casi desértico con tanta aridez en materia de estructura de telecomunicaciones, que su resultado era poco menos que impredecible. Hoy, por el contrario, la presencia y comprensión de las TIC resulta ineludible, nadie es ajeno a este fenómeno que inunda todos nuestros ámbitos y espacio de desarrollo personal/

profesional, su adecuada administración es esencial para todos los actores.

¿Entonces? Finalmente parecen haberse gestado los “factores facilitadores”, al decir de François Jullien, para que herramientas como el teletrabajo –nacidas de la combinación del trabajo y las TIC– puedan implantarse en forma adecuada siendo percibidas como beneficio al personal.

Distribución de colaboradores según rango etario en Telecom



1.B. Contexto interno

A partir de 2008, Telecom¹⁰ propone a su organización modificar el modelo de gestión de su Capital Humano; este nuevo modelo hace un cuidadoso rescate de todos los elementos positivos del precedente y los significa dentro de un nuevo esquema general: el Modelo Integral de Gestión de Capital Humano (MAGICH)¹¹. A través del mismo se generó una profunda sinergia de todo el equipo de trabajo de CH abandonando definitivamente la práctica de “clústeres” simplificando sus estructuras y afrontando una importante cantidad de acciones y proyectos con el aval de la dirección corporativa y las demás

áreas de negocio las que tuvieron como orientación estratégica incursionar en prácticas de “Work & Life Balance” y acción positivas en pos de la erradicación de prácticas discriminatorias.

En esta revisión, se tomó medida de una significativa variación en el marco referencial interno: advertimos que nuestra plantilla contaba con más del 70% de personas pertenecientes a las generaciones X (1965 y 1980) e Y (1981-2000) cuyos valores e intereses resultan muy distintos y en algunos casos diametralmente opuestos a los perfiles que

10. Telecom nació en 1990 tras la privatización de ENTel y es la segunda mayor proveedora de telefonía fija local, larga distancia nacional e internacional. Además de brindar telefonía básica, es el operador líder en la Argentina para los servicios de telefonía celular y acceso a Internet. Fuente: CNC.

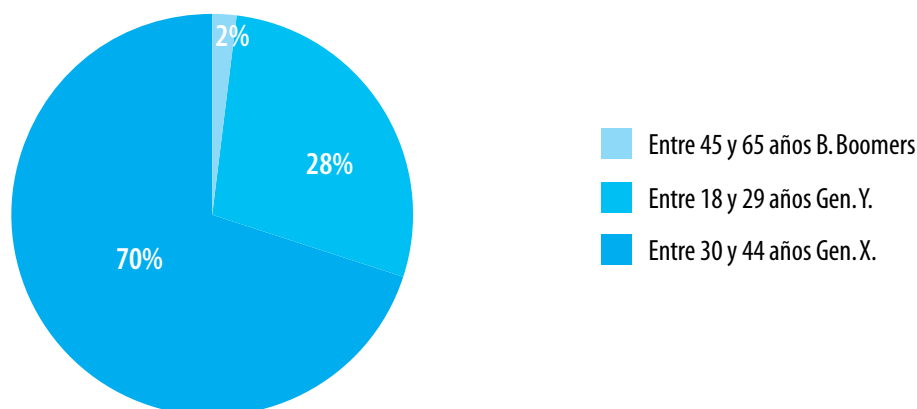
11. Según Marcelo Villegas, director de Capital Humano y autor del MAGICH, éste tiene una aspiración, “generar una cultura de alto rendimiento basada en un estilo de liderazgo servicial” orientando entonces a la organización a “ser aquella donde deseáramos que nuestros hijos trabajen el día de mañana”, es decir una empresa donde la gente sea respetada, no discriminada, exista equilibrio entre la vida personal y profesional, donde todos los días las personas al regresar a su casa hayan aprendido algo, siendo esta empresa la que pueda retribuir no sólo en forma material (dinero) sino también y fundamentalmente en valores, el esfuerzo realizado por la persona. A modo de ejemplo en la actualidad Telecom está certificando con el Instituto Europeo de Capital Social en Work & Life Balance, y con DAIA en Empresa Libre de discriminación.

normalmente se estaba acostumbrado gestionar, es decir el de los tradicionalistas y baby boomers. Esta diferencia no es meramente cuantitativa, pone justamente el acento en un tema cultural vinculado al sistema de valores y creencias, motivaciones y sentido de realización compartidos. Los "X e Y" hacen hincapié en el balance entre vida personal y profesional, integración respetuosa del trabajo a la vida privada, liberación de tiempos para el desarrollo de otras actividades, cuidado físico,

esquemas de trabajo flexibles, espacios dinámicos, aprendizaje constante y fundamentalmente realizar tareas de valor.

La muestra deviene un tanto más contundente si vemos la organización desde "lo que vendrá" dado que el 98% de los perfiles que actualmente ingresan a la misma pertenece a dichas generaciones y nos encontraremos recibiendo a los primeros "Z" antes de terminar esta década.

Incorporaciones Grupo Telecom 2011 según rango etario



DESARROLLO DEL PROYECTO EN TELECOM ARGENTINA: UNA EXPERIENCIA INTEGRAL

Fue entonces que comenzamos a percibir este nuevo contexto para desarrollar teletrabajo. Nos preguntamos: ¿estamos maduros como organización para implementar una experiencia piloto y valorarlo en forma objetiva? ¿Nuestra gente es lo suficientemente responsable y confiable como para asumir el compromiso? ¿Nuestros mandos pueden romper el concepto de panóptico y administrar por objetivos? ¿Podemos seguir cuidando a nuestra gente fuera de nuestros espacios físicos y brindarle a su vez mejores ámbitos de trabajo en nuestras oficinas? ¿Somos capaces de recrear un

espacio de trabajo en lugar distinto a la organización? A partir de un nuevo marco general relacional propuesto a nuestras entidades gremiales, ¿podrán éstos comprender la dimensión del proyecto y los beneficios a las personas? ¿Podremos juntos "salir de la caja"¹²? ¿Somos capaces de sostener una figura con rango voluntario? ¿Creemos ciertamente en esta solución? Y al realizar esta evaluación, estábamos poniendo a prueba nuestra propia cultura: ¿contamos con la "confianza" necesaria para encarar el proyecto? ¿Podemos hacer que la compañía confíe en el proyecto?

12. La idea detrás de esta expresión es que si nos salimos de la perspectiva habitual de las cosas, las veremos bajo una nueva luz, y podremos resolver los problemas aplicando nuevas formas de enfocarlos.



Los altos directivos confiaron en el equipo de proyecto, su evaluación y el sentido impreso para ejecutarlo. El equipo de proyecto confió en su planificación y la selección de los recursos (quiénes lideraban equipos y los colaboradores que proponían). Los líderes confiaron en su gente, que se encontraba en condiciones para afrontar este nuevo desafío luego de un arduo proceso de selección. Y todos nuestros colaboradores confiaron en que si ayudaban a sus compañeros seleccionados a lograr sus objetivos como teletrabajadores, pronto su equipo tendría nuevos puestos de teletrabajo y podrían ser alcanzados por la figura. Confianza 360°, Beneficio 100%.

El proyecto que diéramos finalmente a luz en octubre de 2008 con 50 personas (distribuidas regiones, áreas, sexo, etc.¹³) hoy cuenta con 619 teletrabajadores y tiene más de 1000 personas contabilizando a los jefes y demás personas a quienes reportan los teletrabajadores involucrados en el proceso. ¿Qué fue lo que pasó?

En el piloto del proyecto realizamos las siguientes acciones:

- Involucramos fuertemente al Top Management de la compañía.
- Definimos alcance, objetivos y Governance del Proyecto.
- Se delineó la Información y difusión a la compañía del lanzamiento.
- Se pautó un "Stop and Go" a los 6 meses para analizar resultados.

Planificación:

- Definimos el Plan de actividades y su camino crítico.
- Definición de un equipo multidisciplinario de trabajo con gestión centralizada.
- Asociar el programa a los lineamientos del MTEySS para contar con un esquema jurídico de respaldo que dé seguridad tanto a los colaboradores como a la compañía.

- Comunicación asertiva para y a todos los ámbitos de la compañía.
- Liderazgo por Objetivo.
- Selección exhaustiva. Perfil de competencias.
- Desarrollo de un perfilograma para la selección del personal.
- Adaptación tecnológica: "Mi escritorio debe estar donde esté yo".
- Cuestionario guía y capacitación para líderes de cliente¹⁴ de Capital Humano.
- Diseñamos el proceso end to end (E2E, punta a punta) de Teletrabajo.

Ejecución y seguimiento:

- Quincenalmente hicimos reuniones de avance.
- Mensualmente se realizaron reuniones gerenciales.
- Finalizada la primera experiencia, se documentaron las lecciones aprendidas.
- Se definió duplicar la cantidad de participantes en cada período y extender su duración.
- Feedback constante.
- Se realizó una encuesta de satisfacción y se analizaron los resultados.

Una vez que terminamos de dar estos primeros pasos, realizamos la definición de nuestros ejes gestionales para el desarrollo del proyecto, ejes éstos que orientan desde entonces nuestra implementación:

13. El 95% de los colaboradores eran de la Unidad de Telefonía Fija (en su mayoría de Ventas y Planeamiento), el principal sponsor del proyecto. El 51% de la muestra eran mujeres y el 49% varones, pertenecientes a ocho provincias.

14. Los líderes de cliente son los referentes más directos de Capital Humano de las distintas Direcciones operativas de la Empresa.

SOCIAL

INTERNA

Política de capital humano Beneficio al personal

- Favorece la articulación VIDA - TRABAJO
- Mejora CLIMA LABORAL
- Conservación puesto/empleabilidad
- Segmentos especiales
- Nuevas formas de producción

EXTERNA

Imagen empresarial - RSE

- Trabajo decente
- Integración de segmentos especiales
- Favorece el cuidado del medio ambiente
- Imagen corporativa - marca
- Relaciones externas con entidades gubernamentales

Gestión de los recursos

Optimización de costos

- Readequación de espacios. Más y mejores puestos
- Productividad > se cumple + satisfecho = + productivo
- Servicios asociados al headcount

Venta de soluciones integradas

- Teletrabajo, un "producto" de Telecom
- Consultoría de Capital Humano, un aporte al negocio
- Solución a medida: llave en mano o por módulos. Conectividad + datos + posición TT + consultoría CH

ECONOMICA

De los espacios, tareas, procesos, funciones y clima laboral

Como puede apreciarse en el gráfico precedente, son 4 ejes de gestión, que se subdividen en interna y externa de orientación económica y social cada uno con sus objetivos y acciones específicas que se han ido cumplimentando a lo largo de este proceso. Se ha respetado el equilibrio entre los distintos ejes y explorado la mejor oportunidad para su puesta en funcionamiento y monitoreado la velocidad y el ritmo de ejecución. Se ha sostenido la centralidad de la solución en la gestión de los recursos que permite incrementar el engagement¹⁵ del personal. El cuidado de la herramienta y el paso evolutivo y seguro ha sido nuestra consigna desde el primer día.

Sin ninguna duda, entendemos que la clave en este proceso más allá de la fijación de los ejes de ejecución ha sido implantar la solución *desde Capital Humano, con Voluntariedad, Reversibilidad, Calificación del puesto y de la persona en base a condiciones objetivas en el primero de los casos y objetivas/subjetivas (relativas a competencias requeridas) para cada colaborador, con la impronta de generar un beneficio al personal y encuadrar nuestro compromiso dentro de los lineamientos propuestos por la autoridad de contralor*¹⁶.

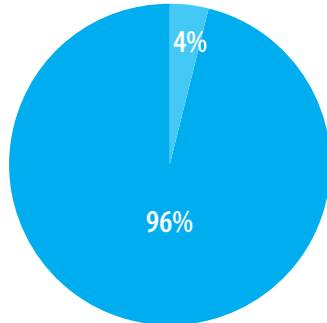
15. Actualmente las mediciones de clima laboral tienden a incorporar una nueva medición que intenta determinar no sólo cómo el personal percibe su medio ambiente laboral sino también su gradiente de compromiso con la Organización.

16. PROPET, Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Red de Empresas de Teletrabajo, Observatorio de Teletrabajo OIT.



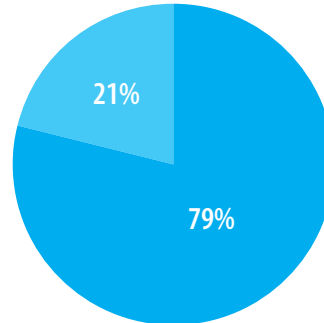
Estadística de satisfacción

Calidad de vida según teletrabajadores



- Ha aumentado
- Permanece igual

Satisfacción según teletrabajadores



- Muy satisfecho
- Satisfecho

- El **70%** desea teletrabajar 3 días. El **27%** más de 3 días.
- El **100% de los jefes** está satisfecho o muy satisfecho con la experiencia.
- El **99%** considera que la **relación con su superior directo y sus compañeros de equipo no ha cambiado** a partir del teletrabajo.
- El **85%** considera que el tiempo dedicado a la familia aumentó.
- El **99%** de los familiares están de acuerdo o muy de acuerdo con la modalidad del teletrabajo.

Este factor ha sido clave para la *generación de confianza 360°* que constituye reiteramos, el insumo básico de este programa¹⁷.

- En términos de *dinámica colectiva*, seguimos transitando el camino para construir confianza mediante la participación necesaria de todos los actores sociales de las relaciones laborales donde los Sindicatos¹⁸ juegan un rol fundamental bajando junto a ellos, a nivel de articulación colectiva, diversos contenidos específicos de la solución para esta actividad. Con ellos hemos transitado

diversas etapas que nos han llevado de la negativa al debate, de la resistencia al acuerdo y del acuerdo al cambio de paradigma¹⁹.

- En la perspectiva de los colaboradores hemos pasado de la desconfianza a la percepción del teletrabajo como un beneficio clave²⁰. Si bien parece sencillo de observar, tiene algunas aristas que vale la pena señalar:
 - Genera un incremento salarial indirecto de aproximadamente 20% (por ahorro en viáticos, indumentaria y comidas).

17. Hemos tenido oportunidad de comparar nuestro programa con otros realizados en otros países y sin dudarlo el abordaje inicial y la actitud adoptada nos han ayudado a sostener nuestros resultados y cumplir los objetivos trazados desde el inicio del mismo

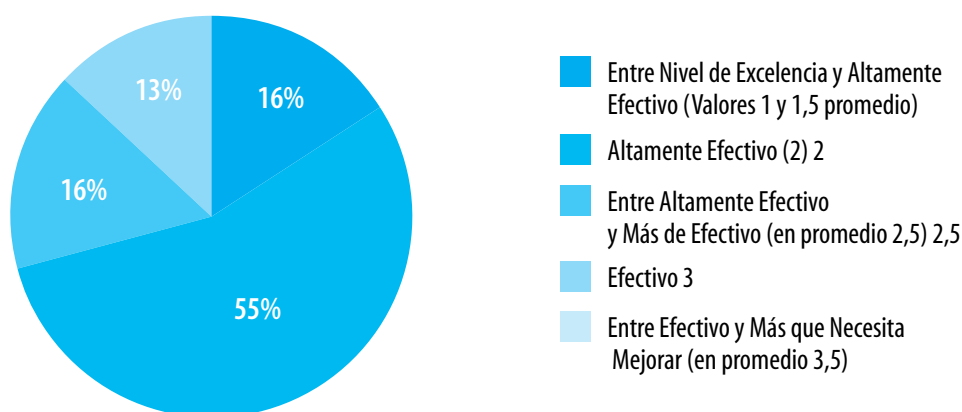
18. En junio de 2010 se homologaron acuerdos marco realizados con FOETRA, FOPSTTA y UPJET. En octubre de 2011, se realizó acuerdo marco con la FATEL.

19. A la fecha somos la única empresa que tiene firmados acuerdos y sus respectivas renovaciones y ampliaciones con casi todas las Federaciones y Sindicatos de actuación en el ámbito de Telecom.

20. Al principio, notamos algunas inquietudes de colaboradores y jefes en los siguientes aspectos: Precarización del puesto: "Me sacan el escritorio y me obligan a viajar con todo encima". Solución: Mantenimiento del puesto para el empleado hasta realizar la adaptación; Aislamiento: "Al no estar en la oficina, nadie me va a ver". Solución: Feedback constante, blog de teletrabajo y reuniones periódicas. Disminución de la productividad del colaborador: "Va a demorar el cumplimiento de sus objetivos". Solución: Capacitación a teletrabajadores y líderes sobre A.P.O.

- Permite compatibilizar la carrera profesional con la vida personal y familiar. Trabajar en casa o cerca de ella nos permite, por ejemplo, contar con 300 mesas familiares más²¹.
- Libera al menos 1 mes (contabilizando con un parámetro de 8 horas diarias laborales) al año²² (a partir del ahorro en tiempo de traslados entre la oficina y los hogares) para su disposición en asuntos familiares o profesionales. Si le preguntaran ¿cuánto vale 1 mes liberado para usted? claramente, no tiene precio, no obstante, representa el 11,5% de las jornadas laborales anuales.
- Los módulos de tiempo asociados al traslado son “rehenes” de la condición de trabajo desplegado. A partir del teletrabajo existe un recupero real del tiempo “cautivo”.
- Este tiempo retorna a la persona y es ella la que puede disponer del mismo. Visto como “costo de oportunidad”, también podría usarlo para desempeñar otras tareas lucrativas.
- Según un estudio de septiembre de 2008 del Centro de Servicios de Estudio “La Caixa”, en España, un trabajador invierte 8 euros promedio al día en ir y volver a la oficina. Lo que equivale a 176 euros al mes²³.
- En torno a la satisfacción y calidad de vida conforme los resultados de la encuesta adjunta, los resultados han superado largamente nuestras expectativas iniciales. La adaptación de los colaboradores a la herramienta es integral²⁴.
- En materia de ausentismo se observó una disminución de casi el 50% a partir del teletrabajo.
- En la medición de desempeño de los colaboradores, 9 de cada 10 mantuvieron o mejoraron su calificación.
- Retención de talentos: se incrementó en más del 80% tanto respecto de los teletrabajadores como en las áreas específicas en la selección.
- En materia de reclutamiento: 8 de cada 10 jóvenes profesionales que entrevistamos se ven motivados por el proyecto.

Distribución de desempeño según resultados en teletrabajo



21. Considerando desayunos, almuerzos, meriendas y cenas.

22. Tomando como parámetro de tiempo una hora de viaje diario estimado entre oficina y domicilio. Fuente: Análisis Interno (Equipo de Teletrabajo TIC promedio en áreas múltiples con viajes en horario pico).

23. “¿Cuánto cuesta ir al trabajo?, El coste en tiempo y en dinero”. María Gutiérrez-Domènech. Documentos de Economía “la Caixa” Nº 11, septiembre 2008.

24. Estos resultados han sido convalidados por relevamientos realizados por el PROPET - MTEySS.



- **Materia gestional:** de la gestión panóptica a la gestión por resultado, una metodología de sincronamiento. Ya no alcanza “ver” al equipo de trabajo para conocer si son eficientes en sus quehaceres. La administración por objetivos y la gestión por resultados, requisitos indispensables para el teletrabajo,

son claves para lograr eficiencia y eficacia en el desempeño de los colaboradores.

- **Gestión de Recursos:** de la duplicación de costos a la eficientización en la gestión de los recursos. Es decir

pasar de la ecuación

1 persona = 2 puestos de trabajo

a

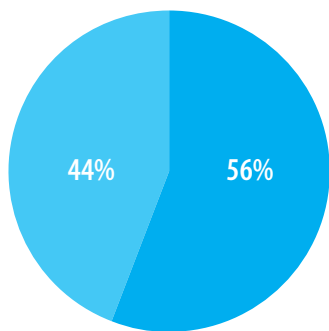
1 Mejor Puesto de trabajo = “N” Trabajadores más satisfechos²⁵

- La expansión del teletrabajo en Telecom permite que haya un diagnóstico cross company. Hay teletrabajadores en 207 áreas, 8 Direcciones y 5 Unidades (99% de la estructura)²⁶.
- Respecto a la integración en la Empresa / Comunicacional: de la sensación de aislamiento a una nueva forma de integración: Feedback constante, Reuniones periódicas, Blog de teletrabajo, Mensajería instantánea, Telefonía celular para cada colaborador, accesos informáticos 360°, etc.

- En el Eje Externo, Imagen Empresaria - RSE, pudimos integrar segmentos especiales al proyecto, a través de la adecuación del mismo a sus necesidades. Participamos activamente en la búsqueda de una huella de carbono más “verde” (ver “Disminución de emisión indirecta de CO₂”).

- Distribución de 56% mujeres y 44% varones.
- Disminución de emisión indirecta de CO₂ entre un teletrabajador y trabajador estándar de 40%.

Porcentaje de teletrabajadores según sexo



■ Femenino ■ Masculino



	Trabajador estándar	Teletrabajador
Automóvil	2,46 t CO ₂ / año	0,99 t CO ₂ / año
Colectivo	0,32 t CO ₂ / año	0,11 t CO ₂ / año

Promedio

Trabajador estándar	374,22 t Co2/año
Teletrabajador	166,32 t Co2/año

25. 1 persona = 2 puestos, dado que conservaba el puesto de la oficina tal como estaba y recibía otro similar en su domicilio; 1 Mejor puesto de trabajo, dado que los puestos de teletrabajo incluyen la facilidad de ser móviles y simplifican los accesos y comodidades en la oficina, ya que producto de la optimización se consiguen nuevos espacios comunes de mejor calidad para todos los miembros de cada equipo.

26. Distribución de teletrabajadores en 12 provincias (Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, La Rioja, Mendoza, Río Negro, Salta, San Juan, Santa Fe, Tucumán, Buenos Aires) y más de 20 localidades.

A MODO DE CONCLUSION

Dado que el teletrabajo tiene una composición compleja que combina una diversidad de elementos valoraciones, comportamientos y percepciones fundamentalmente ligadas a términos culturales como asimismo a cuestiones de intrínseco carácter tecnológico, la factibilidad de su desarrollo en un determinado

tiempo, lugar y/o contexto depende de la combinación de estos "factores favorecedores" que determinarán la oportunidad²⁷ de implementación.

Del análisis de contexto y la propia experiencia realizada en Telecom, podemos observar que en

27. En la elaboración griega del concepto Kairos, lo definía como el momento oportuno para emprender la acción o el bien, según Aristóteles, ese momento mínimo y al mismo tiempo óptimo para emprender la acción entre el *todavía no* y el *ya es tarde*.



1^{er} Coloquio de Teletrabajo - 2009



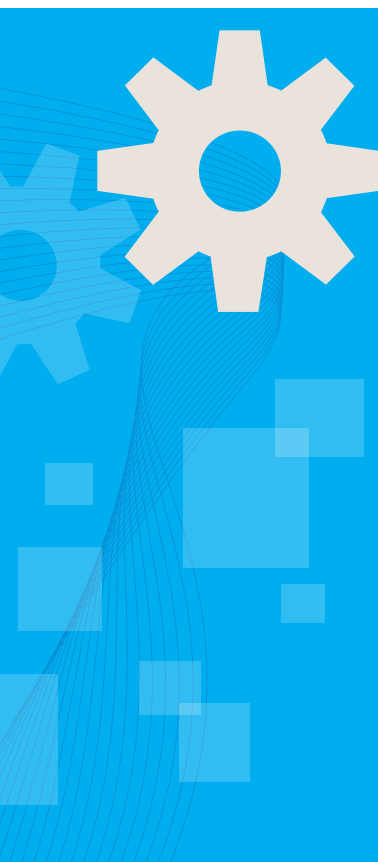
Argentina a lo largo de las últimas dos décadas se ha venido gestando esta oportunidad como “previsible consecuencia” de esta transformación silenciosa operada en los respectivos contextos, informándonos de la madurez alcanzada por los mismos para viabilizar esta solución en beneficio

de todos los actores sociales y de la sociedad en su conjunto.

Que como toda oportunidad que brinda beneficios tangibles, debería ser aprovechada de modo integral con la inmediatez que la misma demanda.



1º Coloquio de Teletrabajo - 2009



5

EL TELETRABAJO JERARQUICO BAJO RELACION DE DEPENDENCIA

**Fabián Boccella, secretario gremial y responsable
del departamento de capacitación de UPJET**

UPJET, nuestra entidad gremial, viene participando activamente desde los comienzos de la implementación formal del teletrabajo como una nueva modalidad laboral. Nuestra primera participación fue exponer en el II Foro de Teletrabajo “Cruzando Fronteras”, organizado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación en octubre de 2009, y de ahí en más, hemos participado prácticamente en todas las actividades organizadas por la Coordinación de Teletrabajo y TIC, a cargo de la Dra. Viviana Díaz; junto a otros eventos, como por ejemplo participar en el Primer Coloquio de Teletrabajo “Lanzamiento Red de Teletrabajo” y adherir a la misma en su día de lanzamiento el 3-12-2009; exponer en el 2º Congreso Internacional de Relaciones Laborales organizado por la facultad de Ciencias Sociales de la UBA en noviembre de 2011; como también realizar contribuciones al primer *Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo*, que se realizó a nivel mundial, el que fue impulsado y presentado por la OIT, y anteriormente al *Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo*. Además, es un honor para UPJET ser miembro honorario del Observatorio Tripartito de Teletrabajo.

UPJET representa a trabajadores jerárquicos convencionales bajo relación de dependencia, precisamente de empresas de telecomunicaciones, con lo cual nuestros representados “viven” de la tecnología, de sus avances y sus aplicaciones, razón por la cual no podemos desconocer al teletrabajo como herramienta y alternativa válida que complementa nuestro trabajo presencial. Fue por ello, que comenzamos a estudiar el tema con mucho detenimiento y profesionalismo, de modo de ir dando pequeños pasos, pero seguros, en pos de contribuir a edificar un futuro mejor y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Entendemos que las tendencias no se pueden parar, que es mejor acompañarlas, ser protagonistas responsables y que hay que observar cómo los cambios tecnológicos pueden afectar nuestro trabajo de modo de actuar en consecuencia a fin obtener mejores condiciones laborales y beneficios, siempre con la firme convicción irrenunciable de defender los derechos de los trabajadores que representamos.

Como se ha dicho, UPJET participó en el II Foro de Teletrabajo "Cruzando Fronteras" en octubre de 2009, exponiendo bajo la consigna ¿Puede ser el teletrabajo un contenido de los CCT? Para estudiar el teletrabajo, primero hay que remitirse a su definición: "manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador" (MTEySS: www.trabajo.gov.ar - Teletrabajo). Consecuentemente, a partir de la misma surge un amplio campo de estudio y aplicación, siendo el teletrabajo una nueva modalidad laboral. Seguidamente destacan algunos conceptos expuestos en dicho Foro:

Peter F. Drucker, en su libro *Los desafíos de la administración del siglo XXI*, Ed. Sudamericana, 1999, escribía:

"Hace medio siglo, alrededor de 1950, la opinión prevaleciente de manera abrumadora sostenía que el mercado para ese nuevo 'milagro' que era la computadora estaría en las fuerzas armadas y los cálculos científicos. Sin embargo, algunos de nosotros, muy pocos en verdad, afirmábamos ya entonces, que encontraría grandes aplicaciones en las empresas y tendría influencia sobre ellas.

El bien más valioso de una empresa del siglo XX era su equipamiento de producción. El bien más valioso de una institución del siglo XXI, ya sea empresaria o no empresaria serán sus trabajadores del conocimiento y su productividad.

La productividad del trabajador del conocimiento requiere que éste sea visto y tratado como un 'bien' y no como un 'costo'. Exige que los trabajadores del conocimiento prefieran el trabajo en la organización a todas las otras oportunidades.

Pero en la mayor parte del trabajo del conocimiento la calidad no es un mínimo y una restricción. Es la esencia de lo producido.

A diferencia del trabajador manual, los trabajadores del conocimiento son dueños de los medios de producción.

Pero, una cantidad muy grande de ellos hacen ambas cosas, trabajo del conocimiento y trabajo manual. Yo los llamo 'tecnólogos'. Este grupo incluye a personas que aplican conocimiento del orden más elevado (por ejemplo, cirujanos, especialistas en telecomunicaciones, etc.)."

Precisamente, la mayoría de los trabajadores convencionales que UPJET representa son "trabajadores del conocimiento" y "tecnólogos", inclusive los cuadros de mando, y todos en su trabajo, sin excepción, utilizan las TIC, por lo cual no podemos desconocer al teletrabajo como una herramienta laboral válida que complementa el trabajo jerárquico bajo relación de dependencia; y más aún, habida cuenta que las empresas a la que pertenecen nuestros representados brindan servicios y/o tecnología que permiten y facilitan la aplicación del teletrabajo en diversas actividades. Las características, atractivos y aspectos relacionados con el teletrabajo, realmente son apasionantes. Las supuestas ventajas y/o desventajas constituyen o forman parte de un "continuo", que de acuerdo a la forma de aplicación, pueden pasar de un extremo a otro. Por ejemplo, si se estudia el "aislamiento del trabajador", para una persona con cierta capacidad diferente o que vive lejos de los centros urbanos, el teletrabajo es una gran herramienta para integrarse al mundo laboral; en cambio, para una persona acostumbrada a realizar un trabajo presencial, el teletrabajo puede contribuir a aislarlo en su hogar y no tener el contacto social habitual con sus compañeros. Otro aspecto muy importante es el cumplimiento de los objetivos: cumplir objetivos es inherente a la función que cada trabajador desempeña, cosa muy distinta a trabajar bajo un modelo de "Administración por Objetivos". Aquí es donde hay que tener mucho cuidado y prestar mucha atención, de manera de medir la cantidad de trabajo que realmente puede hacer un teletrabajador en determinadas condiciones, de manera que la jornada laboral no se extienda en cantidad de horas; es por ello que el teletrabajo no puede considerarse un "premio" que se le da al trabajador para trabajar en su casa, y a cambio de ello debe trabajar más horas de lo pactado convencionalmente. Ahora bien, para que quede bien en claro, el problema no



es el teletrabajo en sí mismo, sino como se implementa dicha modalidad, si la tarea es teletrabajable o no, y como cada trabajador se adapta o actúa de acuerdo a su perfil, competencias, habilidades desarrolladas y características personales. Entonces, hay que tener en cuenta que no todas las tareas son teletrabajables y no todos los trabajadores pueden ser teletrabajadores. Consecuentemente hay que estudiar muy bien su manera de implementarlo, al igual que cualquier otra modalidad de trabajo. Ni más ni menos. Considerando los aspectos mencionados a tener en cuenta, junto a otros, como “luces amarillas” o llamados de atención, éstas pueden y deben transformarse en “luces verdes” mediante acciones tomadas en consecuencia; y considerando las siguientes palabras claves, ideas y principios fundamentales, como lo son: voluntad, equilibrio, moderación, preservación del empleo, disminución de costos sociales, sustentabilidad, largo plazo, beneficio mutuo, calidad de vida, reparto de utilidades, entre otros; concluimos que “puede ser el teletrabajo un contenido de los Convenios Colectivos de Trabajo”. La presentación completa mencionada puede verse en www.upjet.org.ar (Teletrabajo).

A partir del 1-10-2010, UPJET acuerda con la Empresa Telecom Argentina SA el primer Programa Piloto de Teletrabajo bajo la supervisión de la Coordinación de Teletrabajo y TIC, a través de su anexo al PROPET (Programa de Implementación y Seguimiento del Teletrabajo en Empresas Privadas), contando el Programa con la participación de 27 teletrabajadores.

Siguiendo con nuestro afán de mejorar la modalidad, el 5 de abril de 2011, UPJET y Telecom Argentina SA, incorporan al PROPET el nuevo Convenio Individual de Teletrabajo que a partir de dicha fecha firmarán los teletrabajadores jerárquicos que participan de dicha experiencia; constituyéndose UPJET en la primera organización gremial de la República Argentina en realizar y acordar en conjunto con un empleador un Convenio Individual de Teletrabajo, el que regula perfectamente dicha experiencia y modalidad de trabajo, y que constituye realmente un modelo, el cual puede ser tenido en cuenta como

referencia en la materia. Consecuentemente el nuevo convenio reemplazó el utilizado hasta ese momento, el cual había sido concebido, en su origen, para teletrabajadores fuera de convenio. Por tal motivo y ante las preguntas e inquietudes frecuentes de nuestros representados, surgidas a partir de la implementación del primer Programa Piloto de Teletrabajo mencionado; UPJET asumió el protagonismo necesario para impulsar y elaborar en conjunto con el empleador un nuevo convenio que enfatice aún más los derechos y condiciones laborales de los teletrabajadores jerárquicos. Luego de muchas reuniones, análisis, esfuerzo y fructíferas negociaciones se llegó a una puesta en común, resultando satisfactorio el nuevo convenio a los intereses de ambas partes. A continuación, destaco algunos aspectos sobresalientes del Convenio Individual de Teletrabajo citado, contemplados en las siguientes cláusulas, a saber:

- **Trabajo Parcial y Modalidad del Teletrabajo:** se ratifica la aplicación y uso del Convenio Colectivo vigente. Se enfatiza la voluntariedad, que significa que si cualquiera de las partes decide no seguir con el teletrabajo lo puede hacer, y de esa manera retornar al trabajo presencial como de costumbre; y se acuerda la modalidad 3 x 2: cada semana 3 días se teletrabaja y 2 días se trabaja en forma presencial.
- **Mantenimiento de Derechos y Obligaciones de la Relación Laboral Vigente:** se enfatiza que el teletrabajador mantiene su categoría laboral, su toma de servicio en el establecimiento del empleador y su dependencia jerárquica.
- **Reversibilidad:** se destaca que la relación es reversible por cualquiera de las partes.
- **Condiciones Laborales:** se mantienen las condiciones laborales vigentes, el Convenio de uso vigente, el ejercicio de los derechos colectivos y la representación sindical actual.
- **Prevención, Seguridad y Salud:** la empresa brinda todos los elementos necesarios para salvaguardar la integridad del teletrabajador y se declara el domicilio donde se realizará la tarea.

Como comentarios, la modalidad 3 x 2 es un aspecto clave a respetar; teletrabajar no más de 3

días por semana, pues existe el problema del aislamiento, y para el caso de las grandes empresas de telecomunicaciones de servicios en las que trabajan nuestros representados es vital relacionarse, conocerse y tener contacto cara a cara con los interlocutores. No sirve de nada recluirse en el hogar y no tener contacto con el mundo exterior. También es muy importante que se respete la cantidad de horas teletrabajadas; si bien el horario se flexibiliza, la jornada laboral no debe extenderse más de lo dispuesto por el Convenio Colectivo vigente. Por eso es crítico determinar la cantidad de trabajo que se puede hacer bajo esta modalidad. Una vez más, insisto en que hay que tener mucho cuidado con los “modelos de administración por objetivos”, pues no es cuestión de teletrabajar 24 horas para quedarse en el hogar. Por un lado es beneficioso no malgastar tiempos de viajes o traslados, pero ¿a cambio de qué? Deberían cambiarse por actividades que mejoren la calidad de vida. Precisamente, es el equilibrio que se debe encontrar. El hecho de que se enfatice que las “condiciones laborales no varían”, tanto la función, la categoría, el establecimiento del empleador, su dependencia jerárquica, todos sus derechos, es muy importante y da tranquilidad al teletrabajador. También la parte empresarial enfatiza el cuidado y protección de los datos, y que se respete el Código de Ética, cosas que son razonables. También el acuerdo destaca que se utilicen adecuadamente las herramientas de trabajo suministradas por la Empresa, que se respeten las normas de seguridad y que el teletrabajador disponga de un buen lugar para teletrabajar. Todo en beneficio del teletrabajador. En este tipo de experiencias, que anteceden a una legislación específica que las regule, es fundamental no alterar las condiciones laborales establecidas en los Convenios Colectivos de Trabajo existentes. Todo tiene que estar muy bien escrito, acordado y medido. Nuevamente, como “nuevo campo de aplicación laboral”, destaco la expresión vertida por el Dr. Carlos Tomada: “el desafío del teletrabajo es generar trabajo decente y digno”. El Convenio Individual de Teletrabajo suscripto por UPJET puede consultarse en www.upjet.org.ar.

A fin de monitorear el avance de la experiencia y determinar los aspectos a mejorar, UPJET realizó una “Encuesta de Satisfacción - período 1-10-2011 - 28-02-2011”, que incluía a los 27 teletrabajadores jerárquicos convencionados del primer Programa Piloto. En términos generales, la Encuesta dio como resultado que hay un alto grado de conformidad con la experiencia, que prevalecen las ventajas y beneficios del teletrabajo, que sus “supuestos” aspectos más sensibles prácticamente no se manifiestan y que llevando adelante correctamente la misma favorece a mejorar la calidad de vida, como por ejemplo: disponer de más tiempo libre, poder organizar sus horarios, no sufrir el estrés del viaje de los grandes centros urbanos, alimentarse mejor, tener más tiempo para ver a los niños, descansar más, entre otras cuestiones. En síntesis: bien aplicado y con un perfil personal adecuado, el teletrabajo contribuye a poder conciliar la vida laboral con la vida familiar. De todos modos, entendemos que los teletrabajadores no deben perder el espíritu de grupo y pertenencia, que el aislamiento es el peor enemigo, y que parte del éxito y continuidad de la experiencia consiste en no perder esa unidad e identidad colectiva que deben poseer los trabajadores convencionados bajo relación de dependencia, no sólo a nivel sindical, sino también organizacional; y que todos los actores involucrados deben contribuir a ello promoviendo y desarrollando hábitos que favorezcan la integración del personal, coincidiendo los mismos que la modalidad 3 x 2 es lo más conveniente. Análogamente, la Encuesta puede verse en www.upjet.org.ar.

Como se ha dicho, para poder “teletrabajar correctamente” es necesario desarrollar un nivel adecuado de competencias, por lo cual es muy importante que cada teletrabajador se prepare y se someta al proceso de “Certificación de Competencias” implementado por la Coordinación de Teletrabajo y TIC del MTEySS. A través de la Certificación de Competencias los teletrabajadores pueden acreditar sus saberes y detectar posibles aspectos a mejorar.



La Comisión de Teletrabajo de UPJET está constituida por cuatro miembros: tres miembros del Consejo Directivo Nacional de UPJET: Fabián Boccella y Hugo Espíndola (Telecom Argentina SA), Juan Carlos Gicomini (Telefónica de Argentina SA) y el asesor letrado, Dr. Roberto Minvielle.

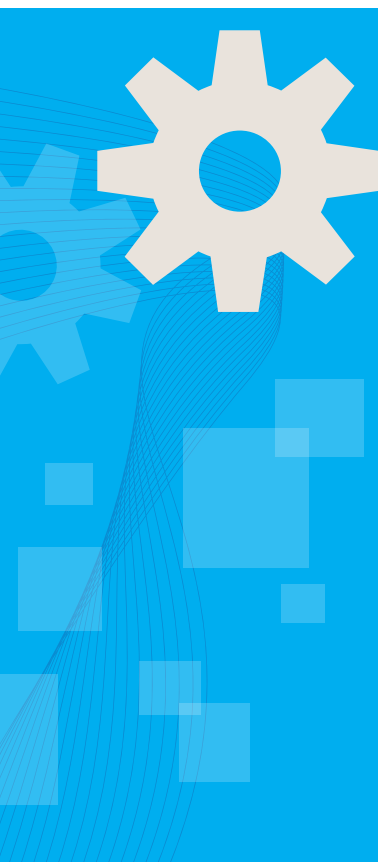
EN CONCLUSION

El teletrabajo es una nueva modalidad laboral, y tal como se ha dicho oportunamente, para los trabajadores representados por UPJET es una muy buena herramienta que complementa al trabajo jerárquico convencionado bajo relación de dependencia. A las tendencias globales no podemos detenerlas, pero sí podemos acompañarlas, ser protagonistas responsables, estudiando el tema con la profundidad requerida, y de ese modo, contribuir a forjar un futuro mejor. Siguiendo con ese lineamiento,

UPJET es la primera organización gremial de la República Argentina en realizar y acordar en conjunto con un empleador un Convenio Individual de Teletrabajo que regula perfectamente dicha experiencia y modalidad de trabajo, brindando certeza y tranquilidad a los teletrabajadores representados, y que constituye realmente un modelo de referencia en la materia. Todo esto pudo darse gracias a la implementación del primer Programa Piloto de Teletrabajo bajo la supervisión de la Coordinación de Teletrabajo y TIC del MTEySS y su anexión al PROPET. A través del teletrabajo es posible conciliar la vida laboral y familiar. Lo importante es dar pequeños pasos firmes y seguros, sin prisa pero sin pausa. Por todo lo actuado UPJET ratifica su compromiso permanente e irrenunciable en defender y garantizar los derechos de sus afiliados y representados. Actualmente hay 50 teletrabajadores jerárquicos convencionados representados por UPJET.



Firma de convenio del Programa de Teletrabajo para el Ministerio de Trabajo - 2012



6

TELETRABAJO, UNA BENEFICIOSA REALIDAD

Alberto Fantini, director del Instituto de Teletrabajo de Fundesco

INTRODUCCION

La educación y el trabajo son dos formidables mecanismos que contribuyen a la inclusión social. La inserción en un empleo, cuestión cada vez más asociada a la educación y formación profesional, nos permite incorporarnos a un grupo de personas que generan riqueza intelectual, económica y social, haciéndonos partícipes de un proyecto en común. No podemos imaginar nuestro planeta sin estos dos campos esenciales a la vida y al progreso de la humanidad.

CAMBIOS EN LAS FORMAS DE TRABAJO

El desempleo aumenta en el mundo, y los Estados, las empresas y consumidores ven peligrar su futuro cercano, más allá de la enorme cantidad de seres humanos que ya viven en situaciones de pobreza, desnutrición y hambre. Los riesgos están a la vista.

Jeremy Rifkin expresa en *La Tercera Revolución Industrial* (Paidós, 2011) que se acerca “una nueva revolución industrial producto de los cambios fenomenales en el campo de la energía y las tecnologías informáticas y de comunicación (TIC)”

Esta visión, que tiene casi veinte años, se nos presenta hoy como una realidad palpable que producirá transformaciones muy importantes en todos los campos y actividades.

Fue en la última década del siglo pasado que las TIC iniciaron una verdadera revolución pues diferían significativamente de las tecnologías de información y comunicación de la primera generación.

En tal sentido y siguiendo a Rifkin, “el teléfono, la radio y la televisión eran formas centralizadas de comunicación diseñadas para gestionar y comercializar una economía organizada en torno a energías igualmente centralizadas, basadas en combustibles fósiles. La nueva comunicación eléctrica de segunda generación,

por el contrario, es de naturaleza distribuida y, por lo tanto, está adaptada idealmente para gestionar formas igualmente distribuidas de energía, hoy en día, energías renovables. Se está creando pues una nueva infraestructura y una nueva economía y la idea actual de una red inteligente distribuida no es la que la mayoría de las compañías de las tecnologías de la información y la comunicación tenían cuando empezaron a hablar de redes inteligentes”.

En los tiempos que corren, las tecnologías han permitido el desarrollo del teletrabajo, ya que es a través de los medios informáticos, Internet y la telefonía celular que podemos realizar labores que, tradicionalmente, se realizaban en una oficina o establecimiento de una empresa con la presencia de la mayoría de los trabajadores.

El teletrabajo, aún en gestación y desarrollo en muchos países, es una realidad que ha ingresado al mercado laboral y su contribución y potencial de desarrollo son muy significativos.

Considerando a la educación, la formación profesional y la capacitación como recursos fundamentales para la equidad y la inclusión laboral y social, los países en general están aprovechando el potencial que brindan las tecnologías digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje y de algún modo los escenarios educativos se renuevan también en función, entre otras razones, al nuevo entorno digital.

Cada vez más la política de aprovechamiento de las tecnologías digitales en el entorno educativo se concibe como una política de Estado y, por tanto, dada la asociación inescindible entre educación y trabajo, para las actuales y futuras generaciones de trabajadores las tecnologías digitales serán herramientas imprescindibles en el desarrollo de sus actividades. No hay sectores de la economía, la ciencia, la medicina, la industria y todas las actividades en general que no aprovechen el uso de las TIC, las que tienen, a su vez, formidable incidencia en el proceso de competitividad empresarial.

El mundo está desarrollando una verdadera revolución tecnológica y buena parte de las soluciones no pueden prescindir de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, convertidas en herramientas colaborativas de la humanidad.

En un muy interesante documento llamado “Productividad y nuevas formas de organización del trabajo en la sociedad de la información”, elaborado por Rocío Sánchez Mangas (Documento de trabajo 81/2005), se señala que “existe evidencia de que la adopción de cambios organizativos basados en la incorporación de nuevas prácticas de trabajo está asociada en muchos casos a la penetración de las TIC en las empresas (en el caso del teletrabajo la conexión es obvia)”.

EN QUE CONSISTE EL TELETRABAJO

Tal como se consensuó regionalmente en agosto de 2011, en el Primer Encuentro del Grupo de Teletrabajo eLAC 2015, celebrado en la sede de la CEPAL en Santiago de Chile, el teletrabajo “es una forma de organizar el trabajo a distancia, mediado por las TIC y realizable en el propio domicilio u otro de forma voluntaria, bajo un formato mixto y aplicable tanto para el sector público como privado”.

Según la perspectiva de donde se lo observe y según las formas como se lo utilice puede tener aspectos positivos y negativos. De allí la importancia de generar un marco jurídico específico que lo contenga y permita definir las condiciones de su desarrollo y su empleo a fin de evitar errores, excesos y abusos que se cometieron con otras modalidades laborales, cuyo mal uso las desnaturalizó y derivó en formas de precarizar el trabajo.

Las diferencias que presenta el teletrabajo en relación al trabajo convencional o presencial justifican la necesidad de sancionar en la Argentina una ley que lo regule, tal como ha sucedido en otros países de la región –Chile, Brasil, Colombia y Costa Rica, entre otros.



IMPORTANCIA DEL MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN TELETRABAJO

Más allá de la necesidad de la existencia de un marco legal, un complemento muy conveniente es la presencia de guías o manuales que promuevan y describan las buenas prácticas asociadas al teletrabajo de manera tal que su implementación en una organización siga el mejor camino.

En tal sentido, la Organización Internacional del Trabajo, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la República Argentina y la Unión Industrial Argentina firmaron una carta intención en noviembre de 2010 para acordar la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo, cuya concreción se alcanzó en el curso del año 2011. El mismo puede leerse en el sitio web del Ministerio de Trabajo, link de Teletrabajo, ingresando a Observatorio Teletrabajo.

El Manual de Buenas Prácticas brinda al lector, en su primera parte, una visión de antecedentes históricos, objetivos y marco conceptual a fin de introducirlo en conocimientos básicos y el contexto y bases conceptuales sobre las cuales fue redactado.

En una segunda parte, en el desarrollo del punto 6, se describen las principales características a considerar en la implementación del teletrabajo en una organización, su relación con el capital humano y la importancia de generar acuerdos, a nivel individual, con la persona que teletrabaja y colectivo con la organización sindical que correspondiere.

En su tercera parte, el Manual sintetiza las políticas públicas en materia de teletrabajo, incentivos fiscales y acciones en desarrollo a cargo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, así como a coincidencias con normas y recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.

En síntesis, el Manual es fruto de experiencias y conocimientos desarrollados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, en acción

conjunta con organizaciones empresariales y sindicales y ofrece un camino de buenas prácticas, orientando a las organizaciones en la implementación de una modalidad que bien aplicada crea trabajo decente, mejora las condiciones de empleabilidad de las personas, favorece la inclusión social, facilita la incorporación al mercado laboral de grupos en situación de vulnerabilidad, preserva el medio ambiente, reduce costos al trabajador y a las organizaciones, mejora su productividad y crea condiciones más favorables para lograr mayor equilibrio en la conciliación de la vida familiar, laboral y social.

Sin duda, la presencia de un Manual de Buenas Prácticas contribuye a orientar a las organizaciones en el desarrollo de esta modalidad, facilitando su implementación e instalación en la cultura y funcionamiento de las mismas.

ESQUEMAS DE IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO

Dado que el Manual de Buenas Prácticas no distingue tamaño, productividad, actividad y situación económico-financiera de las organizaciones, la implementación del teletrabajo requerirá un análisis inicial de la cultura, estructura, infraestructura y potencialidad de la empresa para que una vez evaluadas, se establezcan la estrategia, la metodología y un plan de acción.

En efecto, el teletrabajo es una herramienta o modalidad de trabajo y su incorporación a una organización obliga a una tarea previa sobre la viabilidad empresarial para su implementación. Es necesario explorar el grado de preparación de la organización y su capital humano antes de asumir responsable y eficientemente la nueva modalidad de trabajo; hacerlo correctamente reducirá costos y acrecentará su aprovechamiento.

A tal fin, en un desarrollo gradual y metodológico, con una tarea de seguimiento, ponderación y análisis, se puede contribuir seriamente a determinar la

situación de la empresa tanto en cuanto a la infraestructura y uso de las TIC como a las personas, su cultura, perfil, competencias y potencialidades.

Pasos

Un primer paso apuntará a analizar la infraestructura tecnológica, el *hardware* y el *software* utilizados por la organización para generar, almacenar, manipular y transmitir digitalmente toda la información necesaria en una empresa a fin de desarrollar las tareas, funciones y cumplir con los objetivos propuestos.

No todos los puestos son teletrabajables, ni todas las personas reúnen el perfil requerido para desempeñarse como teletrabajadores. Habrá que estudiar en el personal las características y habilidades de automotivación, disciplina, proactividad, capacidad para proceder sin la presencia de la supervisión y adoptar decisiones, de adaptación al contacto social reducido y a las posibilidades de armonizar en su domicilio la vida laboral con la familiar, como requisitos previos a decidir la designación de una persona para desempeñarse como teletrabajadora. También el grado de conocimiento y de manejo de la tecnología será un dato relevante en esa decisión.

Como señala Rocío Sánchez Mangas en el documento referido, "las nuevas tecnologías facilitan la creación de redes de trabajo y la existencia de equipos laborales interconectados justifica la presencia de las mismas. El éxito en la incorporación de las TIC y el aprovechamiento de sus ventajas potenciales requiere la presencia en la empresa de trabajadores cualificados capaces de afrontar el cambio organizativo. En este sentido, tan importante es el nivel de formación alcanzado por los trabajadores en su etapa educativa, como la formación adquirida en la propia empresa y destinada fundamentalmente a crear un escenario en el cual la empresa sea capaz de adaptarse a los continuos cambios del entorno". El estudio sobre viabilidad empresarial presentará la situación actual, indicando también cuáles son los pasos a seguir en materia de inversión tecnológica como de capacitación de los recursos humanos a fin

de permitir implementar exitosamente el teletrabajo en una organización.

Beneficios del teletrabajo

Las ventajas y beneficios del teletrabajo son muchos y pueden alcanzarse en la medida en que se defina una adecuada estrategia empresarial y una correcta implementación del mismo en la organización.

En función de encuestas realizadas a directivos y gerentes de diversas empresas así como a los empleados que se desempeñan en calidad de teletrabajadores en ellas, se advierte un enorme grado de aceptación y satisfacción por parte de ambos sectores, tanto en la dirección de la organización como en el capital humano.

Equilibrio vida familiar y social con trabajo

Muchas empresas actualmente aspiran a alcanzar un mejor equilibrio entre la vida familiar y el trabajo como parte de su política de responsabilidad social y como un medio más para atraer y retener a las personas más talentosas.

En tal sentido, la flexibilidad es una de las condiciones que reclaman hoy en día las personas que trabajan y el teletrabajo es una herramienta que asegura un importante grado de flexibilidad permitiendo la presencia de la persona 2 o 3 días de la semana, según los casos, trabajando desde su domicilio con el consiguiente beneficio de un mejor aprovechamiento del tiempo durante la jornada de trabajo.

Hoy se prioriza y afirma la necesidad de buscar y mantener un adecuado equilibrio en el desarrollo integral de los diferentes ámbitos de la vida de una persona: salud, familia, desarrollo personal, trabajo, recreación, vida espiritual y comunitaria.

Muchas empresas desarrollan políticas y prácticas que permiten conjugar las necesidades y obligaciones empresariales con las necesidades y compromisos de las personas que trabajan. Tal búsqueda



apunta a mejorar la motivación y la fidelización de los empleados para incrementar la productividad y grado de satisfacción de los mismos. Una persona en equilibrio tiene mejor probabilidad de mejorar su creatividad y eficiencia que aquella que no lo tiene.

No es la única medida pero, indudablemente, el teletrabajo contribuye en tal sentido.

Evita el traslado

En regiones de gran tamaño y población, como es el área Metropolitana de Buenos Aires, las ventajas y beneficios del teletrabajo son muy valorables. Es una región cuya población sobrepasa los 13 millones de habitantes; la mayoría de las personas necesita entre 1 y 2 horas diarias para trasladarse de sus domicilios a sus empleos y regresar. En tal sentido la investigación realizada por la Secretaría de Transporte de la Nación (INTRUPUBA 2006-2007) concluyó que el 65,3% de los viajes en transporte público en la región Metropolitana se realizan por razones de trabajo y cada viaje demanda un promedio de 45 minutos.

A razón de 20 días hábiles al mes, significa, en promedio, unas 20 a 40 horas mensuales y al año entre 240 a 480 horas. En síntesis, 10 a 20 días del año –según el caso– estamos viajando entre nuestro hogar y el lugar de trabajo con los consiguientes perjuicios para la salud, bienestar y economía de las personas, el cuidado del medio ambiente, la infraestructura de transportes y la productividad y economía de las organizaciones.

Para estas últimas también el impacto es altamente negativo y deben pensar y generar acciones que modifiquen y mejoren situaciones que claramente afectan a su capital humano.

El teletrabajo es una herramienta que contribuye a reducir el estrés que causa a las personas que deben trasladarse y sufrir los inconvenientes que genera tal desplazamiento, en especial, en las grandes ciudades. El estrés, por otra parte, impacta en la salud

del trabajador y también en su productividad. En efecto, un mal sistema de transporte puede tener consecuencias graves y dañinas para el bienestar de la persona transportada y repercutir en su salud con efectos como: estrés, asfixia, disfunciones estomacales, deshidratación, problemas cardíacos, golpes de calor, etc.

Por otra parte, tal desplazamiento genera el riesgo del accidente *in itinere*, así denominado al accidente que *puede ocurrirle* a una persona cuando se produce durante el traslado desde su domicilio al lugar de trabajo o al regresar a su domicilio. La República Argentina tiene una tasa de siniestralidad elevada, con los consiguientes costos sociales y laborales tanto para la persona trabajadora como para el empleador. El teletrabajo, a no dudarlo, es el medio más apropiado para prevenir ese riesgo pues el traslado no se realiza.

En consonancia con lo expresado constituye una buena herramienta para reducir el ausentismo sin causa.

Asociadas al concepto anterior, pueden señalarse dos ventajas adicionales; la primera es que, en caso de una situación de catástrofe, que no afecte a las telecomunicaciones, la empresa podrá continuar con su funcionamiento en relación a las personas en condiciones de teletrabajar. La segunda ventaja es para la comunidad y está referida a una menor emisión de gases contaminantes, reducción del consumo de energía y alivio en la utilización del sistema de transporte y del tránsito vehicular en la región. En este sentido hay empresas con mediciones precisas.

En un estudio realizado por Telework Exchange en 2008 para los Estados Unidos de América se estima que si un 53% de los empleados de oficina teletrabajaran dos días a la semana, teniendo en cuenta el precio del combustible, podrían ahorrar conjuntamente unos \$38.200 millones al año sólo en combustible. También hay que considerar el aumento de productividad por la reducción del congestionamiento de las calles y los beneficios al medio ambiente que se lograrían si más personas teletrabajaran.

Ahorro en costos de infraestructura

Otro aspecto que no puede dejar de mencionarse es el mejor aprovechamiento de los espacios que trae aparejado el empleo de teletrabajadores y la consiguiente disminución gradual de superficie a requerir en las oficinas de las organizaciones.

Hoy, el hardware y el software que tienen las empresas tecnológicas brindan la posibilidad, desde el punto de vista técnico, de que la situación del teletrabajador en su domicilio sea idéntica a la situación de trabajo presencial en la oficina del empleador.

Productividad. Resultados

Pese a que los beneficios del teletrabajo son claros, muchas empresas aún no han adoptado esta forma de trabajar. Las principales razones por las cuales esto sucede son:

- 1) Los empleadores desean disponer de un medio eficiente para supervisar el trabajo que realizan sus empleados. La percepción de muchos jefes tradicionales es que esto sólo se logra por observación directa, en cuyo caso el trabajador debe estar físicamente en la oficina.
- 2) Las empresas tradicionales aún miden el aporte de sus empleados en término de horas dedicadas y no necesariamente de objetivos logrados o resultados entregados.
- 3) Los empleadores temen perder control sobre los datos confidenciales que se comparten con los teletrabajadores.

Como se manifestó en el punto anterior la tecnología brinda hoy enormes posibilidades y los temores o preocupaciones que puede generar la implementación del teletrabajo en una organización ya han sido resueltos muy satisfactoriamente por diversas herramientas tecnológicas.

El teletrabajo es una modalidad cuyo seguimiento se efectúa en función de objetivos o resultados lo cual obliga a un cambio cultural en las organizaciones que operan todavía en una forma más tradicional.

Distintas mediciones y encuestas muestran sensibles mejoras en la productividad de las personas y de los equipos de trabajo, mejoras que son inducidas por los cambios en la forma de trabajo y por la mayor disponibilidad y satisfacción de los teletrabajadores.

Cada vez más las empresas, con su capital humano y el aprovechamiento de la tecnología, apuntan a generar procesos más simples y claros en función a la demanda de los negocios. Ello obliga a fortalecer las competencias de los líderes y sus equipos de trabajo sobre la base de comportamientos asociados a los negocios y resultados, con el objeto de generar nuevas ideas y mejor gestión por parte de la gente y las organizaciones. La tecnología cambia continuamente obligando a la capacitación y el desarrollo permanentes.

El teletrabajo lleva a poner énfasis en la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la gestión de autonomía y el liderazgo, sin descuidar los encuentros presenciales y el uso colaborativo de internet y redes sociales.

CONCLUSIONES

El teletrabajo, implementado según las buenas prácticas, reporta beneficios económicos, sociales y ambientales para las empresas, las personas que trabajan y la comunidad en general, mencionando entre ellos:

La creación de trabajo decente e inserción en el mercado laboral de personas discapacitadas y otros grupos vulnerables.

El mejor aprovechamiento del tiempo de las personas que trabajan.

La reducción de la posibilidad de accidentes en los traslados.

El incremento de la calidad de vida de los empleados y mejor equilibrio en la relación trabajo y vida familiar y social.



La reducción de los costos y gastos actuales en viajes, comidas y otros, tanto para empleados como para las empresas, así como la reducción de costos en infraestructura y una mejora en la productividad.

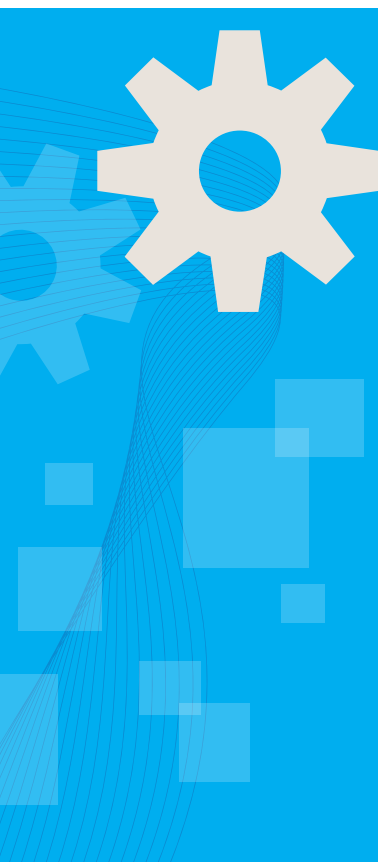
La reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), costos de energía y problemas en el tránsito vehicular y sistema de transportes a raíz de menores desplazamientos.

En resumen, el avance constante de las tecnologías, su inserción en la educación y la fuerte

interrelación educación y empleo, definen un escenario actual en el cual el teletrabajo deja de cumplir un papel de soporte y sólo factible en empresas de tecnología y adquiere un rol principal y beneficioso en organizaciones y empresas que desarrollan múltiples actividades en las que cada vez más se expanden las posiciones y roles teletrabajables.

El teletrabajo ha dejado de ser una opción para convertirse en una muy buena solución a implementar en las organizaciones.





7

TELETRABAJO EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Pablo Madera, gerente de Gecal CABA - MTEySS

El incontenible avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en estos últimos tiempos tan revolucionario, constantemente nos enfrenta a nuevos desafíos. La utilización de las TIC no deja de presentar innovaciones y extenderse: en la gestión de los procesos agrícolas, en el monitoreo del medio ambiente, en robótica, en usos medicinales, en el desarrollo y administración de bases de datos, en usos militares, en el comercio, entre muchos otros ejemplos de su utilidad.

Para marcar, como ejemplo, una de las tecnologías de que se valen las TIC, la Comisión Nacional de Comunicaciones informa que en la actualidad, con tres millones de conexiones de banda ancha (Cable Módem, ADSL, Wi-Max, Satélites, etc.), y con una penetración sobre el total de población del 7,8%, Argentina es uno de los países con más alto índice de conexiones de internet de alta velocidad en América latina.

Estos valores promedio son mucho más significativos en la Ciudad de Buenos Aires, territorio que cuenta además con el ingreso per cápita más alto del país y también es el distrito que tiene una alta incidencia en la generación de riqueza.

Pero detrás de estos datos, la Ciudad de Buenos Aires presenta profundas desigualdades. Es un territorio heterogéneo, con oportunidades diferenciadas en el acceso a la vivienda, a la salud, a la educación y al trabajo. Un análisis en detalle del comportamiento de estas variables para los diferentes barrios o comunas arroja como resultado que se puede dividir a la Ciudad en, al menos, dos grandes sectores. Una zona norte, con mayor densidad poblacional, con indicadores semejantes a los de países desarrollados y en contraste, una zona sur, cuya realidad, a medida que se acerca al Riachuelo, presenta similitudes con las provincias más pobres del país.

Las gestiones de los presidentes Néstor Kirchner y Cristina Fernández de Kirchner han producido notables avances. A pesar del proceso de recuperación económica y de la baja ostensible en los niveles de desocupación, existen ciertos grupos de personas que todavía son discriminados por el mercado laboral.

Esta problemática se justifica por la edad –tanto en jóvenes como en mayores–, porque no tienen experiencia, porque no finalizaron sus estudios formales, porque no tienen las relaciones sociales necesarias para conseguir un trabajo, o por otros motivos, tales como vivir en una villa o en un barrio periférico. La situación queda bien reflejada en los índices de desocupación, los jóvenes duplican el promedio del índice general, y la tasa de los mayores de 45 años es mucho más alta que la de los menores de esa edad. Si el análisis se profundiza dentro de los jóvenes, quienes no finalizaron sus estudios secundarios, tiene a su vez mayores problemas para la obtención de empleo.

Desde el año 2003, la decisión del Gobierno Nacional fue colocar al Trabajo en el centro de las políticas públicas. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social generó un Plan Integral para la promoción del Empleo “Más y Mejor Trabajo.” Entre las estrategias que se definieron e implementaron, la capacitación laboral constituyó el eje primordial. La creación del Programa de Teletrabajo en el año 2009 respondió a la necesidad de dar respuesta a estos nuevos desafíos, propiciando programas que permitan la capacitación y el desarrollo de conocimientos en TIC.

En este contexto, y como responsable de aplicar las políticas públicas definidas a nivel central en un ámbito territorial específico, la Ciudad de Buenos Aires, el teletrabajo se ha convertido en una herramienta necesaria e imprescindible.

Del menú de posibilidades que el MTEySS ofrece, el teletrabajo, es una de las formaciones profesionales más requeridas para el público demandante de oferta de capacitación entre los trabajadores desocupados mayores de 45 años.

El éxito alcanzado se debe principalmente a tres razones:

- En primer lugar porque logra atender a los dos grandes grupos de trabajadores desocupados que

el mercado laboral no incluye o expulsa: jóvenes, a quienes les cuesta insertarse, y mayores, que desean reincorporarse al mercado de trabajo a una edad en que ese objetivo se torna dificultoso.

- En segundo lugar, porque desde el MTEySS, a través de la Coordinación del programa, se ha dado una respuesta rápida y precisa al cambio revolucionario que las TIC presentan constantemente. Esta respuesta no abarca sólo la implementación de esta oferta de capacitación, sino también la implementación de otras acciones como la generación de la Red de Empresas, el PROPET (Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas), la certificación de competencias, entre otras.
- En tercer lugar la producción de servicios es la actividad más importante de la Ciudad de Buenos Aires (66% del Producto Bruto Interno). Dentro de las actividades definidas en esta categoría se incluyen los servicios inmobiliarios, empresariales y de alquileres, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera y otros servicios financieros, servicios sociales y de salud, comunitarios, sociales y personales, enseñanza, hotelería y restaurantes, administración pública, defensa y seguridad, y comercio. La importancia local radica en que estamos en el distrito donde las empresas de servicios tienen una alta incidencia, lugar donde el teletrabajo tiene un campo más fértil para su desarrollo.

Las estrategias de inclusión laboral de los jóvenes o de los adultos que presentan dificultades a la hora de insertarse en el mercado de trabajo, demandan la adopción de políticas públicas sostenibles en el tiempo. La articulación de los distintos actores (Estado, sindicatos, organizaciones sociales, empresas) es necesaria, a los efectos de lograr el mecanismo virtuoso donde la capacitación sea el vehículo para lograr no sólo la inserción laboral de los desocupados sino también permita al trabajador mejorar sus perfiles laborales y, por ende, sus condiciones de empleabilidad.



El programa de seguimiento y promoción del teletrabajo en empresas privadas (PROPET), como la promoción de acciones de responsabilidad empresarial, constituye el medio para generar ese circuito virtuoso donde el diálogo social establecido entre Estado, sector empresario y trabajadores da sus frutos.

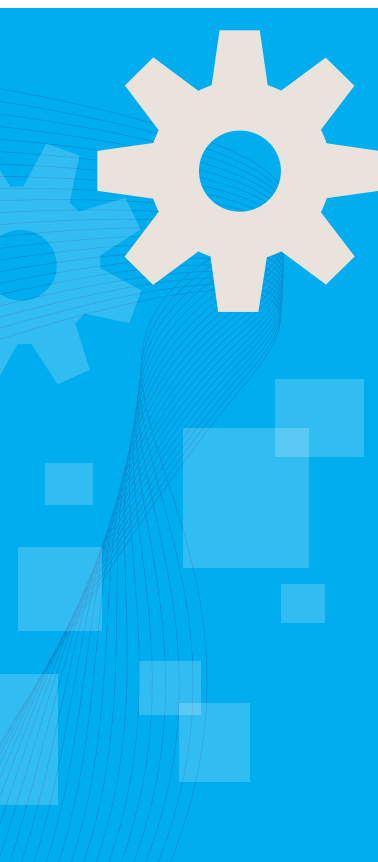
La decisión de incorporar al Seguro de Capacitación y Empleo a los trabajadores desocupados que participan en cursos de formación en materia de teletrabajo dictados en el marco del Programa "Teletrabajo a partir de los 45 años. Un nuevo desafío", significa un indudable acierto. Al trabajador desocupado se le brinda no sólo la posibilidad de mejorar su perfil laboral mediante la formación profesional gratuita,

sino también implica fortalecer su inclusión dentro de las políticas activas que tiene el MTEySS para las personas de esa franja etaria con problemas de empleabilidad.

Los cambios en el mercado laboral y los acelerados desafíos que nos presentan las TIC plantean por una parte la necesidad de ser dinámicos desde el Estado para encontrar respuestas a los nuevos tiempos y por otra parte profundizar este esquema de políticas de intervención para que las transformaciones operadas terminen modificando definitivamente la estructura socio-económica del país. El objetivo final es transformar a la Argentina en un país productivo, equitativo, inclusivo y con justicia social.



Entrega de certificados - Programa Mayores de 45 años - 2011



8

NUEVAS FORMAS DE HACER, MAS POSIBILIDADES DE CRECER

Enrique Guardo, director de Recursos Humanos - MTEySS

“El Blog de 6° es un lugar donde tengo tareas para practicar o podés hacer preguntas si hay algo que no entendiste. Podés leer cosas que el ‘profe’ de Sociales dijo en clase, o también hacés pruebas como si fueran reales pero son prácticas.”

Esta es la definición de mi hijo, mientras hacíamos las tareas del colegio. Si bien la mayoría de las tareas las hace en su cuaderno y otras a través de ese blog, para quienes ya tienen un alto nivel de conectividad con sus ingresos diarios a la Internet, me resultó curioso que el colegio incentivara esto.

Como tantos padres en esta época uno trata de equilibrar los tiempos que los chicos invierten en cada una de sus actividades y, la verdad que en ese intento, tratamos de restar tiempos en la computadora y el televisor para que lo dediquen al deporte, al juego, al estudio, a la lectura o a los amigos.

La cuestión central radica, como históricamente sucedió, en las diferencias generacionales que tenemos entre quienes educamos y criamos y los depositarios de todo eso: los hijos de esta generación.

Uno proyecta los días de sus hijos con parámetros de una educación que responde a otros tiempos, a otras posibilidades tecnológicas y a otras herramientas. Hoy, desde esa netbook, ellos pueden jugar, divertirse, escribirse y charlar con sus amigos, jugar en línea con alguien que vive en el piso de abajo o con algún “amigo” mejicano, y todo esto, nos guste o no a nosotros, los padres.

Por supuesto, indagué un poco más sobre el blog educativo. Así descubrí que éstos pueden denominarse de distintas formas, tales como weblogs, edublogs, simplemente blogs o bitácoras.

Estos sitios web donde se publican de forma cronológica artículos de diversa temática, pueden ser individuales (un autor) o colectivos (varios autores), pueden tratar de una temática en especial, servir de soporte a las clases, ser un punto de encuentro para resolver dudas, plantear discusiones, etc.

Los blogs educativos tampoco responden a un solo formato. Hay blogs que recopilan recursos educativos, blogs de aula, blogs de profesores, blogs de proyectos, etc. Ello, ha supuesto la aparición de un nuevo término: blogfesor.

Un blogfesor o una blogfesora es un profesor o profesora que publica en un blog y:

- Reflexiona sobre sus ideas educativas.
- Utiliza el blog como un recurso para compartir experiencias, materiales didácticos y descubrimientos.
- Genera conexiones con otros sitios de interés.
- Pone a disposición de los alumnos tareas, trabajos prácticos.
- Supervisa la ejecución de las actividades, las corrige, etc.

A simple vista, se trata de una persona idónea, con importantes responsabilidades, como las de enseñar, distribuir tareas, supervisar su cumplimiento y evaluar los resultados. Casi como un jefe, digamos.

Este es el entorno y el estilo en el que las nuevas generaciones de estudiantes y futuras generaciones de trabajadores aprenden, participan y se van moldeando.

Las posibilidades tecnológicas hoy lo permiten y seguramente a futuro seguirán cambiando las formas de estudiar, de trabajar, de relacionarnos y de otras tantas cosas, como ha venido sucediendo. Basta con analizar los cambios en el lenguaje que se han dado en las últimas décadas para aseverar que la tecnología, puede cambiar no sólo patrones culturales sino hasta los hábitos más arraigados de una sociedad, entre ellos las formas de trabajar.

En definitiva, no hay que estar muy despiertos para darnos cuenta que lo mejor que podemos hacer hoy es preparar las condiciones necesarias para poder recibir a esta fuerza de trabajo que pronto hará su acceso al mercado laboral, para aprovechar al máximo los beneficios de esta tecnología, los directos y los colaterales, y para, por supuesto, mejorar las prestaciones y las condiciones de trabajo de los tantos que

hoy simplemente con una terminal y un dispositivo de conectividad pueden realizar su trabajo desde cualquier lugar en el que se encuentren, sin la necesidad de sortear todos los días las múltiples trabas para llegar a su lugar de trabajo.

EL TELETRABAJO

La Era de las Comunicaciones introdujo nuevas formas de distribución y acceso a la información. Los sistemas informáticos, basados en recursos compartidos y de comunicación IP (Protocolo de Internet) modelaron lo que hoy conocemos como la Sociedad de la Información.

De esta forma, la sociedad viene transitando la llamada Autopista de la Información, lo que ha desarrollado nuevos modelos de organización e interrelación social.

El grueso de nuestras actividades se ve atravesado por esta lógica. Operaciones bancarias, entradas a un cine o a un show, turnos a un médico, pago de servicios, compras de un sinnúmero de artículos, consultas varias y hasta nuestras vacaciones las arreglamos hoy dentro de esa "autopista". Más aún, nos conectamos con nuestra familia y amigos por medio de e-mails, msn, sms, Facebook, o a través de webcams para compartir con ellos algo de nuestro día a día.

De igual forma, la educación, la medicina, el trabajo, son algunas de las actividades que están en plena transformación. Nuevos esquemas en los procesos de aprendizaje, en la valoración, diagnóstico y tratamiento de enfermedades y en la organización del trabajo, hace que los perfiles de los nuevos profesionales estén cada vez más orientados al uso de las tecnologías de la información.

De esta forma, todas las actividades humanas se encuentran en una revisión constante de sus procesos y de adaptación a la tecnología. Todo esto genera una inusual tensión en la manera tradicional de ver el mundo.



Técnicamente, el teletrabajo es una modalidad laboral en la que el trabajo se realiza en un lugar distinto al de las oficinas centrales o de las instalaciones de una empresa o centro de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación. Con lo cual, la diferencia fundamental entre “trabajo a domicilio” y “teletrabajo” es la preponderancia de la informática y las telecomunicaciones en la realización del teletrabajo.

Claro está, los tiempos actuales nos imponen nuevos desafíos. Nos enfrentan a dinámicas que en muchos casos no podemos prever ni mucho menos negar, sino simplemente reconducirlas en beneficio de nuestras organizaciones, de quienes las integramos y de quienes reciben nuestros servicios.

En este proceso de reconducción de estas nuevas alternativas, veamos cuáles son los beneficios que nos presenta esta nueva forma de trabajar:

Para el teletrabajador, posiblemente, implique mayor *autonomía*, flexibilidad y movilidad y, a partir de esto, un aumento de la *productividad*. Dependiendo el rubro en el que se desempeñe, sobre todo el comercial, le brindará más oportunidades laborales.

Es indiscutible que favorece el acceso a la formación (por medio de la teleformación), con la ventaja añadida de que se aprende a través de los medios con que se trabaja. Puede deducirse entonces que esto le permitirá una mayor especialización en su campo de acción.

Quizás uno de los aspectos más beneficiosos sea la articulación de la *vida familiar* con la vida laboral. Esto por la posibilidad de manejar sus tiempos y así combinar los espacios temporales según las necesidades de las tareas domésticas.

El menor desplazamiento en transportes, públicos o privados, que significa un impacto económico positivo, y además la reducción del tiempo y el esfuerzo que implican el diario traslado a los puntos de trabajo, redondean una ecuación altamente favorable para el teletrabajador.

Dijimos que el teletrabajo es una forma de trabajo realizado en un lugar distinto al de las oficinas centrales o de las instalaciones de una empresa o centro de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación. Es decir, no necesariamente tiene que hacerse en el hogar o rutinariamente en un lugar específico, con lo cual el teletrabajador podrá hacer una elección personal y diaria del entorno de trabajo.

Seguramente todo esto le proporcionará más tiempo libre, mejor rendimiento que en la oficina y por supuesto una mejor calidad de vida, teniendo en cuenta la reducción del estrés, la mejora de los niveles de seguridad y una alimentación mejor y más económica.

En principio, esto nos lleva a pensar que trabajará a gusto, con entusiasmo, con mayor dedicación y compromiso.

Por su lado, la organización puede reducir conflictos o problemas de convivencia entre empleados, tema no menor en el difícil camino de la gestión de los recursos humanos. Podrá también verse el incremento de su productividad si sabe incorporar el trabajo por objetivos y lógicamente con menores costos de producción, de estructura, de seguridad, de controles horarios, etc.

El ahorro en estructuras para la puesta en funcionamiento de los puestos de trabajo puede traducirse en mejores remuneraciones, más beneficios al personal y consecuentemente en un atractivo para los profesionales más talentosos del mercado laboral. Es posible que la incorporación de tecnología para soportar a teletrabajadores obligue a la organización a revisar todo su entorno tecnológico de producción, pudiéndose generar un círculo virtuoso de mejora continua, sin contar además con las facilidades de la expansión geográfica que esto significa para sus productos o servicios.

La sociedad puede ser, también, depositaria de estos beneficios, si tenemos en cuenta lo que significa un

gran volumen de ciudadanos trabajando, es decir, produciendo y no desplazándose a los centros de trabajo ya atestados de tránsito, con su consecuente polución.

El desafío, seguramente, de las organizaciones será minimizar los impactos negativos que puede causar esta nueva manera de vincularse con el trabajo, tales como la falta de un ambiente laboral o la disminución de relaciones sociales, que también puede repercutir en conflictos familiares, ya que puede suceder que desaparezcan las barreras entre trabajo y familia.

Desde una perspectiva más amplia, el crecimiento sostenido del teletrabajo preemitirá implementar políticas públicas para aprovechar el bono demográfico, es decir, el fenómeno que se da dentro del proceso de transición demográfica en el que la población en edad de trabajar es mayor que la dependiente (niños y adultos mayores), y por tanto, donde el potencial productivo de la economía es mayor.

Esto sucederá cuando el teletrabajo y sus múltiples posibilidades incorporen más ciudadanos al mercado del trabajo y no tan sólo genere una forma distinta de trabajar para los que ya se encuentran en él.

NUEVOS TRABAJADORES Y NUEVOS PERFILES DE TRABAJADORES

Somos conscientes, quienes tenemos la tarea de la gestión del capital humano, de las múltiples limitaciones para la incorporación de nuevos puestos de trabajo. Fundamentalmente estas limitaciones se relacionan con las posibilidades de espacio que nos plantea la inflexibilidad de los centros de trabajo donde nos desarrollamos, y lo que es peor, los costos de esos metros cuadrados en los centros urbanos.

Ahora bien, desde la perspectiva de los ciudadanos, sabemos también las múltiples limitaciones a las que se enfrentan a partir de las particulares situaciones de cada uno de ellos y en consecuencia se

ven expulsados del mercado de trabajo sin posibilidades de desarrollo profesional.

Sólo por citar algunas limitaciones, pensemos en un miembro de una familia cuya responsabilidad es la de administrar su hogar, llevar los hijos al colegio, retirarlos, hacer las tareas domésticas, etc. Un trabajo en su formato tradicional le implica como mínimo encontrar quien se ocupe de uno de los dos traslados al colegio y también de algunas de las tareas domésticas. Es decir, trabajar bajo el formato tradicional le implica un costo fijo que deberá procesarlo al momento de elegir la búsqueda laboral, contando también los gastos de traslado y alimentación en el centro de trabajo.

Este conjunto de variables hace, muchas veces, que un potencial empleado o empleada decida que le es inconveniente sumarse a un espacio de trabajo.

Las imposibilidades de desplazamiento de las personas con discapacidad, sobre todo en nuestro país, donde aún se adolece de un sistema de transporte público a la altura de las necesidades básicas de quienes poseen estas limitaciones físicas, es, sin lugar a dudas, una barrera infranqueable para que éstas puedan acceder a un puesto de trabajo tradicional.

Podríamos seguir citando casos. Pero para muestra, creo que estos ejemplos grafican con claridad las posibilidades que genera esta nueva manera de trabajar.

Si las políticas laborales en este país, como ha venido sucediendo desde el año 2003, siguen generando más participación, más integración y más oportunidades, puede afirmarse que el teletrabajo es una herramienta más que idónea para este proceso.

Son evidentes las posibilidades que brinda el teletrabajo a los actuales y a los potenciales trabajadores. Pero no es menos cierto que de un simple análisis de puestos y de perfiles laborales la conclusión es que no todos ellos pueden ser teletrabajadores.



Esa afirmación es obvia si la completamos diciendo que hay puestos que no pueden desarrollarse en forma telemática. Pero un poco más compleja cuando advertimos la necesidad de evaluar las competencias que debe poseer un trabajador a distancia para poder desarrollarse, y esto, claro está, si ya definimos que se trata de un puesto sujeto a la posibilidad de realizarse mediante una conexión soportada mediante el uso de las tecnología de la información.

El teletrabajo no es una forma de organizar el trabajo apta para cualquier persona, es decir, no todos pueden teletrabajar. Esto se debe a que conlleva particularidades que no son compatibles a la totalidad de la población trabajadora. Existen una serie de cualidades y características (competencias) que van unidas tanto con la personalidad del teletrabajador como con el área de trabajo y las funciones a desarrollar.

En este sentido, ésta es una aproximación al perfil del teletrabajador, no taxativa, pero que permite conocer ciertos requisitos fundamentales e imprescindibles.

Perfil

- Dominio de herramientas informáticas.
- Capacidad de organización de sus propios tiempos y responsabilidades.
- Alto grado de autonomía.
- Capacidad de comunicación interpersonal mediada por tecnología.

La persona que se decida a teletrabajar debe poseer la capacidad de automotivarse. La supervisión de su jefe no se dará en forma tradicional. Si el teletrabajador no logra automotivarse para realizar su actividad, difícilmente los resultados sean los que se planificaron.

Para cumplir con los objetivos propuestos, quien trabaje a distancia debe administrar el tiempo. Una falencia en esta capacidad organizativa probablemente derive en el incumplimiento de los plazos estipulados para la entrega de la tarea requerida.

Competencias

Competencias generales

- Orientación al logro
- Flexibilidad
- Compromiso con la organización
- Compromiso con el aprendizaje

Competencias técnicas

- Uso de la tecnología
- Dominio técnico profesional (competencias específicas requeridas del puesto a cubrir)

Competencias de gestión

- Planificación y gestión
- Comprensión del contexto organizacional

Tal cual se afirma desde el proyecto eWork LearNet, sitio que desarrolla y propone un modelo referencial de formación profesional continua que permite la adquisición de competencias transversales en teletrabajo:

“Las competencias para el teletrabajo hay que adquirirlas, pero el resto, hay que aprenderlo. La intuición ayuda, pero vencer la distancia implica adquirir nuevos conocimientos, ejercitarse en comportamientos y actitudes diferentes, saber localizar ayudas y recursos técnicos, integrarse en equipos virtuales, dominar ciertas técnicas de comunicación, gestionar eficazmente la información, organizarse de diferente modo y, sobre todo, proporcionar resultados. Además, un buen nivel de manejo de las nuevas tecnologías de la información resulta imprescindible. En resumen, es necesario adquirir una serie de competencias, que no están relacionadas con ninguna profesión en particular, sino con un nuevo modo de trabajar donde desaparece la coincidencia en el tiempo y en el espacio. Identificar estas competencias, determinar cómo adquirirlas a través de programas de formación continua y cómo pueden llegar a ser reconocidas, incluso a niveles oficiales, es el reto de eWork LearNET.”

¿EL SECTOR PÚBLICO?

A lo largo de estos últimos años fueron múltiples las acciones que desde el Estado en general y desde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en particular se llevaron adelante en pos de la mejora de las condiciones de los trabajadores, como también de las mejoras de las condiciones para la generación de empleo.

En igual sentido, la gestión interna de este Ministerio, con el objeto de mejorar los servicios dirigidos a la sociedad, recorrió un importante camino para la normalización de la carrera de sus empleados, fortaleció sensiblemente su dotación en cantidad, en calidad y en capacidad en sus más de 70 centros de trabajo distribuidos a lo largo y ancho del vasto territorio nacional. Así mismo, realizó importantísimas inversiones para mejorar las condiciones para sus trabajadores, incorporando herramientas de transporte y comunicación para el desarrollo de las tareas y una más que notable inversión en tecnología de la información, tanto en software como en hardware.

Basta ver el patrimonio informático con el que cuenta hoy este organismo, como observar los procesos de inspección del trabajo no registrado on line, o el funcionamiento del sistema de la red federal de empleo, entre tantísimas cosas, para advertir que la apuesta de este Ministerio a la tecnología es además de una convicción, una apuesta estratégica.

Todas estas mejoras, que radican en el cambio de paradigma respecto al rol del Estado, han servido también para revisar otros espacios en los que el Estado, hacia adentro, no venía desempeñándose óptimamente.

Las condiciones para la implementación del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo no sólo están dadas sino que, por imperio de la lógica de la mejora continua plasmada por las autoridades de la cartera laboral, ya se encuentran en marcha.

Bajo la bandera de la igualdad de oportunidades y trato, este ministerio fue de los primeros organismos en dar cumplimiento con la Ley de Discapacidad, fundamentalmente con la parte que obliga a los organismos públicos a incorporar personas con discapacidad en un número no menor al 4% de su dotación de trabajadores.

Dijimos en párrafos anteriores que el teletrabajo puede ser también una herramienta que posibilite la integración laboral de muchos que por diversos motivos hoy no pueden acceder a un puesto de trabajo. Uno de esos colectivos puede ser, y de hecho lo son, las personas con algún tipo de discapacidad. En este sentido, con la colaboración y el asesoramiento de la Coordinación de Teletrabajo, ya nos encontramos realizando experiencias de teletrabajo bajo la premisa de la integración laboral. Y como decía, tenemos las condiciones dadas para explorar al máximo las posibilidades que nos da el teletrabajo para cualquier otro colectivo.

Sabemos de la importancia de trabajar en los perfiles de puesto, en las características de los teletrabajadores y en el fortalecimiento de las competencias de éstos. Pero más temprano que tarde, sabemos que dejarán de ser unos pocos para convertirse en un grupo importante de la fuerza laboral de la organización.

Seguramente el desafío, entre otros importantes que tiene el Empleo Público y sus instituciones paritarias en el marco de la negociación colectiva, sea generar aquellos espacios tanto normativos como operativos que nos permitan aprovechar en todo su alcance a esta herramienta, para que este Estado que supo ponerse decididamente “por delante del carro” en tantas otras cuestiones, no pierda la oportunidad que hoy brinda esta ya no tan nueva forma de trabajar y así contribuir a su natural tarea de servir a la ciudadanía.



El teletrabajo, la inclusión laboral y la formación profesional





9

PROPET: PRIMER PROGRAMA DE TELETRABAJO PARA EL SECTOR PRIVADO

**Marco normativo, estadísticas y entrevistas
a trabajadores y empresas**

El PROPET es el programa de seguimiento y promoción del teletrabajo en el sector privado, que fue diseñado y puesto en práctica por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en el año 2008 para dar una respuesta adecuada a las empresas que decidieran implementar la modalidad de teletrabajo.

Es el primer y único programa en América Latina y el Caribe que permite evaluar el impacto que tiene el teletrabajo en las relaciones laborales de una organización privada.

ANTECEDENTES

Desde el año 2003 el MTEySS comenzó a trabajar en la regulación legal del teletrabajo, a través de la conformación en el mes de septiembre de 2003 de una Comisión de Teletrabajo integrada por funcionarios de Estado, representantes de los actores sociales y del ámbito académico, entre otros sectores, a fin de generar un espacio de intercambio de consultas y elaboración de propuestas que con un enfoque interdisciplinario permitiese establecer las bases para una reglamentación de la actividad en el marco de un consenso y en un contexto de paz social.

En el año 2007, desde el consenso de todos los sectores, el MTEySS elevó un proyecto de ley de teletrabajo en relación de dependencia, para su tratamiento y posterior sanción. En el mismo se establecieron las disposiciones legales que requiere la puesta en práctica de la actividad, dejando a la negociación colectiva las mejoras y ampliación de los derechos de las partes de la relación laboral del teletrabajo.

Como punto de partida el proyecto de ley estableció una definición de teletrabajo: "Se entiende por teletrabajo a los efectos de esta ley, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley N°20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente

en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC). Se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a toda persona que efectúa teletrabajo según la definición anterior”.

Desde Argentina, y particular desde el Ministerio de Trabajo, a partir de la definición adoptada, se comenzó a trabajar en los derechos de las partes, entre ellos los propios de cualquier relación laboral y la intangibilidad de los derechos con relación a los trabajadores presenciales, es decir: en la igualdad de la jornada laboral y remuneración en comparación con un trabajador presencial, el resguardo en materia de prevención de accidentes y enfermedades laborales, asimismo se trabajó en derechos propios y particulares que emergen de esta nueva modalidad laboral, entre ellos, el pago mensual de una compensación de los posibles gastos en que incurra el propio teletrabajador en ocasión del teletrabajo, la parcialidad del teletrabajo es decir que al menos una vez por semana el trabajo se realice de forma presencial para evitar el aislamiento, la reversibilidad como derecho de volver a la condición anterior de trabajador presencial en el caso en que así hubiese comenzado la relación laboral, la protección de la privacidad del teletrabajo y la protección de datos y uso de internet como derecho del empleador.

OBJETIVO PRINCIPAL: SEGURIDAD JURIDICA

En el año 2008, encontrándose el proyecto de ley en tratamiento parlamentario, se crea el PROPET, cuyo objetivo principal fue y es dotar al teletrabajo de un marco regulatorio dentro del propio Ministerio de Trabajo.

En resumen, el PROPET brinda la contención en materia de seguridad jurídica que las empresas necesitan, a través de un monitoreo constante que tiene como eje al propio teletrabajador, a su nuevo ámbito de trabajo, a su jefe y compañeros como nuevo contexto laboral a distancia.

METAS DEL PROPET

La principal meta es promover la implementación de plataformas de teletrabajo en el sector privado. Asimismo y luego de la puesta en ejecución del programa se busca identificar las dificultades prácticas, si es que las hubiera, para el éxito del programa y en su caso resolverlas.

Frente a la ausencia legal en la materia resulta de gran importancia los resultados que ofrece este programa, dado que permite la recolección de información para el dictado de normas regulatorias del teletrabajo.

Desde el MTEySS el tema que más nos ocupa es evaluar el impacto del teletrabajo en las posibilidades de inserción laboral de los teletrabajadores, y que estas inserciones de produzcan en el marco del trabajo registrado con todas las seguridades que demanda el ejercicio del teletrabajo.

Asimismo y paralelamente tiene como meta detectar su influencia en el aumento de la productividad de las empresas.

DURACION

En una primera etapa (año 2008/2010) el plazo de duración era de 6 meses, siendo extendido a 9 meses por solicitud de las empresas que integran el PROPET, esto se debe fundamentalmente a la efectividad y resultados favorables que obtuvieron.

Cabe aclarar que el programa una vez vencido el plazo puede ser renovado tantas veces como las partes lo consideren conveniente, siendo imprescindible la solicitud formal fundamentada por parte de la empresa y quedando a consideración de la Coordinación de Teletrabajo la viabilidad del pedido, para ello se evalúa el cumplimiento que haya tenido la empresa y la satisfacción de los teletrabajadores que se reflejan en las entrevistas que hacemos desde la Coordinación.



METODOLOGIA

Las empresas interesadas en formar parte del PRO-PET, deben presentar una nota formal (a fin de evaluar la confiabilidad de la empresa) en la cual manifieste la intención de adherirse al PRO-PET y los fundamentos de la misma. La Coordinación de teletrabajo realiza un estudio y en el caso que resulte procedente se:

1. Se suscribe un convenio marco entre la empresa interesada y la coordinación de teletrabajo.

El convenio Marco, tiene la funcionalidad de establecer las cláusulas legales que resulten necesarias para regular la relación laboral y así suplir la ausencia de ley. Se parte de la definición que las partes entienden por teletrabajo para poder encuadrar la actividad, estableciendo la igualdad de derechos entre los trabajadores presenciales y los teletrabajadores, regulando las herramientas de trabajo las cuales como principio general van a ser aportadas por la empresa siendo el trabajador el responsable en carácter de custodio en el uso de las mismas, asimismo se establecen condiciones en materia de seguridad e higiene, entre otras.

MODELO DE CONVENIO MARCO

CONVENIO MARCO SOBRE TELETRABAJO ENTRE LA COORDINACION DE TELETRABAJO EN EL AMBITO DEL MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL Y.....(NOMBRE DE LA EMPRESA)

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los 15 días del mes de diciembre de 2010, en el marco del expediente 1415625/2010 del PRO-PET (Programa de implementación y seguimiento del teletrabajo en empresas privadas), entre la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA NACION en adelante LA COORDINACION representada por su coordinadora Dra. Viviana Laura Díaz y....., en adelante LA EMPRESA, representada en este acto por.....en su carácter de Apoderada, con domicilio legal en la calle.....de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, celebran el presente Convenio Marco sobre Teletrabajo.

CONSIDERACIONES GENERALES

En el contexto del PROGRAMA PILOTO DE SEGUIMIENTO Y PROMOCION DEL TELETRABAJO EN EMPRESAS PRIVADAS (PRO-PET), esta COORDINACION ha invitado a las empresas privadas a celebrar el presente Convenio Marco sobre Teletrabajo, con el objetivo de: promover la implementación de plataformas de teletrabajo en el sector privado de la Argentina, identificar las dificultades prácticas que se presenten para el éxito del teletrabajo en empresas privadas, evaluar el impacto del teletrabajo en las posibilidades de inserción laboral de trabajadores y considerar la influencia del teletrabajo en la productividad.

1) Definición:

Se entiende por TELETRABAJADOR en relación de dependencia a toda persona que realiza actos, ejecuta obras o presta servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley N°20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, siendo que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos de LA EMPRESA empleadora, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC).

2) Duración:

El programa tendrá un lapso de duración de 9 meses, el cual podrá ser renovado a solicitud de la empresa, siendo facultad de LA COORDINACION la evaluación de la viabilidad del pedido.

3) Carácter voluntario:

Se deja aclarado que la participación de los TELETRABAJADORES en este Programa reviste carácter voluntario y por lo tanto, LA EMPRESA deberá requerir a los mismos su consentimiento expreso.

4) Condiciones de empleo:

EL TELETRABAJADOR gozará, de los mismos derechos y beneficios garantizados por la legislación vigente y los convenios colectivos de trabajo a aquellos trabajadores que presten igual tarea en los establecimientos de la empresa, sin perjuicio de aquellos derechos o beneficios que se pacten en forma individual o colectiva teniendo en cuenta las peculiaridades del teletrabajo.

5) Vida privada:

LA EMPRESA deberá respetar la vida privada del teletrabajador. En consecuencia de ello, todos los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad de la EMPRESA empleadora deberán salvaguardar la intimidad del teletrabajador y la privacidad de su domicilio.

Los sistemas de control del trabajo deberán respetar la dignidad, intimidad del trabajador y ser ejercidos conforme la legislación vigente en la materia.

6) Metodología

Se establecerá un plan de trabajo que incluirá un sistema de información, una instancia de monitoreo y evaluación, así como también recomendaciones por parte de LA COORDINACION a pedido de LA EMPRESA.

Se requerirá la colaboración permanente de quienes participen directa o indirectamente en el PROPET, asignándose responsabilidades específicas en las tareas.

Se podrá invitar a expertos para analizar la evolución del PROPET y/o pedir colaboración de especialistas, Organismos del Estado y otras entidades al efecto de recabar la información necesaria para el desarrollo del PROPET.



Una vez finalizado el PROPET se labrará un informe con las conclusiones del mismo que luego será difundido, de acuerdo a lo indicado en la cláusula décima del presente.

7) Sistemas de información

Se realizarán requerimientos periódicos a LA EMPRESA y a los TELETRABAJADORES, que deberán ser contestados dentro de los plazos establecidos en el Protocolo Adicional.

Podrán realizarse entrevistas a los TELETRABAJADORES, como así también a representantes de LA EMPRESA, pautándose en forma previa lugar, horario y fecha de las mismas, siendo responsabilidad de los participantes colaborar y dar respuesta a los requerimientos que le efectúe la COORDINACION.

8) Compromisos de la Coordinación:

La Coordinación recabará la información y adoptará las medidas que estime necesarias para el mejor desarrollo del programa.

Emitirá recomendaciones que estime convenientes a pedido de la empresa.

Labrará un informe final con los resultados del programa, el que será difundido de acuerdo a lo señalado en la cláusula décima del presente.

Queda expresamente establecido que la labor de la COORDINACION es a efectos de observación e investigación del TELETRABAJO en la práctica de las empresas y por lo tanto, la firma del presente Convenio no puede ser interpretada como reconocimiento alguno en cuanto a las condiciones de trabajo imperantes en las EMPRESAS participantes, las cuales quedan sometidas al contralor de las AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS competentes, conforme la materia que se trate.

9) Compromisos de la Empresa:

LA EMPRESA deberá velar por el cumplimiento de la normativa vigente en materia laboral y de la seguridad social, en particular y en lo que refiere a sistemas de control deberá respetar la dignidad, privacidad e intimidad del trabajador.

La empresa enviará información periódica a La COORDINACION y diseñará junto con ella el plan de monitoreo de las acciones de los TELETRABAJADORES.

Realizará las gestiones pertinentes al efecto de lograr la participación en el Programa, de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo que tengan contratadas para la cobertura de sus teletrabajadores.

Acompañará la difusión de los resultados del Programa para promover el teletrabajo.

LA EMPRESA seleccionará los participantes del Programa, debiendo requerir el consentimiento expreso de los TELETRABAJADORES, de acuerdo a lo reglado en la cláusula cuarta del presente.

Los TELETRABAJADORES que presten conformidad para ingresar al PROPET tendrán la responsabilidad de contestar los requerimientos que le efectúe LA COORDINACION.

10) Conclusiones:

La COORDINACION elaborará las conclusiones del Programa las que serán plasmadas en un informe final y publicará una gacetilla de prensa que resuma lo actuado.

LA EMPRESA y los TELETRABAJADORES accederán a dichos informes antes de su publicación, y realizarán las observaciones que consideren pertinentes.

LA EMPRESA y los TELETRABAJADORES deberán prestar expreso consentimiento para la difusión de los informes.

11) Protocolo Adicional:

En caso de que las partes lo estimen pertinente, el presente CONVENIO se complementará con la firma de un Protocolo Adicional, en el que se contemplarán cuestiones particulares acerca del desarrollo del PROPET, especialmente aspectos que se vinculan a la metodología a seguir y responsabilidades a asignar.

2. Se establece un plan de trabajo que incluye: mecanismos de información recíproca, asignando responsables del seguimiento del PROPET en la empresa en particular, instancia de monitoreo, evaluación y recomendaciones por parte de la Coordinación de Teletrabajo.
3. La empresa notifica formalmente, enviando copia de la misma a la Coordinación, a su ART de la implementación del PROPET en la empresa y la nomina de trabajadores que teletrabajarán.
4. La ART, luego de documentar los requisitos a cumplir por parte de la empresa para que tengan la cobertura, contesta la nota enviada por la empresa, dando conformidad, como así también manifestando formalmente la cobertura del trabajador en ocasión del teletrabajo dentro del marco del PROPET. Todo ello se anexa al cuerpo del expediente principal, dotando de seguridad jurídica tanto al trabajador como al empleador.
5. La empresa nos envía copia de los contratos individuales que firman con cada teletrabajador en el cual se establecen los derechos y obligaciones de las partes, estableciendo la igualdad con los trabajadores presenciales.

PAUTAS QUE DEBE CONTENER EL CONTRATO INDIVIDUAL

TITULO: PROGRAMA DE TELETRABAJO

ENCABEZADO: se manifiesta la expresa voluntad de las partes de incorporarse al programa, acordando desarrollar sus habituales tareas bajo las siguientes condiciones del teletrabajo (cabe mencionar que el TELETRABAJO SIEMPRE ES VOLUNTARIO).

1) TEMPORALIDAD DEL PROGRAMA: se menciona la duración del mismo, con exactitud de fechas (9 meses en la actualidad), se hace expresa aclaración que la incorporación al programa no produce modificación alguna del contrato inicial firmado por las partes (si lo hubiera, en el caso que anteriormente se desempeñase como trabajador presencial) y se menciona la posibilidad de renovar el convenio vencido el plazo por acuerdo de las partes siempre que la Coordinación preste su consentimiento.

2) MODALIDAD DE TRABAJO Y TELETRABAJO PARCIAL: se detalla en qué lugares pueden realizarse las tareas, teniendo en cuenta que los



mismos tienen que ser aptos en materia de seguridad e higiene y con qué habitualidad teletrabaja y con cuál trabajara en forma presencial. Se hace referencia a la visita que realizará el empleador (o quien el disponga, pudiendo ser técnicos de seguridad e higiene, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo como autoridad competente, o la aseguradora de riesgos del trabajo que le corresponda) con carácter previo a la iniciación del programa. En esta cláusula es conveniente detallar el procedimiento que adoptarán las partes en el caso que por cuestiones de necesidad, el teletrabajador debe acudir a la empresa en un día que debía teletrabajar y cómo será el reemplazo de ese día de teletrabajo. Se aclara que la jornada laboral se mantiene en cuanto a su extensión (para evitar que el teletrabajo lleve implícita la idea de trabajo extraordinario). También se acuerda el horario o bien se decide mantenerlo, en el caso que previamente sea trabajador presencial (tanto para los días de teletrabajo como para los de trabajo presencial). Por último se establece que todo cambio deberá efectuarse atendiendo las pautas establecidas en el art. 66 de la LCT.

3) MANTENIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y MANTENIMIENTO DEL CONTENIDO DE LA PRESTACION LABORAL

4) REVERSIBILIDAD: es la posibilidad de volver a la situación anterior, derecho tanto de la empresa como del trabajador, se debe fijar un plazo de antelación para la notificación (en general es de 15 días), la misma es por escrito. Esta cláusula sólo se aplica para los casos en que el trabajador previamente se desempeñaba como trabajador presencial.

5) MEDIOS: se aclara que sólo a los fines del programa la empresa pone a disposición del teletrabajador las herramientas de trabajo y se detallan las mismas (PC, silla ergonómica, Mouse pad, matafuegos, botiquín de primeros auxilios, escritorio, según el caso puede ser telefonía móvil) y se establece la obligación del teletrabajador de

conservarlos y custodiarlos con la debida diligencia. Se establece la obligación de la empresa de prestar el adecuado apoyo técnico.

6) PROTECCION DE DATOS Y USOS DE INTERNET:

En esta cláusula se le informa al teletrabajador sobre la normativa interna que rige respecto de la protección de datos y uso de Internet y sobre la normativa legal (Ley 24.766 y LCT) compromiso de no difundir material ilícito, etc.

7) PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD:

Se manifiesta la entrega del Manual de buenas prácticas en materia de seguridad e higiene. El trabajador declara que presta sus tareas desde un lugar adecuado y que permitirá el acceso de un especialista en materia de seguridad e higiene de la empresa, ART y la autoridad de aplicación al lugar de realización de tareas, previo aviso que la misma se realizará.

8) CONFORMIDAD DEL TELETRABAJADOR DE SER CONSULTADO POR LA EMPRESA Y POR LA COORDINACION DE TELETRABAJO.

9) RESPONSABILIDADES DEL TELETRABAJADOR:

se establecen las responsabilidades del teletrabajador según sus políticas internas y el compromiso de las partes de actuar de Buena Fe.

10) INVARIABILIDAD DE LA REMUNERACION COMO CAUSA DE SUMARSE AL PROGRAMA.

11) COMPENSACION POR MAYORES GASTOS: se deja pautado el valor de la compensación adicional mensual que recibirá el teletrabajador (se detalla si el mismo es remunerativo o no).

12) REGULACION DEL TELETRABAJO: por el contrato, por el Convenio Marco y demás instrumentos que regulan al PROPET.

13) EXPRESO CONSENTIMIENTO DE LAS PARTES DE FIRMAR EL ACUERDO.

Los resultados del mismo han sido altamente favorables, permitiendo que los propios teletrabajadores puedan conciliar la vida laboral y familiar, generando una mejora en la calidad laboral, con resguardos en materia de seguridad e higiene que previniendo los posibles accidentes y enfermedades laborales que derivan de esa nueva forma de organizar el trabajo aseguran los derechos de las partes y su protección a la privacidad y resguardo de la intangibilidad de la remuneración.

Algunos datos que surgen de las entrevistas realizadas a los teletrabajadores:

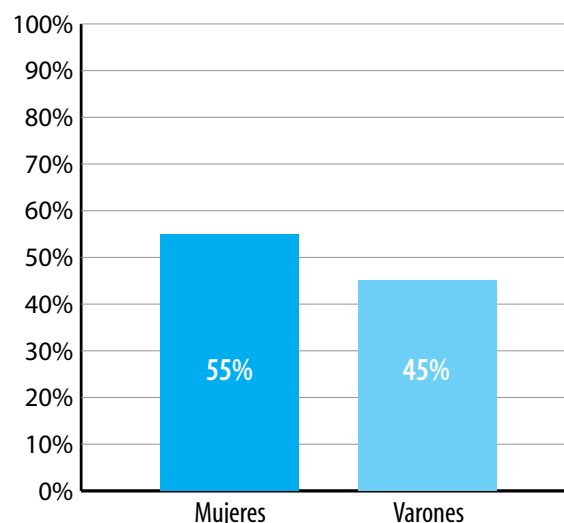
Género y edad de los teletrabajadores

Según las entrevistas realizadas a los teletrabajadores a una de las empresas adheridas al PROPET y como se puede apreciar en el primer gráfico, los porcentajes que refieren al género de los teletrabajadores no difieren mucho el uno con el otro. De un total de ochenta y dos (82) teletrabajadores encuestados, el 55 por ciento son mujeres y el 45 por ciento hombres. De esta manera, queda desmitificado que esta forma de desarrollar el trabajo es sólo para el sexo femenino.

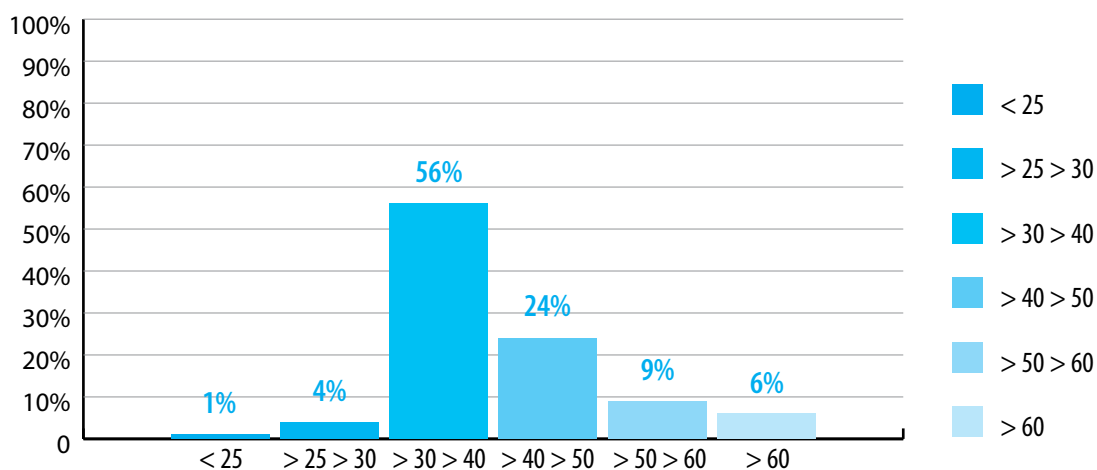
En cuanto a las franjas etáreas, el mayor grupo se concentra entre los 31 y 40 años, reflejando que son personas que cuentan con experiencia laboral, que pueden autogestionar su tiempo y que son responsables, entre otras características.

Representación gráfica

Sexo



Franjas etáreas





PERCEPCION DE LOS TELETRABAJADORES RESPECTO A LA MODALIDAD

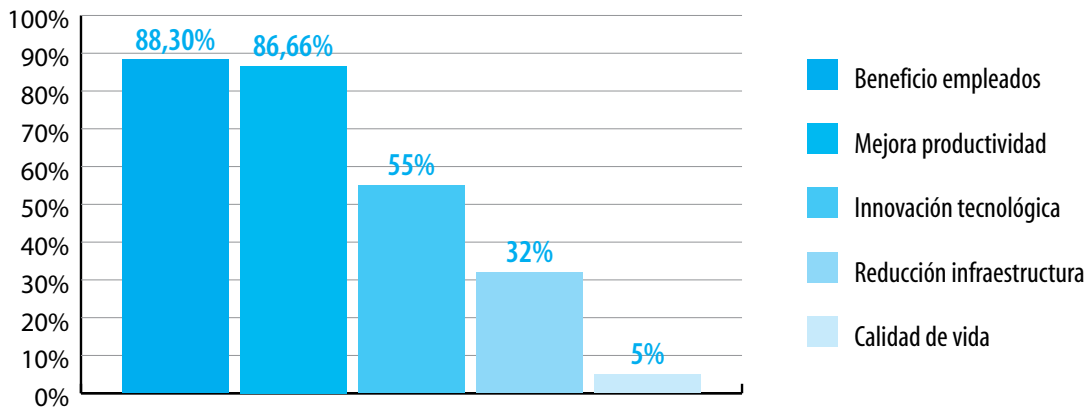
Resultan muy interesantes las opiniones de los teletrabajadores de otra de las empresas adheridas al PROPET, ya que al momento de responder por qué creen que la compañía adhiere al Programa de Teletrabajo, la respuesta más recurrente es: "Beneficio para los empleados",

y en segundo lugar "Mejora de la Productividad", "Innovación tecnológica" y "Reducción de infraestructura", entre las restantes causas más votadas.

En su gran mayoría, los teletrabajadores consideran sumamente positivo participar de esta experiencia, velando para que la misma pueda ser ampliada para involucrar a un mayor número de personas.

Representación gráfica

¿Por qué cree que su compañía adhiere a un programa de teletrabajo?

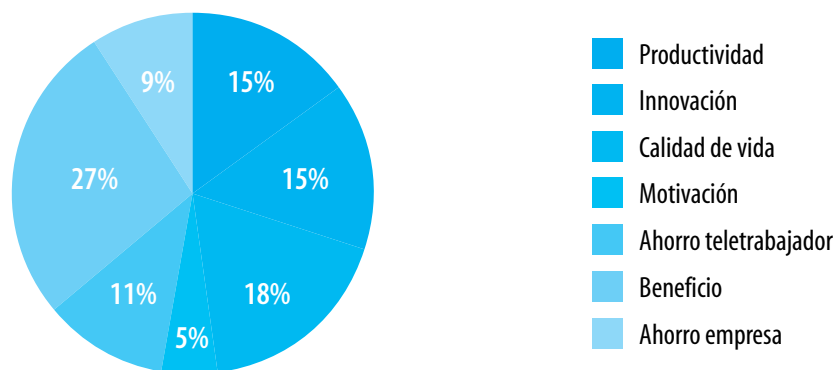


Los teletrabajadores entrevistados de otra empresa mencionan los siguientes motivos: "Es un premio al buen desempeño de sus trabajadores"; "para mantener a los trabajadores motivados y así mejorar la productividad de la empresa"; "para ahorrar tiempo y dinero tanto para el trabajador como para la empresa"; "innova para poder estar preparado para lo que viene en el futuro"; "para mejorar la calidad de

vida de sus trabajadores y así aumentar la productividad", entre otras argumentaciones.

Al igual que en el caso de la empresa anterior aquí también los teletrabajadores consideran sumamente positivo participar de esta experiencia, velando para que la misma pueda ser ampliada para involucrar a un mayor número de personas.

¿Por qué cree que su compañía adhiere a un programa de teletrabajo?, ¿En qué cree que se beneficia?



CONCILIANDO EL TRABAJO, LA FAMILIA Y SU GRUPO SOCIAL

En cuanto a este punto realizamos un informe general de la totalidad de los teletrabajadores entrevistados de todas las empresas adheridas al PROPET y el resultado es el siguiente:

Viven solos, algunos pocos con sus padres, están casados con o sin hijos. El 50 por ciento manifiesta que el teletrabajo ha influido de manera positiva en su vida familiar mientras que la otra mitad está conforme con su situación pero cree que no ha variado demasiado. Respecto al ámbito laboral, el 99 por ciento opina que ha logrado mejores resultados en su trabajo sin modificar o tener un mayor control de sus tareas por parte de su superior. El 85 por ciento no notó cambios en el trato con sus compañeros de trabajo y el 70 por ciento ampliaría la cantidad de días de teletrabajo.

Ahora bien, frente a la pregunta de cómo se amoldó la familia a esta cultura del teletrabajo, varios comentaron que no veían como inconveniente tener hijos pequeños o adolescentes, ya que esta cuestión pasa por poner límites y explicar que si bien uno se encuentra en su casa, en ese horario "se trabaja".

Un alto porcentaje ha manifestado que su familia se adaptó muy bien a esta modalidad, sugiriendo la necesidad de establecer "nuevas reglas familiares" que comienzan a ser incluidas en la educación de los hijos. Un punto a tener en cuenta es que a pesar de que teletrabajen en sus hogares, muchos siguen contratando a niñeras o dejando que las abuelas cuiden a sus nietos. Esto significa que siguen sus actividades laborales sin que el hecho de estar teletrabajando sea un obstáculo. Las madres recientes también ven de manera satisfactoria esta experiencia para no tener la necesidad de extender su licencia pero sí estar más tiempo con el bebé.

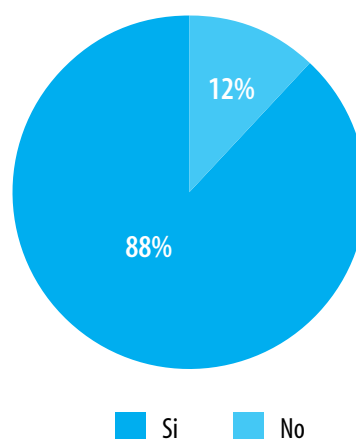
Otro punto que se destaca de los resultados es que los teletrabajadores manifiestan que pueden ver y compartir más horas con sus hijos, los trasladan al

jardín o colegio, se encargan de cosas que antes les era imposible realizar, incluso hacen actividades que antes no podían, como ir al gimnasio, o en lo que respecta a sus vidas sociales.

Esta modalidad de trabajo resulta beneficiosa para padres jóvenes y con hijos de temprana edad.

Representación gráfica

¿Ha influido el teletrabajo de manera positiva con su vida familiar?



EL TELETRABAJO COMO MEDIO PARA CONSTRUIR UNA VIDA SALUDABLE

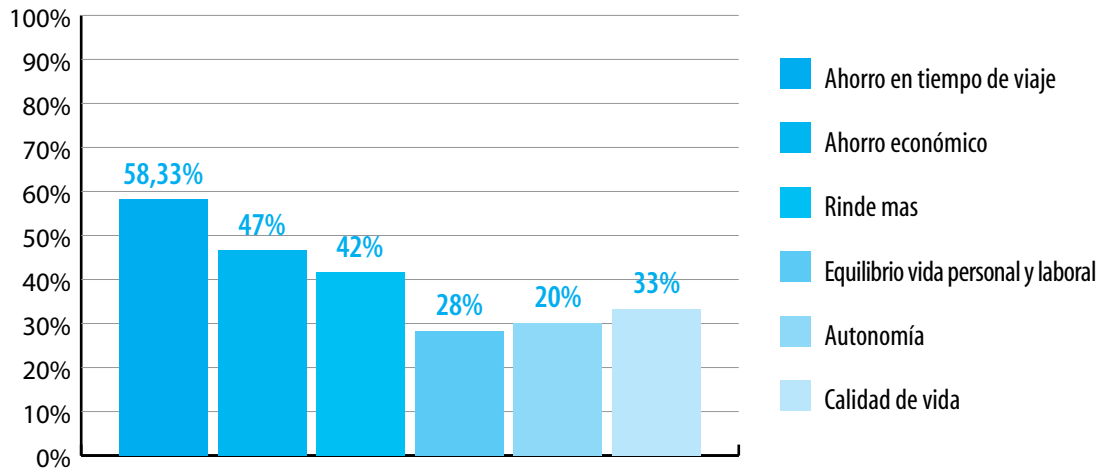
Buen humor, mayor tranquilidad, concentración, trabajo con menor nivel de estrés, olvidarse del caos del tránsito y ahorrar tiempo, son algunas de las características más destacadas que fueron mencionadas casi por el cien por ciento de los teletrabajadores entrevistados en todas las empresas que hoy forman parte del PROPET.

Como se puede observar en el gráfico, en la pregunta "¿cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo?" un gran porcentaje destacó el ahorro de tiempo de viaje, el ahorro de costos, el trabajo es más eficiente y permite una mejora en la calidad de vida.



Representación gráfica

¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo?



HACIA EL RECONOCIMIENTO DEL VALOR COMO TELETRABAJADOR

En este ítem destacamos que en la sumatoria de ideas impartidas por los teletrabajadores entrevistados de la totalidad de las empresas, nos transmiten la reflexión que como teletrabajadores benefician a la empresa al mejorar su rendimiento. Además, se contribuye a la mejora del medio ambiente, disminución del tránsito en la ciudad, por ende disminución de la contaminación ambiental, participación ciudadana, etc.

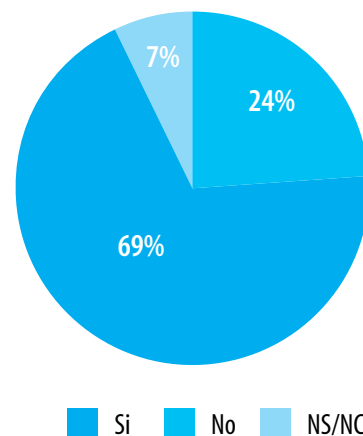
de los compañeros presenciales de que se prorrogue y extienda la experiencia a más personas. Otra opinión que ha sido bastante mencionada durante los encuentros, es que se necesita un cambio en la cultura organizacional del trabajo, la cual involucre a todos los actores: teletrabajadores, compañeros presenciales y jefes de distintos niveles de jerarquía.

CONSTRUYENDO UNA NUEVA CULTURA DE TRABAJO

En las conversaciones mantenidas con los teletrabajadores de una de las empresas, se destacó que el teletrabajo se basa en una relación de confianza. Las experiencias de los participantes fueron diversas en cuanto a la reacción de los compañeros de trabajo presenciales, sus jefes y clientes. En líneas generales puede decirse que se establecieron relaciones de cooperación. Existiría una visión positiva por parte

Representación gráfica

¿Notó algún cambio en sus relaciones interpersonales con jefes y/u otros compañeros de trabajo?



HIGIENE Y SEGURIDAD

El 100 por ciento de los entrevistados considera que su lugar de teletrabajo es seguro y en su totalidad expresaron que estar de acuerdo con que se realicen visitas en sus domicilios para el control de Seguridad e Higiene. La misma deberá ser con horario y fecha previamente pactada con el teletrabajador y deberán notificar a los mismos del nombre y apellido de la o las personas que realizaran la visita.

El 99% de los teletrabajadores demostró saber qué hacer en caso de sufrir un accidente de trabajo, demostrándose sumamente útil la información suministrada tanto por la empresa como por la Superintendencia de Riesgos de Trabajo volcada en los manuales de seguridad e higiene.

SATISFACCION DE LOS TELETRABAJADORES Y EXTENSION DEL PROGRAMA PARA MAS PERSONAS

Los teletrabajadores consultados mostraron un muy alto grado de satisfacción de la experiencia, su deseo de prorrogarla y en muchos casos hasta aumentar los días de teletrabajo.

El 85 por ciento aceptó entrar al PROPET para conciliar la vida familiar con la laboral, por ahorro en tiempos de traslados, para tener mayor autonomía y un 15 por ciento se sumó para animarse a una nueva experiencia.

Asimismo manifestaron que muchos compañeros quieren adoptar esta modalidad.

En la actualidad las Empresas adheridas al PROPET son las siguientes:

- TELECOM se adhirió en el año 2008 con 50 teletrabajadores, luego de 4 renovaciones en la actualidad tienen 393 teletrabajadores en su planta.
- Esta empresa innovó y fue pionera en llevar adelante la negociación colectiva con sus respectivos gremios y lograr la inclusión del teletrabajo a través de la firma del convenio con LA FATEL, primera federación que incluyó cláusulas de teletrabajo.

Previamente en el año 2010, TELECOM ARGENTINA S.A. firmó acuerdos para llevar adelante programas de teletrabajo con los gremios: FOETRA, FOPSTTA y UPJET.

En la actualidad dentro del Programa de teletrabajo de TELECOM hay:

- 81 TELETRABAJADORES nucleados en el sindicato FOETRA.
- 23 TELETRABAJADORES nucleados en el sindicato FOPSTTA.
- 42 TELETRABAJADORES nucleados en el sindicato UPJET.

Asimismo en el año 2009 adhirió TELECOM PERSONAL con 50 teletrabajadores, llegando a la actualidad a 152.

En el año 2009 se adhirió Cisco ARGENTINA SA con 50 teletrabajadores, elevando su número al día de la fecha a 80 teletrabajadores; cabe mencionar que la planta argentina de Cisco cuenta con 130 empleados, con lo cual se trata de un porcentaje de trabajadores muy elevado los que se desempeñan como teletrabajadores.

En el año 2011 se adhirió al PROPET la empresa NIELSEN, con 50 teletrabajadores renovando a finales del año 2011 y elevando el número en razón de la efectividad del programa a 80 teletrabajadores.

En el año 2011 se adhirió la empresa DELL SA con 50 teletrabajadores, encontrándose aún en la primera etapa.

En el año 2011 se adhirió MERCK QUIMICA ARGENTINA, con 20 teletrabajadores, con el compromiso de elevar el número en los siguientes meses.

En el año 2011 la empresa BAPRO MEDIOS DE PAGO, se sumó al PROPET con una variante interesante, ya que contrató personas con discapacidad para teletrabajar. Así el programa PROPET se implementó para 8 teletrabajadores, al día de la fecha con resultados altamente exitosos, tanto en los teletrabajadores como para la empresa.



Firma de Convenio Marco del PROPET con Telecom S.A. - 2008



10

CAPACITACION EN TELETRABAJO

Programas para jóvenes, mayores de 45 años, personas con discapacidad, presidiarios y liberados. Evaluación y resultados

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA MAYORES DE 45 AÑOS: UN NUEVO DESAFIO

A partir de la década de los '90, la sociedad argentina se vio afectada por un fenómeno masivo de desempleo que alcanzó a millones de personas. La consecuencia de aquella situación se ve reflejada hoy en día en este colectivo de mayores de 45 años desempleados y desplazados del mercado laboral.

Sin lugar a dudas, esta franja de la sociedad es la que más ha padecido los cambios ocurridos en el mercado laboral y su posibilidad de reinserirse al mismo es lo que nos concierne con suma urgencia.

Un claro indicador de esta situación es la constante de desempleo en las personas mayores de 45 años. En efecto, de acuerdo a la información que surge de la Encuesta Permanente de Hogares relevada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (DGEyEL en base a EPH-INDEC), en el segundo trimestre de 2007 el 35,6% de la población desocupada mayor de 45 años busca trabajo durante un período mayor a los seis meses, disminuyendo este porcentaje en el segundo trimestre de 2008 al 33,0% y al 32,1% en el segundo trimestre de 2011. Un porcentaje que además de ser elevado en sí mismo a pesar de haber disminuido, es sustancialmente mayor al verificado para el resto de la población desocupada menores a 45 años que, que alcanza al 28,4% en el segundo trimestre de 2011. De este modo, puede afirmarse que los adultos mayores son los más afectados por el flagelo del desempleo de larga duración.

Paralelamente, el desarrollo tecnológico fue creciendo, y quienes no se acomodaron ni adecuaron a los cambios laborales producidos por esta gran revolución quedaron aislados del mercado del trabajo. De esta manera, se originó un nuevo requisito para acceder al empleo: la tecnología. Una vez más los adultos mayores de 45 años fueron los perjudicados.

Resulta entonces necesario propiciar programas que permitan capacitar y desarrollar conocimientos en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Es importante e imperioso destacar la experiencia, la responsabilidad implícita que conlleva la edad, la estabilidad profesional y personal de las personas de mayores de 45 años que buscan acceder a un empleo decente.

Es que en términos de empleabilidad, la edad se convierte en un doloroso estigma para las personas mayores de 45 años en un doble sentido: cuando son expulsados del mercado laboral y cuando pretenden reincorporarse enfrentándose a los avisos de búsquedas laborales que requieren excluyentemente personas hasta 35 o 40 años.

Vivenciamos una verdadera discriminación por "edad", destacada por la propia Recomendación N°162 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convds.pl?R162>) que pone el énfasis en "la prevención de la discriminación por razón de edad, en la protección y en la preparación para la jubilación".

Entendemos que este colectivo de adultos no puede ni debe renunciar a reinsertarse en el mercado laboral, no sólo por los años que le restan para acceder al beneficio jubilatorio, sino por el costo personal y social que ello implica. Una marcada afección en la persona deviene en una situación anímica, económica y familiar frustrante que destruye la dignidad y moral de ese trabajador y su grupo familiar.

La capacitación constituye la herramienta eficaz, que sirve como factor de inclusión sociolaboral, formando y desarrollando las competencias de quienes no han tenido la posibilidad de nacer en la tecnología como ocurre con los jóvenes.

La clave es formarse y entrenarse para ingresar al mercado laboral con las herramientas que el mismo impone en cuanto a innovación tecnológica. La directriz está puesta en resaltar las capacidades

personales, facilitando el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como factor excluyente en la búsqueda del pleno empleo.

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LOS JOVENES

Un trabajo publicado en el año 2004 por la Oficina Internacional del Trabajo denominado "Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil" informó: "Los jóvenes son el mayor activo mundial para el presente y para el futuro pero representan también un grupo con graves vulnerabilidades. En los últimos años, el creciente desempleo mundial ha afectado especialmente a los jóvenes y la juventud actual debe soportar grandes incertidumbres de índole económica y social".

También se señaló que el creciente desempleo mundial había afectado especialmente a los jóvenes, destacando que la desventaja relativa de los mismos en el mercado de trabajo se presentaba en forma más pronunciada en los países en vías de desarrollo. Asimismo, pronosticó: "En el 2015, 660 millones de jóvenes estarán trabajando o buscando trabajo, lo que representa un aumento del 7,5 por ciento con respecto al número de jóvenes que formaban parte de la población activa en 2003, las oportunidades de empleo decente deberán crecer en forma sustancial. Este desafío será especialmente arduo en las regiones con mayor crecimiento de la población activa...".

Según, la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del INDEC, la población de los jóvenes es el que tiene la tasa de desocupación más alta y, además, es el sector en el que menos mejoró la situación laboral desde el inicio de la reactivación económica. Así, entre 2003 y 2007, mientras que la tasa de desocupación general cayó del 20,4 al 8,1%, es decir, un 60,3%, el índice de desempleo entre quienes tienen de 18 a 24 años disminuyó bastante menos: del 39,8 al 20%, es decir, un 49,7 por ciento.



LA EDAD Y LA EMPLEABILIDAD

Sin lugar a dudas, la edad se convierte en un doloroso estigma para todos y cada uno de los seres humanos, en el caso de los mayores de 45 años en un doble sentido: cuando son expulsados del mercado laboral y cuando pretenden incorporarse nuevamente al mismo, enfrentándose a los avisos que requieren excluyentemente: trabajadores hasta 35 o 40 años. Esta franja de personas no puede ni deber renunciar a obtener un empleo decente, no sólo por los años que le restan para acceder al beneficio jubilatorio, sino por el costo personal y social que implica. Una marcada afección en la situación anímica, económica y familiar de una persona genera frustración, destruyendo su dignidad y moral como trabajador.

Y en el caso de los jóvenes vulnerados el vínculo entre el desempleo juvenil y exclusión social está claramente comprobado. La incapacidad de encontrar empleo genera una sensación de exclusión e inutilidad entre los jóvenes y esto puede generar un aumento de su participación en actividades ilegales. Hoy día, para muchos jóvenes estar sin trabajo significa no tener la oportunidad de salir de la pobreza. En cualquier caso, el desempleo declarado es sólo parte del problema; aun cuando los jóvenes tengan empleo, las condiciones de trabajo pueden ser inadecuadas.

De ello que las dificultades que enfrentan los jóvenes no son sólo para acceder a un empleo, sino también para poder permanecer en el puesto, si es que logran llegar. Eso indica que existe muchas veces un acceso a puestos de baja calidad.

SOBRE EL PERFIL NECESARIO PARA EL TELETRABAJO SEGUN LA EDAD

Es cierto que el teletrabajo no es para todos, no sólo por una cuestión de actitud y de responsabilidad, sino porque el perfil del teletrabajador responde a

quien puede autogestionar su tiempo organizando sus tareas sin la presencia física de su superior.

La experiencia laboral es un ítem significativo a la hora de seleccionar una persona para que se desempeñe bajo esta modalidad, ya que la confianza y el aprendizaje previo son valores que ayudan al desarrollo de las labores cuando se encuentra ante el desafío de que las mismas se realicen a distancia.

El teletrabajo realmente genera un mayor aprovechamiento del tiempo del trabajo, producto de un cambio en la organización del mismo. Por ello resulta ideal el colectivo de adultos mayores de 45 años, siendo quienes aprovechan del ambiente tranquilo y casi sin interrupciones que les ofrece el trabajo en el domicilio para analizar, estudiar y pensar soluciones a problemas, tareas que normalmente en la oficina resultan sumamente dificultosas debido a los ruidos y numerosas interrupciones a las que suelen verse sometidos.

Casados, con o sin hijos y hasta solteros, en su gran mayoría han señalado que el teletrabajo les cambió positivamente la calidad de vida junto a su familia. La adecuación de la familia del trabajador a esta cultura del teletrabajo es más fácil para los adultos mayores de 45 años que en su mayoría no tienen hijos pequeños y pueden establecer con más facilidad "nuevas reglas familiares".

TELETRABAJO PARA MAYORES DE 45 AÑOS Y JOVENES POR MAS Y MEJOR TRABAJO

Proyecto Jóvenes y TIC: Junto con el Área de Jóvenes por Más y Mejor Trabajo, de la Secretaría de Empleo, en agosto de 2009 se firmó el convenio de capacitación con la empresa Asesorar SRL, para que los jóvenes entre 18 y 24 años desempleados y sin haber cumplimentado su formación primaria o media, adquieran competencias en el uso de las herramientas TIC y del teletrabajo. El objetivo es favorecer su inserción laboral mediante el teletrabajo evitando

su exclusión social. Como consecuencia de los resultados exitosos obtenidos en los primeros 100 jóvenes capacitados en teletrabajo, en 2010 firmamos el segundo protocolo de acción que se ejecutó en las siguientes provincias: Buenos Aires, Chaco, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Salta, Santa Cruz, Santa Fe, Santiago del Estero y Tucumán, capacitando alrededor de 600 jóvenes.

Replicamos la experiencia por tercera vez obteniendo resultados altamente favorables, con un 94% de efectividad en los cursos, ampliando la cantidad de destinatarias y la distribución geográfica de los mismos.

Proyecto Teletrabajo a partir de los 45 años, un nuevo desafío: Este programa busca la reinserción laboral de hombres y mujeres que tengan más de 45 años y se encuentren desempleados, procurando dar una respuesta inmediata al fenómeno de desempleo masivo que sufre este colectivo de personas a partir de la década de los '90. El convenio para dicha capacitación se firmó también con la empresa Asesorar SRL, cuyo protocolo de acción se firmó en el mes de agosto de 2009 junto con el ya mencionado. Los propios testimonios de los primeros beneficiarios del curso demostraron la efectividad de los cursos y los dotes tecnológicos adquiridos en el transcurso de la capacitación, de ello que este año se firmó un segundo protocolo de acción ampliando la cantidad de destinatarios (aproximadamente 600 personas) aumentando la cantidad a 700 personas en el tercer protocolo firmado en año 2011.

Tanto en el Proyecto de Jóvenes como en el del Mayores de 45 años, la capacitación consiste en la alfabetización digital en materia de TIC y en teletrabajo.

DESARROLLO DEL PROGRAMA Y ACTUALIDAD DEL PROGRAMA

La capacitación en alfabetización digital y teletrabajo tiene una carga horaria de 96 horas con un contenido de alto nivel en la formación de conocimientos

informáticos que facilitan la inserción / reinserción laboral de estas personas, ya sea bajo la modalidad de teletrabajo en relación de dependencia o en forma autónoma como también permite la inserción laboral de las personas a través de un trabajo presencial mediado por las TIC.

Los módulos de la capacitación consisten en: alfabetización digital e Internet, hojas de cálculo, procesador de textos, base de datos, comunicación interpersonal en las organizaciones, gestión del tiempo y teletrabajo.

De ello que al finalizar la formación de 4 meses los jóvenes y mayores de 45 años serán capaces de:

1. Utilizar procedimientos más efectivos para optimizar el uso de las herramientas TIC.
2. Planificar y optimizar el tiempo personal.
3. Organizar el espacio de trabajo.
4. Identificar y analizar los mensajes no corporales.
5. Reconocer las funciones y características del lenguaje no verbal.
6. Saber transmitir eficazmente mensajes en y para la organización.
7. Preparar las situaciones de escucha, identificando y desactivando las barreras de comunicación.
8. Preguntar de forma adecuada, utilizando expresiones oportunas en cada situación.
9. Prever e identificar situaciones de conflicto a partir del uso de las TIC.
10. Resolver conflictos mediante habilidades sociales y negociación.
11. Planificar una agenda de trabajo.
12. Usar las TIC para generar autoempleo.

DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LOS CURSOS

Desde el año 2009 a la fecha hemos dictado capacitaciones en: Jujuy, Salta, Tucumán, La Rioja, Córdoba, Neuquén, Santa Cruz, San Luis, Misiones, Chaco, Entre Ríos, Chubut, Corrientes, Mendoza, Santa Cruz, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y conurbano bonaerense, egresando de ellas 2519 beneficiarios.



Actualmente, dado el éxito obtenido en las mencionadas capacitaciones y con el objetivo de profundizar la implementación del teletrabajo como herramienta de inclusión sociolaboral, estamos trabajando en las próximas capacitaciones que se iniciarán en mayo de 2012, para una población estimada de 2000 personas, creando nuevos módulos específicos tales como secretariado virtual, operador de comunicación social digital y comercio electrónico, que permitirán ampliar el horizonte de salidas laborales incluyendo el autoempleo, siendo la modalidad típica en estos roles.

En sinergia con la Dirección de Promoción de la Empleabilidad de Trabajadores con Discapacidad se instrumentaron proyectos que han permitido facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad que antes no tenían acceso al conocimiento tecnológico. Dentro de estos proyectos se destacan los siguientes:

PROGRAMA DE CAPACITACION EN TELETRABAJO

El objetivo del Programa es capacitar a Personas con Discapacidad en Técnicas de la Información y Comunicación (TIC) y teletrabajo, mediante cursos para que, una vez alcanzados los conocimientos y manejos de las TIC, tengan la posibilidad de insertarse en el ámbito laboral bajo la modalidad de teletrabajo. Siendo ésta una de las ventajas que resalta la excelencia de la capacitación, ya que nos encontramos con diferencias en los niveles de formación en la temática y es de suma importancia que cada uno progrese a su ritmo para que no se sienta sobrepresionado o con la presión de ir a la par de todos.

Contenidos y metodología

La capacitación destinada a las personas con discapacidad comprende cinco módulos con una duración total de 96 horas que se distribuyen en cuatro meses. Si bien los participantes tienen un período determinado para hacer cada módulo, desarrollan el curso a su propio ritmo.

El primer módulo es de Informática Básica, sistema Operativo Windows y uso de Internet.

En el segundo módulo se imparten contenidos referidos a Word, Excel y, dependiendo de la evolución y el desempeño de los alumnos, también referidos a PowerPoint.

A su vez, el tercer módulo trata sobre comunicación interpersonal a partir del cual los participantes aprenden a comunicarse dentro de una organización. La comunicación interpersonal es muy importante en la vida laboral ya que de su eficacia depende que puedan desarrollarse las tareas dentro de una organización. A su vez, constituye una herramienta que mejora el desempeño laboral y promueve una mayor satisfacción y compromiso con el trabajo.

El cuarto módulo es sobre gestión del tiempo y en el mismo los participantes aprenden a administrar el tiempo en el trabajo. Esto se torna relevante en la modalidad de teletrabajo ya que en el hogar el teletrabajador puede tener distracciones, tales como el televisor o la radio y, en este sentido, es necesario aprender a administrar los tiempos.

Por último, el quinto módulo es dictado por la Coordinación de Teletrabajo y en el mismo se imparten contenidos referidos específicamente a teletrabajo. En este sentido, nos parece sumamente importante tener la posibilidad de transmitir directamente los conocimientos de Buenas Prácticas en Teletrabajo como también brindar nuestra presencia para responder a interrogantes en cuanto a la temática y también a la evolución de la capacitación.

Los contenidos son apropiados por los participantes bajo la modalidad e-learning, que consiste en la educación y capacitación por medio de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del participante con el material a través de la utilización de diversas herramientas informáticas.

Estos cursos de formación se orientan a aquellas personas con movilidad y capacidad auditiva reducida.

Hasta el momento se han realizado dos cursos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un curso en Mendoza y otro en Córdoba. Por curso participan aproximadamente entre 12 y 15 personas, teniendo en cuenta estos datos es posible afirmar que alrededor de 54 Personas con Discapacidad participan o han participado del Programa de Capacitación en Teletrabajo.

A su vez, en agosto del año 2011 fueron aprobados 9 proyectos más para capacitar cada uno de ellos entre 12 y 15 personas con discapacidad. Los mismos se ejecutarán en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Conurbano Bonaerense y varias provincias, buscando equidad en la distribución geográfica.

Discapacidad en números

Teniendo en cuenta que en nuestro país, datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC), provenientes de la Primera Encuesta Nacional de Discapacidad realizada en el año 2004 (ENDI), indican que el 7,1% de la población argentina padece de algún tipo de discapacidad (2.176.123 personas) y que la problemática afecta a más del 20% de los hogares.

Las discapacidades más frecuentes son las motoras (39,5%), visuales (22,0%), auditivas (18,0%) y mentales (15,1%).

A su vez, los datos revelan que el 75% de los argentinos que poseen alguna discapacidad y se encuentran comprendidos dentro de la “edad laboral” –es decir entre 18 y 60 años– no tiene trabajo.

Por otra parte, el bajo nivel de capacitación formal básica y de herramientas para el empleo, con respecto a los estándares mínimos exigidos actualmente, se hace evidente en los datos: 79,1% de la

población no posee estudios secundarios completos y solamente 7,4% comenzó en algún momento algún tipo de formación de grado superior. Con relación a la calificación ocupacional, la ENDI revela que únicamente el 11% de la población posee calificación técnica o profesional.

Teniendo en cuenta estos datos, nos proponemos contribuir a la formación profesional de este grupo, como también ofrecer la posibilidad de adquirir una herramienta que les permita insertarse en ámbito laboral y de esta forma mejorar su calidad de vida.

Teletrabajo: oportunidad para personas con discapacidad

Uno de las principales ventajas del teletrabajo es la ausencia o disminución de los desplazamientos de los teletrabajadores, por lo que para las Personas con Discapacidad, sobre todo aquellas con movilidad reducida, representa una oportunidad para incorporarse laboralmente bajo esta modalidad, ampliando de esta forma las oportunidades de inclusión laboral para este grupo social. Por medio del teletrabajo se rompen muchas barreras del entorno que impiden la inserción laboral de las Personas con Discapacidad.



Resultados finales de una experiencia con alcance nacional: CABA, Mendoza y Córdoba

CABA: Datos del Curso

Módulo 1

- Convocatoria: 12
- Bajas: 0
- Altas: 0
- Finalizados: 12

Módulo 2

- Convocatoria: 15
- Bajas: 3
- Altas: 0

Los alumnos que cursaron tienen el siguiente avance en los módulos:

Contenido	Porcentaje de avance	Porcentaje para su finalización
1. Alfabetización Informática e Internet	100	0
2. Comunicación Interpersonal	70	30
3. Gestión del Tiempo	30	70
4. Teletrabajo (Clase videoconferencia)	0	100

MENDOZA: Datos del Curso

Módulo 1

- Convocatoria: 12
- Bajas: 0
- Altas: 0
- **Inicio:** 22-3-2010. **Final:** 22-5-2010.

Módulo 2

- Convocatoria: 15
- Bajas: 3
- Altas: 0
- **Inicio:** 22-5-2010. **Final:** 22-7-2010.

Los alumnos que cursaron tienen el siguiente avance en los módulos:

Contenido	Porcentaje de avance	Porcentaje para su finalización
1. Alfabetización Informática e Internet	100%	0%
2. Comunicación Interpersonal	100%	0%
3. Gestión del Tiempo	100%	0%
4. Teletrabajo (Clase videoconferencia)	100%	0%

CORDOBA: Datos del Curso

Módulo 1

- Convocatoria: 12
- Bajas: 2
- Altas: 2
- **Inicio:** 01-06-2011. **Final:** 29-07-2011.

Módulo 2

- Convocatoria: 15
- Bajas: 5
- Altas: 0
- **Inicio:** 03-08-2011. **Final:** 29-9-2011.

Los alumnos que cursaron tienen el siguiente avance en los módulos:

Contenido	Porcentaje de avance	Porcentaje para su finalización
1. Alfabetización Informática e Internet	100%	0%
2. Comunicación Interpersonal	100%	0%
3. Gestión del Tiempo	100%	0%
4. Teletrabajo (Clase videoconferencia)	100%	0%

Informe final del Curso de Teletrabajo 2011: provincia de Córdoba

Respecto al desarrollo del Curso, hemos notado un gran compromiso e interés de los alumnos por el mismo, no sólo en términos de asistencias (aquellos que resultaron aprobados han superado ampliamente el 75% de concurrencia), sino fundamentalmente en la predisposición a aprender.

Pese a existir, en algunos casos, bastante diferencia en la formación de los alumnos (había profesionales y en algunos casos analfabetos digitales), todos se mostraron muy comprometidos con el curso a realizar. Esta situación se ejemplifica en la expectativa notoria por parte de ellos de insertarse nuevamente en el ámbito laboral, en cuestiones relacionadas al teletrabajo propiamente dicho.

Incentivos para la contratación de teletrabajadores capacitados por el MTEySS

Una vez finalizados los cursos de capacitación se promueve su incorporación al mercado laboral, ofreciendo un incentivo financiero a las empresas.

Incentivos económicos para empresas que contraten personas con discapacidad

- Si se contrata a *tiempo completo* \$1500
- Si se contrata a *tiempo parcial* \$750

Compatible con los beneficios impositivos nacionales y provinciales

Nacionales: Deducción en el impuesto a las ganancias del 70% de las contribuciones.

Exención del 50% de aportes patronales por 1 año.

Exención del 25% de aportes patronales a partir del segundo año.

Provincia de Buenos Aires: Deducción de los ingresos brutos del equivalente al 50% de las contribuciones.

* Otras provincias, regímenes especiales.



RECONOCIMIENTO AL PROGRAMA DE CAPACITACION PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA COORDINACION DE TELETRABAJO POR PARTE DE LA FUNDACION TRUST FOR THE AMERICAS

Esta investigación surgió como una iniciativa conjunta entre la Fundación Trust for the Americas y el MTEySS con el fin de identificar buenas prácticas para atender de forma más adecuada las necesidades e intereses de las Personas con Discapacidad, identificar estrategias de inclusión laboral y aportar a la construcción de políticas públicas.

Objetivos específicos

- Conocer las expectativas y la valoración del programa por parte de los actores intervinientes.
- Conocer las percepciones de los actores intervinientes sobre la capacitación.
- Comprender el impacto que produce el programa en la inserción laboral y social de los beneficiarios.

Objetivo general

- Detectar las fortalezas y debilidades del programa de capacitación en teletrabajo mediante las percepciones que tienen los principales actores intervinientes, identificando nudos problemáticos y recomendaciones que permitan mejorarlo.

Se realizaron entrevistas a las empresas que han incorporados Personas con Discapacidad beneficiarias del Programa (YPF y Telecom), a la empresa capacitadora (Asesorar SRL), a funcionarios públicos responsables de la gestión del Programa y a Personas con Discapacidad que han participado del Programa.

Principales características de los beneficiarios entrevistados

Nombre	Edad	Tipo de discapacidad	Año de participación	Lugar
María	57	Auditiva	2010	Mendoza
Agustín	27	Insuficiencia renal crónica	2010	Mendoza
Carlos	47	Motora superior	2011	Córdoba
Tomás	26	Motora	2010	Mendoza
Mariana	58	Motora inferior	2011	Córdoba
Analía	25	Motora superior	2010	Bs. As.
Marisol	26	Motora inferior	2009	Bs. As.

Resultados principales de la investigación

- La metodología resultó novedosa y enriquecedora con una valoración positiva del uso de las TIC para el acceso al empleo.
- El espacio que brindaba el programa para dictar los cursos fue adecuado, cómodo y amplio, siendo accesible para las personas con discapacidad motriz, y contando con rampas de entrada y baños apropiados para los mismos.
- Los contenidos de la capacitación se adecuan 100% a las necesidades de las empresas y al mercado de trabajo actual ya que se trata de conocimientos básicos y fundamentales para cualquier tipo de trabajo.
- El Programa ha brindado la posibilidad de conseguir un empleo directamente a través de él, ya que al finalizar el curso los alumnos que

respondieran de forma más satisfactoria eran convocados por diferentes empresas, conforme la carta aval suscripta.

- El Programa brindó la posibilidad de que surgirían sólidas relaciones entre los compañeros, varios de los beneficiarios entrevistados aseguran que el estar en contacto con personas con discapacidad tal como ellos les da fuerza y esperanza para seguir adelante en sus vidas.

Conclusiones

El camino recorrido hasta aquí por el Programa pone de relieve que se trata de una propuesta interesante que vincula la capacitación en teletrabajo y TIC y el fomento de la inclusión laboral.

Los resultados de la investigación permiten afirmar que el logro de los beneficiarios gracias al curso en la apropiación de contenidos se alcanzó, produciendo un aumento de sus competencias en el uso de TIC que les acredita para desempeñarse en el mundo laboral.

Todos los actores entrevistados coinciden en la pertinencia del Programa, especialmente por la importancia asignada a la formación en TIC como medio que promueve la inclusión laboral de los beneficiarios que reciben los cursos de formación. Es considerado un requerimiento fundamental del mundo laboral actual.

Por otra parte, las dificultades de inserción laboral de las Personas con Discapacidad se vinculan con las barreras físicas que impone el entorno tales como la falta de rampas, mobiliario adecuado y los problemas propios del transporte público. En este sentido, la modalidad de teletrabajo es una oportunidad de integración laboral para este grupo social.

Metas cumplidas hasta la actualidad

Desde el año 2008, se han implementado 14 proyectos de capacitación en Informática y teletrabajo en el marco del Programa Especial de Formación y Asistencia Técnica para el Trabajo.

Los mismos comprenden tanto la CABA como las provincias de Buenos Aires, Mendoza, Córdoba, Salta y Chaco, habiéndose capacitado a más de 170 personas con discapacidad.

En cuanto a la inserción laboral, empresas como YPF SA, Telecom SA, Asesorar SRL, BAPRO Medios de Pago SA han contratado beneficiarios capacitados a través de los proyectos citados y quienes actualmente desempeñan su rol de teletrabajador.

Asimismo contamos con varias cartas avales que comprometen a nuevas empresas a la contratación de beneficiarios que finalicen la capacitación en TIC y teletrabajo.

Con estos resultados hemos propuesto para este año generar un Programa de Teletrabajo y Discapacidad que permita ayudar a combatir la situación de desempleo que afecta a las personas con discapacidad, posibilitando la inserción sociolaboral de este colectivo. Asimismo, mejorar la formación profesional tanto en el sector privado como el en público, y en este último con la meta de alcanzar el 4% estipulado por el Decreto 312/2010.

Respecto a esto hemos recibido pedidos provenientes de varias gerencias del país como Salta, Santa Cruz, Mendoza, La Pampa, La Rioja, Entre Ríos, Santa Fe, San Juan, Catamarca, Mar del Plata, Santiago del Estero, Misiones, Río Negro, San Martín, La Plata y Capital Federal, y sumado a esto, Capacitaciones para personas no videntes.

Otro de los Proyectos en los que estamos trabajando desde la Coordinación de Teletrabajo junto con la Dirección de Promoción de la Empleabilidad de Trabajadores con Discapacidad es el lanzamiento de las Capacitaciones de Alfabetización Digital y Teletrabajo para personas no Videntes a través de la implementación de un lector de pantalla, por el cual estas personas logren ingresar al mundo de la informática utilizando estas adaptaciones que permiten oír lo que no pueden ver en la pantalla.



Curso de teletrabajo en el servicio penitenciario, Ezeiza - 2012



11

TRUST FOR THE AMERICAS

Vanessa Ramírez, program manager Trust for the Americas

Trust for the Americas es una entidad sin fines de lucro constituida conforme las leyes de los Estados Unidos de América, cooperante de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Su objeto social es promover y fortalecer el desarrollo integral, combatir la pobreza en el hemisferio occidental a través de programas y acciones llevados a cabo de acuerdo a los principios y mandatos de la OEA.

Dentro de las líneas de acción del Trust for the Americas, se vienen implementando iniciativas que buscan el fortalecimiento de instituciones de base, con el fin de empoderar a poblaciones vulnerables. Desde el año 2005, el Trust ejecuta el Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas (POETA) en 20 países de América latina y el Caribe, el cual a través del establecimiento de centros tecnológicos comunitarios, busca generar mayores oportunidades para la inclusión social y económica de personas con discapacidad, jóvenes, poblaciones afectadas por la violencia, en situación de desplazamiento, entre otras. Para la implementación del programa, el Trust genera alianzas con instituciones locales, que brindan una capacitación en tecnologías y un componente para el mundo del trabajo, para desarrollar habilidades que permitan tener mejores herramientas para mejorar la calidad de vida los beneficiarios. En Argentina, Trust for the Americas implementa POETA en Buenos Aires en alianza con Fundación PAR, y en Santa Fe, Córdoba y Rosario en conjunto con CILSA.

Desde el inicio de POETA, aparte de la ejecución del programa, el Trust for the Americas ha trabajado paralegalmente en identificar los aciertos y principales desafíos en la implementación de la iniciativa, al igual que las áreas de mejoramiento. Por lo anterior, desde finales de 2010, el Trust inicia una alianza con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, el cual a través de la Coordinación de Teletrabajo propicia la generación de condiciones de trabajo decente para teletrabajadores, entre los que se encuentran las personas

con discapacidad, fomentando su ingreso al sector formal de la economía; siendo la inclusión laboral de los participantes de POETA uno de los retos dentro de la evolución del programa.

Dentro de las diferentes acciones realizadas entre el Trust for the Americas y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina sobresalen¹: (I) El desarrollo de un estudio de caso para entender el Programa de Capacitación en Teletrabajo para personas con discapacidad, como alternativa de inclusión laboral para los participantes de POETA; (II) Generación de espacios de diálogo con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina y otros actores, para abordar las problemáticas en el marco de las Tecnologías para el desarrollo, brindando canales recíprocos de colaboración y asistencia tendientes al desarrollo, investigación e implementación de programas de capacitación; y (III) la Participación del Ministerio de Trabajo en una investigación para entender el impacto de la capacitación del programa POETA, para posteriormente desarrollar un marco referencial de un sistema de Monitoreo y Evaluación.

Gracias al trabajo en conjunto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, el Trust pudo identificar la posibilidad de generar nuevas alternativas de inclusión laboral a través del teletrabajo para personas con discapacidad. A su vez, los resultados del estudio de caso realizado por el Trust for the Americas, han permitido la identificación de fortalezas y desafíos del programa de teletrabajo y por ende, la formulación de recomendaciones, valioso insumo a la hora de redireccionar algunas acciones y actividades implementadas en el marco de ambos programas.

Dado el enfoque del Trust en el fortalecimiento de las organizaciones con las que trabaja en esos 20 países americanos, la articulación entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de Argentina, Fundación PAR y CILSA, aliados locales del Trust para la implementación de POETA en este país, ha permitido el desarrollo de diferentes líneas de acción. Entre las mismas cabe destacar la coordinación de acciones de intermediación laboral tendientes a promover la inserción laboral de los participantes del Programa POETA y el aprendizaje mutuo respecto del contenido y las dinámicas aplicadas en el marco de las capacitaciones en TIC y preparación para el mundo del trabajo desarrollado por la iniciativa POETA y el Programa de Teletrabajo.

Durante las sesiones presenciales enmarcadas dentro del componente de investigación y monitoreo del programa POETA, los funcionarios del Ministerio de Trabajo participaron activamente, compartiendo sus experiencias y metodologías, que permitieron identificar las variables de la influencia del contexto, las leyes que reglamentan la inserción laboral, las características y componentes propios de cada programa en los tipos de resultados que se obtienen, parte importante al realizar una evaluación comparativa entre programas que, aunque guarden similitudes, son atravesados por variables que cambian el curso de los resultados, y el impacto del mismo.

El interés del Trust for the Americas prima en mantener un trabajo articulado con el Ministerio de Trabajo y su Coordinación de Teletrabajo, para explorar posibilidades de replicación del modelo de teletrabajo, así como la identificación de nuevas líneas a trabajar en conjunto, para beneficiar a diferentes comunidades a nivel hemisférico.

1. Todas las actividades realizadas se llevaron a cabo gracias a la financiación del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC).





12

APUNTES PARA EL TELETRABAJO

Susana Barasatian, directora nacional
de Orientación y Formación Profesional - MTEySS

EL CONTEXTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS TIC

Una característica de la sociedad global de nuestros tiempos es la expansión y desarrollo de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Sin duda han cumplido un rol importante en el proceso de globalización económica, regional y política que caracteriza nuestros tiempos. Este avance tecnológico que define a esta sociedad se ha ido manifestando en forma heterogénea en los más diversos países y ha impactado necesariamente en los procesos de gestión de la producción, en los específicamente productivos, en la organización del trabajo y en las competencias requeridas a los trabajadores de los diversos sectores de actividad. Es más, podríamos decir que sin ellas el teletrabajo, caracterizado por el desarrollo de las actividades laborales que se realizan desde la casa del trabajador o desde espacios móviles, no hubiera podido surgir. Al hablar de una nueva forma de organizar el trabajo hablamos de una nueva identidad de quien lo realiza: el teletrabajador.

Esta nueva forma de organización del trabajo y de identidad de quien lo ejerce no surge en nuestro país por una casualidad fortuita, sino por la construcción de un modelo económico y social heterodoxo que tuvo como meta propiciar el crecimiento económico de nuestro país desde un punto de partida por demás negativo, representado por la crisis del año 2001. Este crecimiento económico se constituiría en una razón necesaria, pero no suficiente para la generación de empleo. Fue necesaria la concurrencia con este factor de una expresa voluntad política de apoyar el crecimiento de los principales sectores económicos con una mirada puesta en la generación de empleo. El elevado crecimiento económico registrado a partir del año 2003, fue acompañado por el diseño e implementación de un conjunto de políticas activas de empleo que promovieron en el país la cifra de 5 millones de puestos de trabajo y una mejora en la calidad del empleo, con el consiguiente descenso del empleo no registrado. Vale la pena consignar que en parte de este período se produjo una renovación entre las empresas, en particular de la industria manufacturera –solamente entre 2002 y 2009 se crearon en el país 132.000 empresas– y se observó además un crecimiento de las existentes en los niveles de complejidad tecnológica aplicada¹.

1. El desafío de las TIC en Argentina, Marta Novick y Sebastián Rotondo (Compiladores).

Así como la globalización no ha distribuido homogéneamente sus beneficios entre todos los países, el desarrollo de las TIC acusa niveles de heterogeneidad entre ellos, y a su interior, entre los distintos sectores de actividad y entre las diferentes empresas. Por ejemplo, en nuestro país el desarrollo de las TIC registra grandes diferencias según los sectores de actividad, la naturaleza de las empresas y la diversidad de sus tamaños. El mayor desarrollo de las TIC se registra entre las firmas de mayor tamaño, ya sea de índole nacional o multinacional.

Esta heterogeneidad en la implementación de las TIC por parte de las empresas refleja también, un particular desarrollo de la tecnología y aplicación de la misma en los procesos productivos². En la década del 90, en forma conjunta con la apertura económica y la paridad cambiaria, se internacionalizó la dinámica tecnológica a través de las importaciones y la Inversión Extranjera Directa (IED). En los primeros años del mencionado decenio se produjo una suerte de sustitución de trabajadores por bienes de capital. La difusión de las TIC se dio principalmente en la industria manufacturera, en los sectores de administración del negocio y no en los procesos productivos, y si se analiza la relación existente entre la incorporación de tecnología y generación de empleo, se observa una relación negativa. Esta situación se revirtió a partir del año 2003, momento en el cual las condiciones del contexto macroeconómico cambiaron, como se dijo al comienzo de este artículo. A un tipo de cambio real alto, se unió una mejora en la distribución del ingreso que permitió la expansión de la demanda interna con la consiguiente reactivación económica. Este contexto favoreció sin duda la adopción de tecnología en general entre las empresas y las TIC en particular, impactando su implementación, no ya en forma exclusiva en los procesos administrativos, como ocurrió en la década anterior, sino en los productivos, contribuyendo de este modo a incrementar la productividad y la competitividad industrial entre las empresas de un mismo sector y en el país en general. La adopción de las TIC en los procesos productivos fue

influida también por un mayor desarrollo institucional de los organismos de ciencia y tecnología nacionales y de un fomento de la vinculación entre el aparato productivo y las universidades³.

EL TELETRABAJO

Estas condiciones contextuales son concomitantes con el desarrollo del sector del software en el país y el desarrollo de los Call Center en tanto manifestación laboral expresa, pero no exclusiva del teletrabajo. En lo que respecta al sector del software, Argentina ha apostado a su afianzamiento. Al conjunto de medidas que apoyan al sector, se le suma la decisión de promover la formación de profesionales de carreras afines. Desde todo punto de vista esta decisión constituye un verdadero desafío para las políticas educativas y de formación, en la medida en que el país dispone de escasos profesionales egresados de las carreras afines: la ingeniería en sistemas, los analistas en sistemas, los ingenieros y otras ramas científico-tecnológicas. La solución a este cuello de botella descansa en profundizar las iniciativas que han llevado adelante los Ministerios de Educación y de Trabajo para promover la formación de aquellos trabajadores del sector que estaban en los niveles más bajos de calificación y en el nivel profesional. El compromiso de la formación de los recursos humanos aptos para el desarrollo y crecimiento de la industria del software compromete a los actores productivos del sector que, en algún momento y, ante las necesidades y demandas de las empresas, promovió la incorporación de técnicos y estudiantes avanzados, sin la finalización de las carreras universitarias, captándolos con altos sueldos. Esta situación ha sido percibida como un problema por ellos mismos, quienes actualmente, en el marco de la manifestación de principios de responsabilidad empresaria promueven la finalización de las carreras universitarias de los jóvenes empleados⁴.

2. "Empleo y organización del trabajo en el marco de la difusión de TIC en el tejido productivo de la Argentina: industria manufacturera, comercio y servicios", Marta Novick, Sofía Rojo, Victoria Castillo, Gerardo Breard, en *El desafío de las TIC en Argentina*, Marta Novick y Sebastián Rotondo (Compiladores).

3. Idem.

4. El Gobierno ha impulsado la Ley del Software, otorgando en consenso con los actores sociales exenciones impositivas en el marco de un conjunto de medidas promocionales.



Acerca de los call centers podemos tener diversas miradas. Por un lado, constituyen una expresión de la transformación de producción de servicios a los clientes en el mundo global; por el otro, son una manifestación de la difusión de las TIC con un grado de menor exigencia de calificación de quienes se desempeñan en estas tareas y, por último y, sin ánimos de excluir otras apreciaciones sobre el fenómeno, son una expresión del teletrabajo.

Finalmente, llegamos al objeto de nuestro estudio, que es el teletrabajo que, como ya dijimos en un comienzo, constituye una expresión novedosa de la organización del trabajo que se caracteriza por el desarrollo de tareas específicas a distancia. El trabajador puede hacerlo desde su domicilio o en ámbitos móviles, por cuenta propia o en relación de dependencia. Constituye sin duda una forma flexible de organización del trabajo que implica el desempeño de una actividad profesional, sin la presencia física del trabajador en la empresa, durante una parte importante de su horario de trabajo. Supone el uso de métodos de procesamiento electrónico de la información y el uso de un elemento de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. Entre estos trabajadores se encuentran quienes pueden ser programadores informáticos, asistentes informáticos, quienes realizan el mantenimiento de los equipos informáticos de las firmas, agentes de venta, empleados de los call centers, entre otros trabajadores. El desarrollo del teletrabajo exige al trabajador un conjunto de competencias vinculadas con el dominio de las TIC y la disponibilidad de la infraestructura adecuada para el ejercicio del teletrabajo: soporte tecnológico de la computadora y las condiciones de conectividad. Un conjunto de cualidades actitudinales completa las competencias requeridas a los trabajadores: la autonomía, la capacidad para resolver problemas, la flexibilidad para atender y responder adecuadamente a diversas situaciones, entre otras. Por otra parte el teletrabajo ofrece oportunidades de desarrollo a personas con diversas problemáticas: la mujer, que necesita trabajar en su domicilio por

razones domésticas y familiares, las personas con alguna discapacidad, los mayores, que a las competencias generales en informática pueden agregar otras específicas en el dominio de determinados programas, que complementan la experiencia laboral.

En nuestro país el teletrabajo en relación de dependencia es una expresión principalmente de las empresas multinacionales y por lo tanto de las empresas de gran tamaño. En Argentina no se alcanza un amplio desarrollo de esta modalidad de trabajo, aunque es muy probable que su situación no sea ajena al crecimiento mundial de esta tipología. La característica mencionada anteriormente da cuenta de la importancia que esta actividad laboral ha tenido para el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, que le ha brindado un espacio específico a través de la creación en su estructura de una Coordinación que tiene entre sus objetivos explorar su incidencia en nuestro país e ir completando los procesos normativos y regulatorios, a la luz de la dinámica que él ofrece. De hecho y en relación con la modalidad del teletrabajo en relación de dependencia, el Ministerio presentó un proyecto de ley para su regulación⁵.

INCENTIVOS PARA LA FORMACION CONTINUA Y LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TRABAJO

En el actual contexto las políticas públicas asumen nuevos desafíos: incentivar la competitividad con inclusión social⁶. Estas palabras son algo más que un lema. Consolidar la competitividad de la economía del país, exige procesos de democratización del conocimiento que acompañan la profundización de la inclusión social.

Desde el año 2003 en adelante y, particularmente desde el año 2007, alcanzada la mejora en los indicadores de empleo, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social promovió la estrategia de la Formación Continua en el marco de las políticas de empleo.

5. Desde la Dirección de Fortalecimientos Institucional se han llevado adelante acciones de Formación Continua junto con la Coordinación y los actores sociales.

6. Dr. Carlos A. Tomada, Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, en su disertación en el Seminario "Argentina 2020: formación continua para la Competitividad y el Empleo en el marco de los planes estratégicos".

Esta estrategia, basada en el diálogo social de los actores públicos y privados, que comprende la promoción de la formación general básica, la formación profesional inicial y la de mayor nivel técnico, la elaboración de las normas de competencia laboral, la certificación de las competencias laborales, tiene como propósito propiciar empleos de calidad, tanto para los trabajadores que requieren insertarse laboralmente, como para quienes están ocupados. Hoy en día se propicia que la formación, llave de acceso al conocimiento, pueda ser adquirida en diversos ámbitos: a la modalidad clásica de las instituciones de formación profesional –mejoradas y fortalecidas por el desarrollo de estas políticas públicas– se suma la empresa como ámbito de aprendizaje.

En nuestro país, la formación en el ámbito empresario es una realidad en la gran empresa, tanto de origen nacional como extranjero. Estas empresas cuentan con áreas específicas para el desarrollo de los recursos humanos, departamentos de capacitación que elaboran planes de carrera, que concretan acciones de formación, tanto para los cuadros gerenciales, como para los trabajadores. Esta realidad no es la misma en la pequeña o mediana empresa. En estos ámbitos comienzan las heterogeneidades. La construcción de una cultura de la formación en las empresas requiere de estímulos e incentivos vinculados a la implementación de las políticas públicas consecuentes en el tiempo.

Una línea de trabajo con este propósito que integra la estrategia de la Formación Continua, que ha alcanzado niveles crecientes de importancia, es la operatoria de Crédito Fiscal. En nuestro país, son tres los organismos que impulsan esta línea de trabajo, el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa (SEPyME) y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS). La información que se proporciona en este texto corresponde a la dependencia mencionada en último término. Como es de público conocimiento esta operatoria permite que las empresas lleven adelante acciones de formación de sus trabajadores y que los montos erogados en estas acciones puedan debitarse de los impuestos acreditados ante la AFIP.

El Ministerio de Trabajo implementa la Operatoria del Régimen de Crédito Fiscal (Ley 22.317 y sus modificatorias) desde el año 2007. En ese año contó con un presupuesto de \$4.000.000, que progresivamente se incrementó hasta llegar al año 2012 con un presupuesto de \$70.000.000. Durante este año tendrán lugar dos convocatorias, una que cierra a fines de abril y otra a fines del mes de julio. Si sólo se proporcionan los datos de 2011, el Crédito Fiscal asignado para ese año incluyó a 352 empresas, de las cuales el 68% fueron PyMEs y el 32% grandes empresas.

La particularidad que reviste la operatoria de Crédito Fiscal implementada por el Ministerio de Trabajo es que en el conjunto de trabajadores a capacitar pueden incorporarse trabajadores desocupados. Del total de 49.071 trabajadores propuestos el año pasado, 34.889 (71%) eran ocupados y 14.182 (29%) desocupados.

Si tenemos en cuenta las empresas que involucran al teletrabajo, cabe mencionar, que solamente diversos call centers han participado de esta operatoria. Estos son los siguientes:

Año	Empresa
2010	TELEMERCADO S R L
2010	TASKPHONE ARGENTINA S A
2010	TASK SOLUTIONS SA
2010	NEXT LATINOAMERICA SA
2010	COMUNICACION MULTIMEDIA S A
2010	SUR CONTACT CENTER SA
2010	ACTIONLINE DE ARGENTINA SA
2011	DYNATACPHONE SRL
2011	O.T.C. LITORAL SRL
2011	EASY CALL SOCIEDAD ANONIMA
2011	TASKPHONE ARGENTINA SA
2011	SUR CONTACT CENTER SA
2011	GALANDER SA
2011	CENTRO INTERACCION MULTIMEDIA SA



Estas empresas están localizadas en Capital Federal, Córdoba, Rosario y en algunos distritos del conurbano bonaerense.

CONCLUSIONES

Como se ha planteado a lo largo de este artículo, las condiciones del contexto son favorables para el incremento de la competitividad de las empresas y el desarrollo de políticas públicas que la estimulan. El teletrabajo es una forma novedosa de organización del trabajo que principalmente las grandes empresas han adoptado para el desarrollo de algunos procesos. Sin ir más lejos, el Ministerio de Trabajo ha promovido en diversas líneas de acción la participación de grandes empresas que asumen la modalidad del teletrabajo, entre ellas: Cisco, Telecom, YPF, Nielsen, MAPFRE, entre otras.

Sin embargo, existen algunos recursos que han sido insuficientemente utilizados por estas empresas, y que, de asumir nuevas modalidades de gestión podrían ser aplicadas por la mediana y pequeña empresa; tal el caso de la Operatoria de Crédito Fiscal. Este es un incentivo que en forma permanente en los últimos años, se ha ido ofreciendo al sector empresario con miras a ganar en competitividad e inclusión social.

Por un lado, resulta altamente recomendable la incorporación en esta operatoria de las empresas que asumen las modalidades del teletrabajo, así como podrían analizarse alternativas de esta modalidad de gestión en las empresas pequeñas y medianas. Las razones son diversas:

- La empresa que impulsa la capacitación de los trabajadores en general y de los teletrabajadores en particular, puede incrementar su productividad, su competitividad y expandir el empleo, con el consiguiente impacto favorable en el territorio en el que se encuentra localizada.
- La formación profesional contribuye a transparentar las relaciones laborales, a regularizar diversas situaciones que pueden emerger en una modalidad de trabajo que en nuestro país, a diferencia de

otros, no se encuentra aún reglamentada, pese a los intentos del Gobierno nacional.

- La inclusión del teletrabajador en procesos de enseñanza y aprendizaje fortalece las competencias técnicas y aquellas vinculadas con los aspectos sociales o transversales al comportamiento laboral contribuyendo, de este modo, a consolidar los lazos entre él y la empresa.
- La formación profesional facilita la incorporación de tecnología y el aprovechamiento de sus beneficios. Genera espacios que permiten a la empresa y a los trabajadores reflexionar sobre determinados aspectos de la información, transformándola en verdadero conocimiento.
- Los cambios tecnológicos no sólo radican en la incorporación de equipos, sino en modalidades de gestión. Diversos profesionales pueden colaborar a través del teletrabajo en la administración de las pequeñas y medianas empresas con una capacitación acorde en el ejercicio libre de una profesión.

BIBLIOGRAFIA

- Marta Novick y Sebastián Rotondo (Compiladores), *El desafío de las TIC en la Argentina*.
- Mónica Sladogna, *Las condiciones para el conocimiento*.
- Julio Neffa, "El proceso de Innovación Científico-Tecnológica", en Enrique de la Garza Toledo (Coordinador), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*.
- Documentación en informes de la Dirección de Fortalecimiento institucional y de la Dirección Nacional de Orientación y Formación Profesional.



13

TELETRABAJO: EL CRUCE ENTRE INCLUSION Y COMPETITIVIDAD

Mónica Sladogna, directora de Fortalecimiento Institucional - MTEySS

Desde el año 2003 la Secretaría de Empleo viene desarrollando acciones de formación y certificación de trabajadores, así como de fortalecimiento y certificación de calidad de las instituciones de formación como herramientas fundamentales para el desarrollo de las políticas activas de empleo. En el marco de estas acciones se han formado, desde ese momento y hasta la actualidad, más de 1.300.000 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a más de 40 sectores de actividad.

El vínculo con la Coordinación de Teletrabajo se inicia en el año 2007 con acciones vinculadas a la certificación de trabajadores, es decir con la necesidad de contar con una herramienta transparente y fiable para reconocer la experiencia de quienes habían aprendido su oficio trabajando en el sector. Esto significó un desafío en términos de promover el registro de trabajadores en un sector novedoso, buscando articular las políticas de empleo con el uso de las tecnologías de la información que permitían nuevas formas de organizar el trabajo.

El teletrabajo nos llevó a un desafío en el desarrollo de un descriptor integral del oficio que se desarrollaba ya no en el ámbito público de la empresa o la fábrica, sino en el privado del domicilio del trabajador/a. El compromiso era describir aquello que se desarrollaba en un ámbito no tradicional; hoy tenemos las normas de competencia laboral descritas de los siguientes roles: Analista administrativo contable teletrabajador, Diseñador web teletrabajador, Tutor virtual teletrabajador, Teletrabajador genérico y Operador de comunicación social digital.

En base a estas Normas, se formaron 29 evaluadores bajo el enfoque de competencias. Es decir, hoy existen en nuestros registros personas que han desarrollado la experticia que les permite evaluar el desempeño de los roles

normalizados. De esta manera hemos alcanzado a la evaluación y certificación de 450 trabajadores. Estas evaluaciones se realizan de manera virtual, lo que ha permitido que se evalúe a personas distribuidas en 14 provincias a lo largo del territorio nacional. Además de la amplitud territorial es importante resaltar que han participado de las evaluaciones adultos mayores y personas con algún tipo de discapacidad, muchos de los cuales han manifestado un aumento en sus condiciones de empleabilidad.

Desde finales del año 2011 se está trabajando en un nuevo proyecto con la finalidad de fortalecer y regularizar al nuevo rol ocupacional de "Operador en Comunicación Social Digital (community manager)". Esta iniciativa surge de una propuesta manifestada por el Lic. Sebastián Lorenzo, de la Secretaría de Comunicaciones, frente a la demanda de dar un marco regulatorio a esta nueva actividad, ya que carece de normativa tanto a nivel nacional como internacional.

Las tecnologías de información y comunicación no sólo han impactado en lo que refiere a la organización del trabajo, sino que han alcanzado también al ámbito de las relaciones sociales, configurando una nueva forma de comunicación. Como consecuencia de ello ha surgido en los últimos años la figura de Operador de Comunicación Social Digital, posición que está adquiriendo una importancia cada vez mayor, no sólo en el ámbito de las comunicaciones, sino también creando una figura laboral.

El resultado de este nuevo proyecto permitirá que se amplíen las posibilidades de empleabilidad para los Operadores que están desarrollando esa

función así como también que se formalicen sus conocimientos y experiencia laboral adquirida a través de la práctica.

Por último, y no por ello menos importante, desde el año 2010 llevamos capacitadas 2.464 personas, mayores de 45 años, la mayoría, y jóvenes de entre 18 y 24 años que participan del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo.

Es decir, llegamos con una capacitación de calidad a poblaciones con elevado nivel de vulnerabilidad en el acceso al mercado de trabajo. Una muestra de esta capacidad es la formación de 30 personas privadas de su libertad en las Unidades Penitenciarias de Marcos Paz y de Ezeiza.

El éxito de las acciones de formación nos ha convocado a formar a más de 1.800 personas en este año, incluyendo lo que denominamos "Teletrabajo orientado al comercio, a las redes sociales y al secretariado".

Estamos avanzando en conjunto con la Unidad para Personas con Discapacidad y Grupos Vulnerables y el sector del software, representado por la Cámara de Empresas de Software y Servicios Informáticos en el desarrollo de un software que permita la integración a este sector para teletrabajadores no videntes.

El conjunto de acciones antes descriptas ha sido posible por el nivel de articulación de las políticas que la Secretaría de Empleo lleva adelante y por la ampliación del horizonte de participación democrática a través del involucramiento de los actores privados. De esta manera, impulsamos, con la participación del sector privado, y entre todos, políticas para todos y todas.



2º Coloquio de Teletrabajo - 2010



14

APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE TELETRABAJADORES

**Esteban Bogani, coordinador de Acciones de Apoyo a la Inserción
de trabajadores desocupados en Empresas - MTEySS**

Desde hace unos años este colectivo de teletrabajadores y cantidad de empresas involucradas en estas acciones se viene incrementando, y con este comportamiento se abre la posibilidad de sumar a nuevas trabajadoras y trabajadores con dificultades de inserción en otros ámbitos, como son los jóvenes, los discapacitados y los mayores de 45 años. A este esfuerzo se halla abocado el MTEySS.

Según estimaciones privadas el colectivo de teletrabajadores se ha incrementado a altas tasas en los últimos años en el país; incluso su cantidad se ha duplicado interanualmente en los primeros años de la década pasada¹.

Hoy en día, se estima que existen entre 1,2 y 1,6 millones de teletrabajadores en el país², incluyendo en este número a: todos aquellos quienes desde su hogar llevan a cabo su actividad laboral, como a los que tienen un segundo trabajo y lo realizan de esta manera y a aquellos que tienen un trabajo “tradicional” y llevan a cabo algunas actividades de esa función desde su domicilio particular.

Este crecimiento trajo consigo la creación de pequeñas y medianas empresas de servicios pero también la generación de asociaciones e instituciones de apoyo a su desarrollo a nivel local³.

En este contexto se dispuso desde el MTEySS la puesta en marcha de las primeras acciones de apoyo a la generación y sostenimiento de trabajo decente para teletrabajadores, al observar en este campo la posibilidad de promover a grupos de trabajadores con dificultades para participar en el mercado de trabajo.

Dentro de estas acciones se destacan la formación profesional, la certificación de competencias y el apoyo a la inserción laboral pero también la creación de

1.Véase <http://edant.clarin.com/diario/2007/07/24/sociedad/s-02815.htm> (2 de abril de 2012).

2.Véase <http://www.lanacion.com.ar/1159347-el-teletrabajo-crecio-un-20-en-la-argentina> y

<http://www.jobing.com.ar/2010/09/hablemos-cifras-%C2%BFcuantos-teletrabajadores-hay-en-argentina/> (2 de abril de 2012).

3.Véase, sólo a título ilustrativo, <http://www.aat-ar.org/> y <http://redexperta.tic.org.ar/Teletrabajo-en-Argentina> (2 de abril de 2012).

un marco normativo para estas nuevas y –cabe explicitarlo– especiales relaciones laborales.

Todavía no existe, más allá del crecimiento antes comentado, un claro entramado de actores propio del mundo del trabajo en el sector de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, al menos, en lo atinente al teletrabajo. Hay trabajadores y empleadores pero aún son incipientes los esfuerzos por institucionalizar estas representaciones.

TRANSFORMACIONES EN EL MUNDO DE LA PRODUCCION Y EL TRABAJO

Después de un período de crecimiento y desarrollo económico y social iniciado al terminar la segunda guerra mundial, conocido como los gloriosos treinta años, tuvo lugar una caída en las índices de productividad y ganancia (Hobsbawm, 1998). El comportamiento de estas tasas, en realidad, evidenció el agotamiento del modelo impulsado por el fordismo como patrón de organización de la producción y el consumo pero también de la economía y la sociedad.

De esta crisis surgieron nuevos paradigma, como el toyotismo, en cuanto a la organización de la producción y los servicios. Este modelo fue adoptado en distintas empresas y, en ocasiones, economías de Occidente. Sin embargo, este no fue el único. Hoy en día conviven distintas formas de organización de los procesos de trabajo, de los servicios y la producción, con desarrollos desiguales según el país o región del globo de que se trate. En todas éstas, la incorporación de nuevos desarrollos tecnológicos abrió la posibilidad de cambios.

Sin lugar a dudas, en estos cambios resultó fundamental el surgimiento y adopción de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

por parte de las empresas. Estos soportes y aplicaciones contribuyeron de manera sostenida a retomar el crecimiento de las tasas de productividad y ganancia. Su impacto fue importantísimo en la conformación de la estructura de la nueva economía (Drucker, 1969).

Dentro de este mundo tan cambiante, una posibilidad de categorizar los cambios ocurridos en el ámbito del trabajo en las sociedades posindustriales centra su análisis en la existencia de distintas categorías de trabajadores (Reich, 1993). Se trata de las siguientes clases de puestos de trabajo y perfiles ocupacionales:

- **Servicios Rutinarios de Producción:** abarcan el desarrollo de diferentes tipos de tareas, algunas suelen ser manuales; otras son funciones de supervisión rutinarias, que consisten en un control repetitivo, en velar por el cumplimiento de los procedimientos operativos estándar. Estos trabajadores deben saber leer y efectuar cálculos simples. Pero sus virtudes esenciales son la fiabilidad, la lealtad y la capacidad para cumplir las directivas. Para eso basta normalmente con una educación estándar sobre la base de principios tradicionales.
- **Servicios en Persona:** se deben prestar de persona a persona; los trabajadores están en contacto directo con los destinatarios de su trabajo, sus objetivos inmediatos son los clientes. Quienes llevan adelante este tipo de trabajo no necesitan haber adquirido demasiada formación; como máximo, un título secundario, o su equivalente, además de cierto entrenamiento vocacional.
- **Servicios Simbólico-Analíticos:** se caracterizan por trabajar con símbolos, datos, palabras, y representaciones visuales y orales. Son actividades de intermediación, identificación y resolución de problemas. Son ejercidos por graduados de carreras terciarias o universitarias.



Seguramente resulta fundamental no delimitar únicamente a estas tipologías el universo de las diferentes clases de trabajos; de hecho, el aquí abordado (los teletrabajadores) redefiniría, en parte, a los servicios simbólico-analíticos, siendo una clase inicial de éstos debido a que comparten soportes y aplicaciones de comunicación y labores intelectuales aunque no tienen todas sus habilidades y destrezas.

TELETRABAJO Y TELETRABAJADORES

De una revisión de la literatura sobre el teletrabajo surgen varias definiciones, como aquella que lo entiende como “un medio de modernizar la organización del trabajo para las empresas y organizaciones de servicios públicos, y para los trabajadores reconciliar vida profesional y vida social y darles una mayor autonomía en la realización de sus tareas”⁴.

“Se entiende por teletrabajo la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador y por teletrabajadores/as a quienes habitualmente trabajan de esta manera”⁵.

Se trata de trabajadores con conocimientos básicos en lo referente aplicaciones informáticas, comunicación e intercambio, trabajo en equipo (denominado colaborativo en ambientes digitales), capacidad de abstracción y relación entre conceptos.

Dos son las maneras en que se puede teletrabajar, como trabajador autónomo y como trabajador en relación de dependencia respecto de un empleador.

Son múltiples los roles o perfiles laborales en que se despliega la posibilidad del teletrabajo aunque, en cualquier caso, son posibles de ordenarse en dos grandes grupos.

De un lado, se encuentran aquellos vinculados a tareas de calificación técnica; entran aquí parte de los que cargan datos o data entry, quienes desgraban entrevistas o conferencias, los operadores de centros de atención al cliente (call centers), administradores de redes, diseñador de páginas de internet, distintas clases de tutores, entre otros.

Del otro lado, están aquellos con calificaciones profesionales, como son los ingenieros, escritores, publicistas, periodistas, abogados, investigadores, científicos, traductores, etc., que, en general, suelen no requerir del apoyo y el acompañamiento del MTEySS, que se aboca, fundamentalmente, al primer grupo.

Desde el MTEySS se trabajar en pos del bienestar de todos estos trabajadores, y muestra de ello es el Proyecto de Ley de Teletrabajo, aunque con la prioridad en aquellos que, integrando el primer grupo, tienen una menor calificación laboral o simplemente carecen de ella y, por tanto, se encuentran más vulnerables respecto de su participación en el mercado de trabajo.

PROMOCION DEL EMPLEO REGISTRADO DE TELETRABAJADORES/AS EN EMPRESAS

Dentro de las medidas adoptadas para promover el teletrabajo, como parte del trabajo decente, se dispuso un amplio abanico de acciones desde el MTEySS, las que van desde la formación profesional, incluyendo la certificación de competencias, hasta el apoyo a la inserción laboral en empleo registrados, así como también la sanción de una Ley de Teletrabajo.

4. CES-OPE (2002), Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, CES-Confederación Europea de Sindicatos y Organizaciones Patronales, Unión Europea, Madrid (2 de abril de 2012).

5. Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral <http://trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/teletrabajoytrabajodecente.pdf> (12: 24 horas del 2 de abril de 2012)

En este apartado se revisan las acciones tendientes a apoyar y mejorar la inserción laboral de teletrabajadores/as en empleos asalariados registrados; éstas integran las denominadas políticas activas de empleo implementadas desde el MTEySS. Son incentivos a la contratación de nuevos trabajadores por parte de empresas privadas.

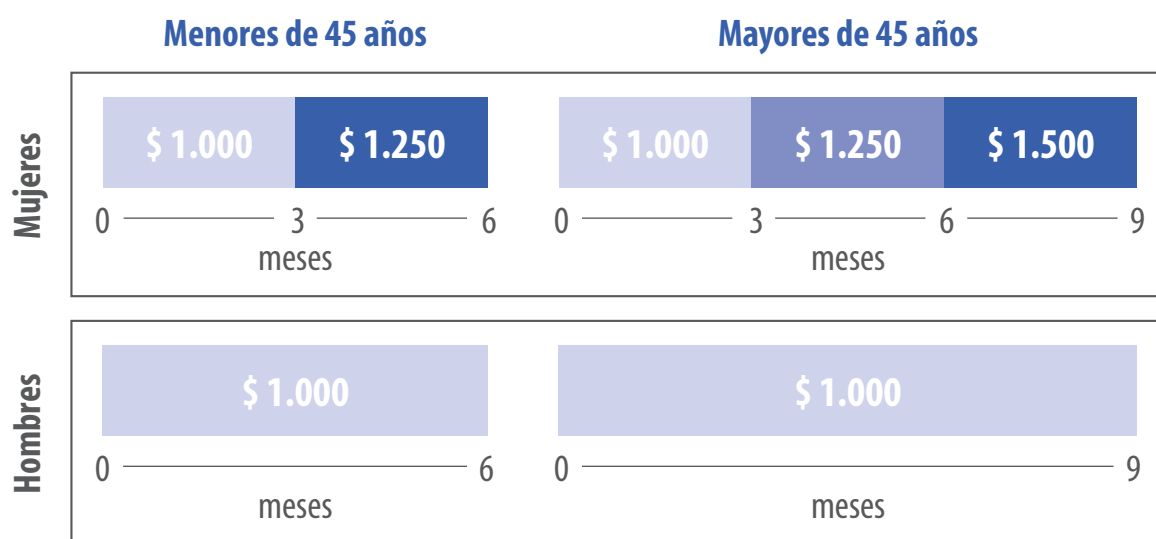
Estos estímulos tienen como fin apoyar el inicio de nuevas relaciones laborales, reduciendo el costo de ese inicio para los empleadores; éstas no tienen como propósito la creación per se de nuevos puestos de trabajo, como se sostiene en parte de la literatura abocada a estudiar estas medidas (Monza, 2003), sino el de adelantar en la cola de los trabajadores desocupados a aquellos más vulnerables y de menores condiciones para su participación en un empleo.

Detrás de estos incentivos se encuentra el supuesto de que el mercado de trabajo, al igual que otros mercados, no es el que mejor asigna los recursos, en este caso el recurso del trabajo, y esto amerita la participación del Estado, en este caso desde el MTEySS, como redistribuidor de las oportunidades laborales.

Dos son las formas en que hoy en día operan estos estímulos y ambas se encuentran disponibles para ser utilizadas en la contratación de teletrabajadores a lo largo del país.

De éstas la primera consiste en un aporte destinado a cubrir parte del salario del trabajador, según las siguientes características de sexo y edad:

Cuadro N°1. Incentivos de apoyo a la inserción laboral de teletrabajadores.
Aportes al pago del salario



De estos datos se desprende claramente el interés del MTEySS de apoyar con más esfuerzos la inserción laboral, por una parte de las mujeres, quienes tradicionalmente fueron discriminadas y postergadas en el mercado de trabajo y, por la otra, por los trabajadores y trabajadoras mayores de 45 años, colectivo que enfrenta, junto con los jóvenes, importantes dificultades para su plena participación en trabajos decentes.

Dentro del apoyo a la contratación de nuevos trabajadores/as la segunda línea de incentivos, establecida por la Ley N°26.476 (Régimen de regularización impositiva, promoción y protección del empleo registrado) prevé una reducción de aportes de las contribuciones patronales según el siguiente detalle.



Cuadro N°2. Incentivos de apoyo a la inserción laboral de teletrabajadores

Reducción a las contribuciones patronales

Del mes 1 al mes 12	Del mes 13 al mes 24
50% De reducción de contribuciones	25% De reducción de contribuciones

Los empleadores, por el término de 24 meses contados a partir del mes de inicio de una nueva relación laboral, gozarán por dichas relaciones de una reducción de sus contribuciones vigentes con destino a los siguientes subsistemas de la seguridad social:

- Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, Ley 24.241.
- Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, Ley 19.032.
- Fondo Nacional de Empleo, Ley 24.013 y sus modificaciones.
- Régimen Nacional de Asignaciones Familiares, Ley 24.714.

Estas reducciones en las contribuciones no alcanzan al Sistema de Salud, Leyes 23.660 y 23.661, ni ART, Ley 24.557.

De por sí, estos dos instrumentos de política activa de empleo son importantes y cuando se los suma y combina, al mismo tiempo, con la posibilidad de aplicarlos a trabajadores que fueron formados y cuentan con sus competencias certificadas por el MTEySS, se multiplican los beneficios para los trabajadores y empleadores.

DESAFIOS: INCENTIVOS DE APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL DE TELETRABAJADORES

De la experiencia recogida en la implementación de promoción de incentivos de apoyo a la contratación de trabajadores/as registrados por parte de empresas, y más recientemente, de teletrabajadores, se evidencian tres grandes desafíos a resolver

por parte de las políticas de empleo desarrolladas desde el MTEySS.

Primer desafío: la registración de trabajadores

Después del año 2003 se volvió a restaurar una política de fiscalización del trabajo registrado en el país, muestra de esto fue la sanción de la Ley N°25.887 Ordenamiento del Régimen Laboral y puesta en marcha del Plan Nacional de Regularización del Trabajo en el marco del MTEySS. Sucedió entonces que el índice de trabajo no registrado pasó del 49,9% de los trabajadores ocupados en 2003 a cerca del 34% en la actualidad. Siendo los avances en esta materia muy importantes, seguramente falta continuar con los esfuerzos sostenidos desde el MTEySS; allí deben inscribirse las posibilidades y resultados de una política de apoyo a la inserción laboral.

Segundo desafío: la relación entre las empresas y el Estado

Más allá de la registración, hay una historia más amplia de la relación que sostienen las empresas con el Estado; ésta incluye desde temas impositivos, otros aspectos vinculados a su responsabilidad social, cuidado del ambiente y hasta una discusión sobre la generación de riqueza y distribución de sus utilidades. Por esto, aquellas que tienen la totalidad de sus trabajadores debidamente registrados suelen ser renuentes al trabajo con el Estado y, aunque también esta situación va cambiando, son aún muchas las empresas que desconocen y por tanto no utilizan los distintos instrumentos de fomento y promoción del desarrollo impulsados desde el Estado, entre éstos, los de las políticas de empleo.

Tercer desafío: transiciones inacabadas en la cultura organizacional en parte de las empresas argentinas

De cierta manera, el teletrabajo constituye un hito en las formas de organizar el proceso de trabajo al deslocalizar –mencionando solamente uno de sus aspectos– parte de las tareas en los propios domicilios de los trabajadores o en otros ajenos a la empresa. Esto supone una transformación cultural de las empresas, pues implica que deja de ser importante el cumplimiento de horarios para pasar a ocupar un lugar fundamental el logro

de objetivos. Sin lugar a dudas, éste es un serio cambio de concepción, y esta transición ya se ha iniciado. Muchas empresas se encuentran ya participando del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), y sigue firme la idea de sumar a muchas más del empresariado local.

Simplemente, a modo de cierre, resta agregar que estos desafíos junto con la inclusión de los trabajadores más vulnerables en la sociedad de la información y el conocimiento son objeto y materia de las acciones cotidianas pero también estratégicas del MTEySS.



37^{ma} Feria del Libro - 2011



BIBLIOGRAFIA

- Bell, D., *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. Madrid, Alianza, 1991.
- CES - OPE, Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, CES-Confederación Europea de Sindicatos y Organizaciones Patronales Unión Europea. Madrid, 2002.
- Drucker, P., *La era de la discontinuidad*. Nueva York, Harper & Row, 1969.
- Hobsbawm, E., *Historia del Siglo XX*. Buenos Aires, Editorial Crítica, 1998.
- Messenger, J. y Ghosheh, N., *La deslocalización y las condiciones laborales en el trabajo a distancia*, Ginebra, OIT, 2010.
- Monza, A., *Los dilemas de la política de empleo en la coyuntura argentina actual*. Buenos Aires, Fundación OSDE CIEPP, 2002.
- OIT, Informe de la Conferencia Internacional del Trabajo. 90ª reunión 2002: El trabajo decente y la economía informal. Ginebra, OIT, 2002.
- Reich, R., *El trabajo de las naciones. Hacia el capitalismo del siglo XXI*. Buenos Aires, Vergara, 1993.





15

JOVENES Y TELETRABAJO

Federico Ludueña, subsecretario de Promoción del Sector Social
de la Economía - MTEySS

Hoy nuestro país se encamina al pleno empleo. A partir de las distintas políticas implementadas desde mayo de 2003 en Argentina, se han creado 5 millones de puestos de trabajo. Una política económica basada en la recuperación de la industria nacional, en la protección del mercado interno y en la idea de crecimiento con inclusión social, sumada a un contexto internacional favorable aprovechado a partir de la unidad político- económica de Latinoamérica, han sido fundamentales para alcanzar dichos logros, impensables en los años 2001-2002.

Sin embargo, reducir tal fenómeno exclusivamente a decisiones económicas resulta una exagerada simplificación. Paralelamente a lo descripto, el Gobierno argentino puso en marcha un proceso histórico de recuperación de las instituciones del Trabajo, junto con un abanico de políticas activas de promoción de empleo. Dos de estas iniciativas, de las cuales nos ocuparemos en este artículo, han sido la del teletrabajo y la política de empleo para jóvenes.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han evolucionado en las últimas décadas de una manera nunca antes experimentada por la Humanidad. Su impacto ha sido, y es, de tal magnitud que las relaciones sociales se han ido transformando al ritmo de estos cambios. El mundo del trabajo no ha sido la excepción.

A nivel internacional, el desarrollo de las TIC ha generado el surgimiento de dos polos con una clara incidencia en el mercado laboral. Aquellas personas con mayor facilidad en el acceso a esas tecnologías, y otras para quienes dicha posibilidad es difícil, costosa y a veces imposible.

La desigualdad en el acceso a las TIC, también llamada "brecha digital", tiene origen tanto en la infraestructura como en la formación de las personas. La amenaza no es menor, aquellos países que no sean capaces de alcanzar un buen nivel de aprovechamiento de las TIC perderán competitividad y la capacidad

de agregar valor a sus productos. En síntesis, esa diferencia entre quienes tienen mayor o menor acceso genera una nueva segmentación en el mercado laboral en la que los primeros tienen privilegios de entrada y elección del puesto de trabajo.

A través de distintas iniciativas (Programa Conectar Igualdad, Programa Control F, etc.), el estado argentino ha logrado hacer de las TIC una oportunidad para fomentar el acceso igualitario a la información, para integrar a personas con desventajas sociales, y para desarrollar áreas menos favorecidas.

La posibilidad de trabajar a distancia, el teletrabajo, es uno de los tantos resultados de estas transformaciones permanentes. Ante estos cambios, ningún Estado debería permanecer ajeno a su regulación, pero tampoco a la oportunidad de aprovechar las ventajas de esta nueva modalidad que implica la posibilidad de abaratar la creación de puestos de trabajo, reducir la inversión necesaria para iniciar un negocio o para permitir el acceso a un mercado, conciliar el ámbito familiar y el laboral, favorecer la igualdad de oportunidades a través de la inclusión de grupos vulnerados, generar mayor productividad, entre otras.

La promoción de esta modalidad laboral requiere, sin embargo, de un Estado presente capaz de asegurar para el teletrabajador la no precariedad de su empleo, la no reconversión de trabajadores tradicionales a teletrabajadores, ni a trabajadores esporádicos. En definitiva, se trata no sólo de estimular el teletrabajo, sino también de operar en su estructuración.

Al respecto, el Estado argentino se ha dado a la tarea de regular esas nuevas relaciones laborales estableciendo bases claras a favor de los trabajadores. Dichos lineamientos se podrían enumerar rápidamente en: i) su carácter voluntario; ii) su igualdad con los trabajadores presenciales; iii) su

igualdad con los regímenes de prestaciones sociales, promociones y mismos sistemas de retribución; iv) la garantía del ejercicio de derechos sindicales; v) la posibilidad de teletrabajar con modalidad parcial o mixta; vi) la posibilidad de contar con programas de certificación de competencias y formación continua; vii) la obligatoriedad de estar sujeto a medidas de prevención, seguridad y salud laboral.

Dada las condiciones anteriores, el teletrabajo presenta algunas ventajas extra para la inserción laboral de determinados colectivos sociales específicos, tales como personas con algún tipo de discapacidad, adultos mayores y jóvenes.

En relación a este último grupo, y en conjunto con el Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo, se ha desarrollado una interesante experiencia que ha tenido por objetivo generar oportunidades de inclusión social y laboral para jóvenes de 18 a 24 años de edad, en situación de desempleo. Esta iniciativa incluye capacitación y prácticas formativas para adquirir competencias en el uso de las herramientas TIC y del teletrabajo, posibilitando su inserción laboral a través de acciones de responsabilidad social empresarial.

En tal sentido, se han desarrollado los siguientes lineamientos de trabajo:

- Desarrollo de cursos de formación profesional, con herramientas específicas para posibilitar el teletrabajo.
- Prácticas calificantes, en empresas que utilizan esta modalidad.
- Vinculación, a través de esta nueva posibilidad tecnológica, de pequeños emprendimientos de servicios gestionados por jóvenes a distintas cadenas de valor.
- Aprovechamiento del teletrabajo para la empleabilidad de los grupos más vulnerables dentro del colectivo joven, tales como jóvenes con



discapacidad, o jóvenes encargados del cuidado de familiares.

Para finalizar es importante mencionar que este tipo de iniciativas, todavía experimentales, requieren de mayor profundización y consolidación. Sin embargo, hoy es claro que con la misma decisión política y sostenimiento de las políticas activas en tecnología y empleo que se han venido implementando en Argentina, la utilización de las

TIC contribuirá cada vez más a quebrar barreras geográficas y de movilidad, además de acercar a personas y sectores económicos y sociales.

En definitiva, como en cada acción implementada por el Estado argentino desde el año 2003 a la fecha, se trata una vez más de mejorar la vida de argentinas y argentinos, en este caso, de los más jóvenes, por medio de la tecnología, puesta al servicio de la generación y sostenimiento del empleo.



2º Coloquio de Teletrabajo - 2010



16

EL TELETRABAJO, UNA MODALIDAD PARA LA PROMOCION DEL EMPLEO

Marcelo Castro Fox - director de la oficina de OIT en Argentina

La existencia de nuevas modalidades para promover la empleabilidad o posibilitar la permanencia de quienes ya se encuentran en el mercado laboral es una preocupación constante en el seno de la OIT.

Tal como lo ha manifestado el Director General, Juan Somavía, con motivo de las causas y secuelas de la crisis financiera desatada en 2008, debe colocarse el empleo de calidad en el eje de las políticas y acciones de gobierno para promover tanto el desarrollo de los trabajadores y las trabajadoras, cuanto de su entorno familiar, y coadyuvar así a lograr una sociedad más justa e inclusiva.

El teletrabajo, por su naturaleza, es otra forma de impulsar el ingreso de más personas al mundo laboral. Es una respuesta a los avances tecnológicos y frente a las nuevas demandas del mundo laboral. El Estado debe tomar medidas para que las peculiaridades de estas nuevas modalidades garanticen el respeto a la igualdad de oportunidades y de trato de la que gozan otras formas de trabajo; es decir que quienes opten en este caso por el teletrabajo no se encuentren en una situación de desventaja frente a otros trabajadores.

El Estado y sus instituciones, en consulta y con la participación de las organizaciones de trabajadores y de empleadores, debe legislar para posibilitar que instituciones laborales tradicionales, como por ejemplo, los servicios de inspección del trabajo, también adapten su funcionamiento a la existencia de estas nuevas modalidades del mundo laboral.

También los ejes principales del concepto de “trabajo decente” de la OIT deben aplicarse a los teletrabajadores, es decir, garantizar que se respeten las normas laborales a todos y a todas; promover la creación de empleos de calidad; tomar medidas para la seguridad y salud de las teletrabajadoras y los teletrabajadores, así como proporcionar una cobertura de protección social adecuada; y finalmente, generar confianza entre trabajadores, empleadores y entidades gubernamentales mediante un diálogo social efectivo para la elaboración y aplicación de las políticas laborales.

Por todo lo expuesto, la participación de todos los sectores es importante para velar por que el teletrabajo preserve los derechos laborales de los y las trabajadoras que ingresen a esta modalidad. De ahí la importancia que reviste el Observatorio Tripartito de Teletrabajo como foro catalizador para que empresarios y trabajadores hagan llegar sus propuestas y compartir experiencias; que permitan identificar buenas prácticas y recolectar datos estadísticos para avanzar en la consolidación de nuevas herramientas que permitan seguir generando empleos de calidad.



17

SEGURO DE CAPACITACION Y EMPLEO

**Claudia Wentzel, coordinadora del Seguro de Capacitación
y Empleo - MTEySS**

En el marco de una salida ordenada de los programas de asistencia y contención, la Secretaría de Empleo redireccionó paulatina y sistemáticamente su acción hacia la recuperación de políticas activas destinadas a los trabajadores desocupados, con énfasis en aquellos que necesitaba una reconversión fuerte en vistas del modelo de desarrollo económico que implementó el Estado Nacional desde el año 2003. En ese sentido, durante el año 2006, se instituyó el Seguro de Capacitación y Empleo (en adelante SCyE) y posteriormente en 2008, el *Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo* (en adelante PJMMT).

Ambas políticas de base no contributiva prevén la inclusión de los trabajadores desocupados en un conjunto de servicios de apoyo a la búsqueda activa y la asistencia en procesos de mejora de la empleabilidad e inserción laboral, con una fuerte participación de las Oficinas de Empleo municipales y las organizaciones sociales.

PROBLEMAS QUE SE ABORDARON CON EL SEGURO DE CAPACITACION Y EMPLEO

Hay que recordar que el Programa Jefes de Hogar (en adelante PJH) fue un intento de respuesta a la crisis de 2001, coyuntura signada por un fuerte incremento del desempleo y la pobreza y una fuerte debilidad institucional del Estado. Se propuso así un programa de amplia cobertura para atender a todas las personas desocupadas, jefes de hogar con hijos menores a cargo. Por el contexto en el que surgió, el PJH se transformó en un programa de protección social de carácter básicamente pasivo. La experiencia internacional es unánime en la recomendación sobre la necesidad de incorporar políticas activas que mejoren la empleabilidad de las personas y apoyen sus procesos de inserción laboral, a través de herramientas como la orientación, la formación profesional, la práctica laboral, el apoyo a iniciativas asociativas de generación de empleo, entre otras.

En esta línea de trabajo la creación del SCyE, promovió la activación de los beneficiarios y generó el impulso necesario para alcanzar la inserción laboral en un escenario de crecimiento económico. Es así que en una primera etapa fueron destinatarios del SCyE las personas cubiertas por el Programa Jefes de Hogar que buscaban activamente empleo. Con posterioridad, el Seguro de Capacitación y Empleo se amplió a otros colectivos de trabajadores desocupados entre los que se cuentan: i) los padres o madres de niños detectados en situación de trabajo, ii) las personas privadas de su libertad o que están incorporadas a medidas de tratamiento en el medio libre en virtud de disposición judicial –ambas en el ámbito provincial, nacional y federal–, iii) los beneficiarios del seguro por desempleo de base contributiva que finalizaron la percepción de las prestaciones hasta junio de 2010 y recientemente iv) las personas cubiertas por el Programa de Empleo Comunitario, v) otros grupos asociados con su situación de vulnerabilidad (Trata de personas, Violencia Doméstica, etc.).

UN CONTEXTO ECONOMICO E INSTITUCIONAL DIFERENTE

El país vive hoy un contexto económico y de empleo muy diferente al del año 2002, fecha en que se diseñó y puso en marcha el PJH. Entre los años 2003 y 2011 la economía creció a tasas muy altas, impactando intensivamente en el empleo. Paralelamente existe una situación de mayor fortaleza institucional que le permite formular políticas que implican mayor complejidad y articulación. Durante estos años el Ministerio de Trabajo avanzó en:

- La instalación y el fortalecimiento de una red de oficinas públicas de empleo para brindar servicios de orientación e intermediación laboral que al día de hoy cuenta con 441 Oficinas de Empleo/ Unidades de Empleo.
- La ampliación de la cobertura y el desarrollo de un sistema de mejora de la calidad de los servicios de formación y capacitación laboral orientados a elevar la empleabilidad de las personas y

atender la demanda de mano de obra calificada, contando hoy con más de 900 instituciones de formación profesional nivel país.

- El desarrollo de un sistema informático de servicios de apoyo a la búsqueda de empleo (Portal de Empleo).
- El diseño e implementación de un conjunto importante de herramientas e incentivos para la promoción del empleo y la inserción laboral de trabajadores desocupados en el sector privado, en el empleo público y en el autoempleo.
- El trabajo en base a convenios formales de implementación con los Estados provinciales, y la mayor parte de sus municipios.

Es justamente en esta red de instituciones creadas, el Sistema Federal de Empleo, con su Red de Oficinas de Empleo y el Sistema Nacional de Formación Profesional con los actores de apoyo para la formación y la inserción, que el esquema integrado de prestaciones se arma y se afianza con el objetivo de:

- Apoyar a las personas en la búsqueda activa de un empleo adecuado.
- Fomentar la actualización de sus competencias laborales.
- Promover su inserción en empleos de calidad.

Para los beneficiarios seleccionados, este esquema integra una prestación monetaria no remunerativa con herramientas de política activa de empleo para la inserción laboral y el reconocimiento de antigüedad computable para el otorgamiento de la jubilación. Para incorporarse a este esquema de prestaciones las personas deberán suscribir voluntariamente, en una Oficina de Empleo, un convenio de adhesión en el que se establecen sus derechos y obligaciones por un plazo determinado.

Entre estos derechos y obligaciones figuran: la aceptación de ofertas de empleo adecuadas, la elaboración de un plan personal de búsqueda de empleo, la realización de actividades que contribuyan a aumentar su empleabilidad (orientación, formación, práctica laboral) y la percepción de la prestación dineraria.



ESQUEMA DE PRESTACIONES

- Prestación monetaria de carácter no remunerativo.
- Cómputo para prestaciones jubilatorias. El período durante el cual los beneficiarios perciban dicha prestación monetaria les será computado a los efectos de la acreditación del derecho a las prestaciones de la Ley 24.241 como tiempo efectivo de servicios, sin que se acrediten aportes ni monto de remuneraciones (en un esquema similar al utilizado actualmente por el Seguro de Desempleo, Ley 24.013).
- Prestaciones de apoyo a la inserción laboral. A través de la red de servicios de empleo, del sistema de instituciones de formación y de los acuerdos establecidos con los estados provinciales, los gobiernos locales, los sectores empresarios, sindicales y las organizaciones de la sociedad civil, se garantizará a los participantes el acceso a servicios de orientación, de formación, de práctica laboral y de apoyo a la búsqueda de empleo.
- La finalización del plazo de duración del convenio de adhesión.
- El rechazo de ofertas de empleo adecuadas.
- El incurrir en las causales de incompatibilidad con la percepción del beneficio.
- El incumplimiento de los términos del convenio de adhesión especialmente referido esto a la no participación en prestaciones que mejoren su empleabilidad.

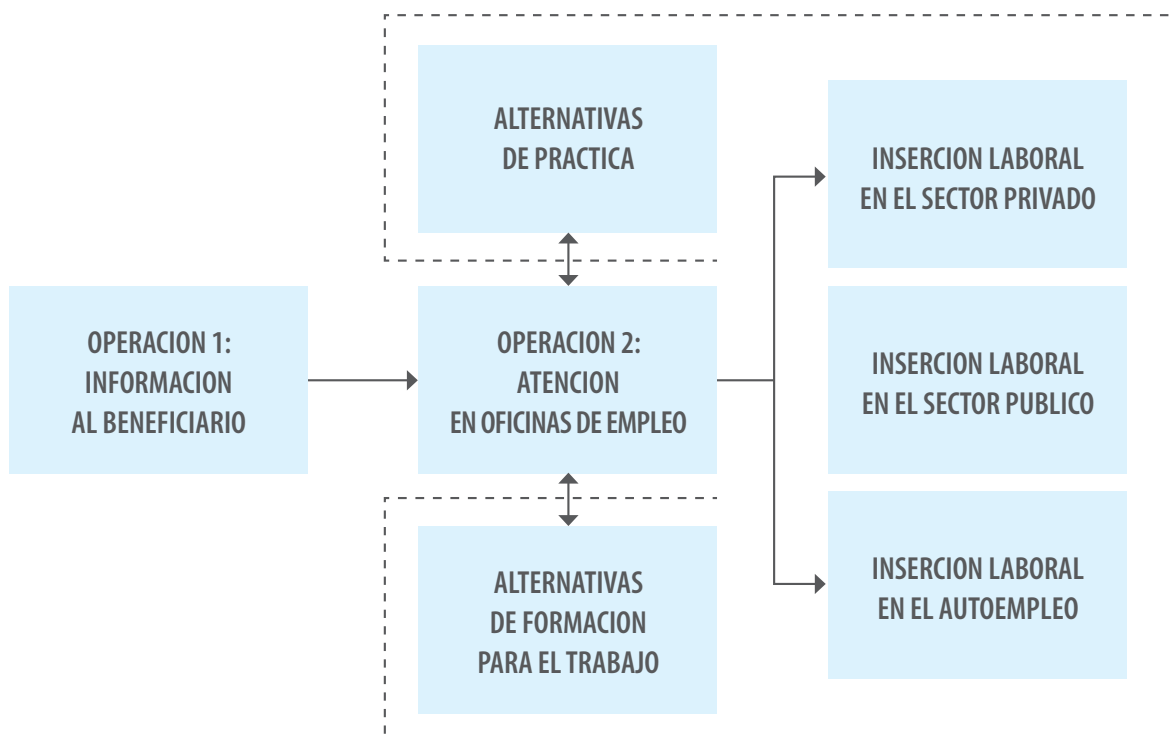
EL PROCESO DE IMPLEMENTACION

La implementación del Seguro de Capacitación y Empleo implica tres grandes procesos:

1. Convocar e informar acerca del programa a los posibles beneficiarios.
2. Organizar la atención de los participantes en las Oficinas de Empleo.
3. Fortalecer las prestaciones que se les ofrecerán para apoyar su inserción laboral.

El cese de la participación en el SCyE podrá responder a las siguientes causas:

- La obtención de trabajo en el sector privado o en el sector público.



LA ATENCION EN LAS OFICINAS DE EMPLEO

Las oficinas de empleo habilitadas por el MTEySS realizarán entrevistas individuales a los beneficiarios que hayan optado por pasar al Seguro de Capacitación y Empleo en las fechas de presentación acordadas. En dichas entrevistas:

- Se confeccionará su historia laboral en soporte informático.
- Se firmará el convenio de adhesión que establece derechos y obligaciones del beneficiario (con copia para cada parte).
- Se acordará por escrito la próxima presentación del beneficiario a la Oficina de Empleo para iniciar las actividades que lo incorporan a las prestaciones que se le ofrecerán.

Las oficinas brindarán a los beneficiarios servicios de orientación personalizada a través de entrevistas mensuales y/o talleres de apoyo para la elaboración de proyectos personales de búsqueda de empleo, registrarán en el sistema las ofertas de empleo públicas y privadas y las alternativas de autoempleo y efectuarán las derivaciones de los beneficiarios de acuerdo a su perfil, y promoverán la utilización de los incentivos para la contratación de personal y las herramientas de promoción del autoempleo disponibles a partir de los programas del Ministerio de Trabajo.

Con el apoyo del Ministerio de Trabajo y de sus contrapartes en el territorio, cada Oficina de Empleo registrará en su guía de recursos las disponibilidades locales en cuanto a alternativas de práctica laboral, vacantes para la realización de actividades de formación básica y profesional y acceso a servicios sociales para ofrecer a los participantes.

Las presentaciones mensuales de los participantes, las derivaciones efectuadas y las actividades que estos realicen serán registradas en la plataforma informática de empleo para mantener actualizada su historia laboral.

ESQUEMA DE PRESTACIONES

Para que las oficinas de empleo puedan ofrecer a los participantes prestaciones apropiadas a su situación personal es necesario movilizar y organizar los recursos locales y producir información sobre los mismos que las hagan accesibles a esta población.

Los "recursos" locales pueden ser clasificados en:

- Ofertas de empleo privado.
- Ofertas de empleo público.
- Oportunidades de autoempleo y empleo independiente.
- Oportunidades de prácticas laborales.
- Oportunidades de formación y finalización de estudios formales.

Para movilizar, organizar y hacer accesibles estos recursos, el MTEySS cuenta con experiencia en la utilización de distintas herramientas de promoción que deberán coordinarse con otras provenientes de las provincias, de los municipios y de los espacios de concertación público/privados locales.

PRINCIPALES RESULTADOS

- En el mes de febrero de 2012, 192.479 personas se encuentran cubiertas por el Seguro de Capacitación y Empleo, alcanzándose un total de 415.408 desde el inicio de su ejecución. La mayor parte de aquellos que finalizaron el convenio están incorporados al mercado laboral.
- Las personas cubiertas actualmente proceden de:
 - **Población perteneciente a los Programas Nacionales de Empleo:** La mayor parte proviene del PJH. Hay que recordar que cuando se inició el traspaso (años 2006-2008) había 2 millones de personas entre el PJH y los demás programas de la Secretaría, quedando hoy sólo 5.000 personas en dichos programas de los cuales sólo 370 son del PJH.



□ **Población perteneciente a colectivos especiales:**

1. Resolución N°603/09, por la que se incorporan personas Privadas de la Libertad, que son derivadas directamente de las Instituciones vinculadas con el tema (Ministerio de Justicia, Servicio Penitenciario, etc.).
2. Resolución 1423/11, por la que se incorporan personas derivadas de instituciones que están vinculadas con la trata, violencia, etc.
3. Resolución N°1360/11, por la que se incorporan los participantes de los cursos de teletrabajo si son mayores de 45 años.





18

CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

Diseño, desarrollo y registro de los distintos roles en teletrabajo

La nueva era tecnológica y su constante evolución generan cambios vitales en el modo de comprender y realizar el trabajo tradicional. La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) nos abre este camino, y para transitarlo es indispensable la especialización y permanente actualización.

La creciente necesidad de mejorar e incrementar el empleo ligado a las TIC originó que desde la Coordinación de Teletrabajo se adoptara, entre otros programas, el de *Certificación de Competencias Laborales*.

La Certificación es un reconocimiento público, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por un trabajador. Esto se determina mediante la evaluación de sus competencias, basada en las capacidades laborales del teletrabajador independientemente de cómo fueron adquiridas.

El Instituto Nacional de Empleo de España define la certificación como “un proceso por medio del cual un organismo de tercera parte reconoce y certifica que un individuo ha demostrado ser competente para una función laboral determinada, independientemente de la forma en que la haya adquirido y con base en una norma reconocida”¹.

La definición española añade que “la expedición de un certificado por parte de las autoridades laborales, organismos de formación o personas autorizadas acreditan que un trabajador es capaz de aplicar los conocimientos, destrezas, actitudes y comportamientos necesarios para el ejercicio de una actividad profesional concreta”².

Por su parte, en el año 1993, Cinterfor/OIT describió la certificación como “un proceso tendiente a reconocer formalmente las calificaciones ocupacionales de los trabajadores” sin indagar en cómo éstas fueron adquiridas.

1. INEM, Metodología para la ordenación de la Formación Profesional Ocupacional, Madrid, 1997.

2. INEM, Metodología para la ordenación de la Formación Profesional Ocupacional, Madrid, 1997.

En Argentina el programa de *Certificación de Competencias en Teletrabajo* fue creado en el año 2008, destinado a todos aquellos que poseen experiencia en teletrabajo, ya sea en relación de dependencia o de manera autónoma.

A tal efecto se inscribió el convenio N°60/07 en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, con el fin de generar mayores oportunidades de inclusión social, laboral y empleabilidad de los teletrabajadores a través de prácticas formativas y de certificación de competencias laborales del teletrabajo³.

El objetivo de este programa dentro de la Coordinación es evaluar las habilidades y competencias que debe poseer una persona para teletrabajar desde su domicilio o cualquier otro lugar ajeno al domicilio del empleador.

El fin último es que el teletrabajador sepa administrar su entorno de trabajo teniendo en cuenta sus características operativas, técnicas, administrativas y de seguridad e higiene.

Este programa fue creado para promover el crecimiento de los teletrabajadores, mejorar sus oportunidades de inserción laboral y fomentar su progreso profesional, y es un desafío constante al que se incorporan trabajadores de variadas empresas y particulares que quieren ampliar sus oportunidades.

Asimismo, es un beneficio para las empresas y PyME que deciden contratar un empleado evaluado por un organismo reconocido sectorialmente, y posteriormente registrado en el REGICE (Registro de Instituciones de Capacitación y Empleo).

VENTAJAS DE CERTIFICAR COMPETENCIAS LABORALES EN TELETRABAJO

Las ventajas de certificar competencias son vastas, ante todo, porque reconoce las competencias actuales de un teletrabajador. Así se amplían las posibilidades de adquisición de nuevas competencias; esto genera una fuerte motivación personal.

También esto hace más preciso el proceso, es decir que aumenta el nivel de exigencia y se genera una serie de *nuevas certificaciones* que permiten ir actualizando el programa e incrementar los niveles de competencia.

La Certificación de Competencias por el Rol Genérico⁴ definido tiene una importancia relevante en relación con la empleabilidad de los teletrabajadores en la medida en que el Rol se refiere a competencias básicas que facilitan su adaptación a diversos contextos de trabajo.

ALGUNOS DATOS RELEVANTES

Este proceso, indudablemente ventajoso, se debe ejecutar de manera simple, evitando inconvenientes y promoviendo el buen rendimiento, ya sea de parte del evaluador como del evaluado, para finalizar en los plazos establecidos con buenos resultados, esperados por ambas partes.

También debe generar confianza, ser construido, reconocido y controlado por las partes que forman y participan del proceso. La credibilidad y el reconocimiento social llegan de la mano del sector público, privado y sindicatos, quienes colaboran en su conformación.

3. Proyecto de Certificación de Competencias en teletrabajo. Convenio N°60/07 entre Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, Unión Industrial Argentina, Asociación Argentina de Teletrabajo, Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones y Asociación de Relaciones del Trabajo de la República Argentina.

4. Rol Genérico se define en el apartado "Roles de competencias laborales".



La evaluación promueve que el teletrabajador tenga conocimiento sobre sus aptitudes y que tal información se detalle en su certificado; le permitirá mostrar a sus pares y superiores/clientes la clase y alcance de sus competencias.

América latina y Europa son ejemplos del buen funcionamiento e importancia de realizar este proceso de certificación con calidad y severidad, dándole validez a sus resultados e implementando un sistema que permite la constante actualización.

AREAS DEL MTEYSS QUE PARTICIPAN DE LA CERTIFICACION

La Coordinación de Teletrabajo trabaja en equipo con un organismo sectorial de certificación comprometido con su tarea, que aporta sus conocimientos en torno a la certificación y colabora en el desarrollo del proceso de evaluación.

Sin embargo, para llevar a cabo esta comprometida tarea, la Coordinación de Teletrabajo articula su trabajo con otras áreas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, como la Dirección de Fortalecimiento Institucional.

En el año 2006 se crea la Dirección de Fortalecimiento Institucional, desde donde se promueve la sanción de la resolución que da origen al Plan de Formación Continua, la red de Instituciones de Formación Continua y la Certificación de Competencias.

Es así como se reconoce a la certificación de competencias como política pública. Generadora de mayores oportunidades de empleo, es un instrumento que produce mejoras en la productividad, promueve mejores prácticas organizacionales y, de esta manera, el reconocimiento público fomenta la empleabilidad.

NORMA DE COMPETENCIA E INSTRUMENTO DE EVALUACION

El trabajo realizado en conjunto por especialistas en teletrabajo da como fruto la *norma de competencia laboral*, que se utiliza como referencia de base para desarrollar el Instrumento de Evaluación que se implementará para realizar la certificación de competencias.

La norma de competencia resulta de un proceso de *normalización*, mediante el cual se definen las pautas comunes a un rol y las habilidades y conocimientos requeridos para teletrabajar.

Estos estándares de competencia construidos son examinados, modificados y revalidados por representantes autorizados del sector del teletrabajo, ya sean empresas, sindicatos e instituciones públicas.

Todos los anteriormente mencionados participan de esta tarea, para luego compendiar la información en un documento vital, redactado entre Formación Profesional, la Coordinación de Teletrabajo y el organismo sectorial de certificación que se encarga de tomar las evaluaciones y llevar un relevamiento de la cifra.

De la norma de competencia, deriva el *Instrumento de Evaluación*, anteriormente mencionado, que servirá para que un evaluador con experiencia en teletrabajo pueda evaluar y determinar si son competentes para rendir y aprobar a los postulantes.

La idea entonces será que un evaluador experimentado, formado y evaluado en relación con la tarea que desarrollará en este proyecto, sea capaz de evaluar virtualmente a través de una herramienta dotada de la información indispensable que un teletrabajador debe conocer.

Es por esto, que el *instrumento de evaluación*, diseñado para cada rol con exactitud, establece una serie

de aptitudes indispensables para el buen desempeño de un teletrabajador.

Entre estas disposiciones el teletrabajador deberá poder comunicarse fluidamente con su empleador/cliente, mediante el uso de las herramientas de las TIC, establecer la forma y plazos de entrega de informes, organizar su propio trabajo, priorizar tareas y administrar su tiempo.

Existen determinados aspectos de la personalidad de un teletrabajador que favorecerán su desempeño, a saber:

- Mostrar actitud proactiva, con iniciativa propia.
- Actitud positiva ante cambios e innovaciones.
- Autodisciplina y sistematización.
- Capacidad de reflexión y autocrítica.
- Capacidad de autocontrol.
- Constancia y actitud colaborativa.

Ahora bien, podemos entender qué es la certificación de competencias, cuál es su objeto, cómo se articula y finalmente cuáles son los mecanismos para poder realizarla, pero aún no sabemos qué se evalúa en estas certificaciones.

ROLES DE COMPETENCIAS LABORALES

En una sociedad donde las tecnologías de la información y comunicación son indispensables, es preciso estar actualizados permanentemente; abordar la especialización, el estudio y la evaluación constante es un paso indiscutible.

A través de los años, los roles de competencias laborales han variado. Los motivos son su oferta/demanda en el mercado de trabajo, su beneficio para quien lo realiza y su perfeccionamiento a lo largo de los años.

Es por eso que los primeros roles a evaluar fueron los más ejercidos en la actualidad, son ejemplos el Rol de Diseñador Web Teletrabajador, el Analista

Administrativo Contable, y el Tutor Virtual con una amplia suma de trabajadores y trabajadoras evaluadas y registradas⁵ a lo largo del país.

Debido a esta necesidad de constante actualización, y tras la finalización de las certificaciones de estos roles, desde la Coordinación de Teletrabajo se está realizando la certificación de competencias por el Rol Genérico que ya cuenta con más de 350 teletrabajadores certificados en más de doce provincias de todo el país.

Este Rol ha sido diseñado para que cualquier teletrabajador con experiencia y dominio de las herramientas necesarias para teletrabajar pueda realizarlo y aplicar aquellos conocimientos indispensables para realizar su labor.

Empresas del PROPET que colaboraron con su participación nos revelan las siguientes cifras oficiales, que siguen sumando:

Telecom	90	Evaluados/Registros
CISCO	28	Evaluados/Registros
YPF	64	Evaluados/Registros

Y continúan las certificaciones de particulares que ya alcanzan un alto número, en la actualidad son 168 los evaluados y registrados por el rol genérico, cifra que asciende a diario.

Para alcanzar este alto acatamiento de teletrabajadores, con experiencia, el Ministerio de Trabajo cuenta con la difusión por diversos canales informativos así como también con la colaboración de empresas del PROPET.

Entre ellas, Telecom, Cisco, Nielsen y otras, estimulan a sus empleados y los incentivan a inscribirse y rendir la certificación, valiosa para su crecimiento personal, para incrementar su autoestima y confianza en torno a su desempeño.

5. Datos oficiales de REGICE.



TRANSPARENCIA DEL PROCESO DE CERTIFICACION

El proceso de certificación requiere total transparencia. Es por ello que se apoya en mecanismos de aseguramiento de la calidad orientados a garantizar que los procedimientos aplicados para la certificación se realizan de conformidad con los lineamientos administrativos técnico-metodológicos diseñados para este fin⁶.

Ambas partes, tanto el Estado como el organismo sectorial de certificación, velan por el buen ejercicio del proceso, su objetividad y legitimidad. Deberán constatar los procedimientos utilizados, estar en contacto constante con los evaluadores y manejar prudentemente la información confidencial de cada evaluado.

ENTREGA DE CERTIFICADOS 2010

En el año 2010 se organizó la primera entrega de diplomas de Certificación de competencias a personas contratadas por empresas del PROPET y particulares que rindieron satisfactoriamente la evaluación virtual, con la presencia de autoridades del Ministerio, entre ellas, la Dra. Noemí Rial, el Lic. Enrique Deibe, la Lic. Mónica Sladogna, junto a directivos de Fundesco y la Dra. Viviana Díaz, de la Coordinación de Teletrabajo.

En dicho evento, evaluados que participaron del proceso de certificación y evaluadoras del Rol Genérico, expusieron con agrado su satisfactoria experiencia y destacaron la importancia de este tipo de evaluaciones, su alcance y generación de igualdad de oportunidades.

TESTIMONIOS DE TELETRABAJADORES CERTIFICADOS

Los testimonios son vastos, sin embargo se destacan los de algunas personas que, gracias a la

oportunidad que brinda el teletrabajo, pudieron seguir con sus ocupaciones habituales. Entre ellos, el caso de Patricia Russo, a quien un accidente laboral le impide cumplir en forma presencial, y encontró en el teletrabajo una opción para continuar con su carrera.

Patricia nos describió: "El teletrabajo en mi situación en particular es una herramienta de supervivencia e inclusión social que me hace sentir menos discapacitada, me hace sentir en igualdad de condiciones".

En voz de esta teletrabajadora, la certificación de competencias sumó un plus en su calidad de vida y oferta laboral. En su sitio web donde ofrece servicios de *secretaria virtual* menciona haber sido evaluada y siente el respaldo y la "implicancia moral que dicho certificado tiene".

Estos testimonios, sumados a la devolución que realizan las empresas que proponen a sus empleados certificar, o bien, contratan a teletrabajadores certificados, dan prueba de su valor y categoría.

ACCEDER A LA CERTIFICACION

Una persona interesada en certificar competencias sabe que el proceso es absolutamente gratuito, viable para todos aquellos que tengan experiencia mínima de seis meses. El único requisito que debe cumplir un teletrabajador es tener experiencia en teletrabajo. Como he mencionado anteriormente, puede ser en relación de dependencia o de manera autónoma.

El proceso comienza cuando, a través del sitio web del Ministerio de Trabajo (www.trabajo.gob.ar) ingresa a *Teletrabajo*, y allí busca el enlace *Certificación de Competencias*.

6. Ibarra, Agustín, El desarrollo de los sistemas normalizado y de certificación de competencia laboral y la transformación de la formación y la capacitación en México, Ponencia presentada en el Encuentro Andino de Formación Basada en Competencia Laboral, Bogotá, mayo de 1998.

La manera de inscribirse es muy práctica; se realiza enviando un correo electrónico con los datos básicos (nombres y apellidos completos, teléfono, correo electrónico y adjunto el Curriculum Vitae), lo que da inicio al proceso. Una vez recibida dicha información en la Coordinación, se acredita al interesado y en breve una evaluadora establece contacto y comunica al aspirante a certificar cómo se desarrollará el proceso de certificación.

En conjunto, se pacta un día y horario para realizar una entrevista sociolaboral telefónica para verificar el cumplimiento de los requisitos y conocer el detalle del perfil profesional. Luego se coordina una

fecha posible para la realización de la evaluación.

Una vez finalizado y aprobado el proceso, se entrega un diploma con el detalle de las unidades que ha demostrado ser competente el evaluado con las firmas de la Coordinadora de Teletrabajo y Carlos Tomassino, presidente del organismo sectorial de certificación.

Las competencias certificadas estarán a disposición de aquellos empleadores que estén interesados en contratar teletrabajadores certificados. Sus datos estarán archivados en el REGICE, informando el rol que ha certificado, el año y los datos de contacto del trabajador.



Entrega de certificados del Programa de Certificación por Competencias en Teletrabajo - 2011



En resumen, la Certificación de Competencias es un reconocimiento público de la experiencia de un trabajador que le da un valor agregado a su trabajo y promueve el trabajo decente.

Aporta también una mejora en las oportunidades de inserción laboral, pues el empleador tendrá seguridad de la experiencia de un teletrabajador que ha pasado el proceso de certificación, debido a su reconocimiento nacional.

La Certificación conlleva un reconocimiento que se alcanza tras un minucioso proceso de evaluación. Es un mecanismo constante, basado en la

práctica de un teletrabajador que tiene amplia experiencia en lo que se refiere a su labor. Con todo esto queda claro que, si bien es posible, no es necesario haber realizado un curso de capacitación para adquirir los conocimientos que son puestos a prueba.

La certificación es un beneficio puesto al alcance de todos, ya sea para fomentar el progreso profesional de trabajador o bien aumentar las posibilidades de aquellos que cuentan con experiencia pero se encuentran en situación de desempleo y están en la búsqueda de una nueva oportunidad.



Salud y seguridad en el teletrabajo





19

CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en teletrabajo

Este manual tiene como objetivo explicar a quienes participen del **Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas** (PROPET) las medidas destinadas a evitar las enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos de las tareas a realizar. El mismo contiene definiciones que ayudan a entender conceptos básicos sobre teletrabajo, accidente laboral y enfermedad profesional. Por último, provee las herramientas necesarias para que el trabajador pueda evaluar si las condiciones de trabajo donde desarrolla su tarea son las pertinentes para preservar su salud y evitar riesgos.

DEFINICIONES UTILES

- **Teletrabajo:** organizar y realizar el trabajo a distancia con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el domicilio del trabajador o en un lugar o establecimiento ajeno al empleador.
- **Accidente laboral:** acontecimiento inesperado ocurrido en el trabajo o en el trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo o viceversa (in itinere).
- **Enfermedad profesional:** es producida por causa del lugar o del tipo de trabajo. Existe un listado de enfermedades profesionales establecido por el Decreto N°658/96 y su norma modificatoria Decreto N°1167/03 en el cual se identifica el agente de riesgo, cuadros clínicos, exposición y actividades en las que suelen producirse estas enfermedades. Si la enfermedad no se encuentra en el listado y se sospecha que es producida por el trabajo, hay que realizar la denuncia ante la ART, el empleador autoasegurado o el empleador no asegurado, y será la Comisión Médica la que definirá si se reconoce la enfermedad profesional en ese caso.

ACCIONES PREVENTIVAS

Es importante contar con métodos para evaluar las condiciones en que se desarrolla la tarea diaria. Para lograr ese objetivo, se dispone de dos herramientas en el teletrabajo: la autocomprobación del lugar que fue elegido para desarrollar el trabajo (domicilio del trabajador o lugar ajeno al empleador) y de las medidas preventivas para verificar que sean las adecuadas. En caso de ser necesario, como opción está el Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo que evalúa el puesto de trabajo del teletrabajador y propone las medidas preventivas que ha de adoptar. En tal caso, se debe coordinar la visita del preventor, designado por el empleador, que será en día y horario laboral para tal función.

AUTOCOMPROBACION DEL PUESTO DE TRABAJO

La lista de autocomprobación cubre cinco aspectos preventivos para los trabajos de carácter administrativo:

- Trabajo con pantallas de visualización de datos.
- Medidas de seguridad en los trabajos de carácter administrativo.
- Prevención de incendios.
- Actuación ante un incendio.
- Primeros auxilios.

Debe comprobar uno a uno los ítems que componen cada aspecto preventivo. Cuando acepta cada ítem es que

- Adoptó la medida preventiva propuesta. Por ejemplo:
 - ✓ Ubicar la mesa y la pantalla de modo que se eviten deslumbramientos o reflejos sobre la pantalla. Nunca ubicar la pantalla enfrente de una ventana que no disponga de cortinas o persianas para evitar el deslumbramiento.
- Comprendió la medida preventiva propuesta y la aplica cuando se presenta la situación descrita. Por ejemplo:

- ✓ No se deben utilizar mesas, sillas, cajas, papeleras, etc., como escaleras de mano para acceder a elementos en altura.

Una vez cumplimentada toda la lista, la debe firmar y guardar para su posterior envío a quien se indique oportunamente.

Durante la comprobación de la lista, puede consultar la información escrita que ha recibido en el módulo.

Trabajo con pantallas de visualización de datos

La utilización habitual y prolongada de equipos con pantallas de visualización de datos (PVD) puede ocasionar trastornos visuales y oculares, fatiga mental, molestias o dolor en la espalda, cuello y manos.

La mayoría de las veces esos trastornos tienen como causa la forma en la que se utilizan esos equipos, más que los equipos en sí mismos.

En general, los problemas pueden evitarse con un buen diseño del puesto de trabajo con PVD y con unas buenas prácticas de trabajo.

- ✓ Ajustar la silla y la pantalla de modo que se obtenga una postura confortable. Como norma general, los brazos, muñecas y manos deben estar en posición horizontal y la altura de los ojos debe ser aproximadamente igual a la parte superior de la pantalla. La distancia entre los ojos y la pantalla debe estar entre 40 y 70 cm.
- ✓ Asegurar que existe suficiente espacio de trabajo para contener los documentos y todo el equipo necesario de trabajo.
- ✓ Probar diferentes posiciones de la pantalla, teclado, mouse y documentos, hasta lograr la distribución más adecuada para cada uno.
- ✓ Si se utiliza un portadocumentos, colocarlo a una altura y distancia similar a la de la pantalla con el fin de reducir los esfuerzos de acomodación visual.
- ✓ Asegurar que la iluminación mínima del sector de trabajo oscilará entre 500 y 1000 lux.



- ✓ Ubicar la mesa y la pantalla de modo que se eviten deslumbramientos o reflejos sobre la pantalla. Nunca ubicar la pantalla enfrente de una ventana que no disponga de cortinas o persianas, para evitar el deslumbramiento.
- ✓ Ajustar el brillo y el contraste de la pantalla, para acomodarlos a la iluminación del local.
- ✓ Asegurar que la superficie de la pantalla o del filtro antirreflejos están limpios.
- ✓ Asegurar que existe suficiente espacio debajo de la mesa para permitir el movimiento de las piernas. Retirar cualquier obstáculo como cajas u otros equipos.
- ✓ Regular el respaldo de la silla de modo que se adapte a la parte inferior de la espalda. Los pies deben estar bien apoyados en el suelo. Si no puede conseguirse, utilizar un apoya-pies.
- ✓ Ajustar el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al teclear tratando de mantener la mano, muñeca y brazo en línea recta.
- ✓ Se debe dejar suficiente espacio delante del teclado para descansar las manos cuando no se está tecleando.
- ✓ Ubicar el mouse de modo que se pueda alcanzar fácilmente y que se pueda utilizar con la muñeca recta.
- ✓ Ubicar la silla de forma que al utilizar el mouse el brazo no esté extendido. Apoyar el brazo en la mesa y sujetar suavemente el mouse, descansando los dedos sobre los botones y accionándolos suavemente.
- ✓ Al utilizar el software, elegir unos caracteres de texto lo suficientemente grandes de modo que permitan una lectura fácil cuando se está sentado en una posición normal.
- ✓ Elegir los colores de modo que sean confortables a la vista, evitando letras rojas sobre un fondo azul o viceversa.
- ✓ Los caracteres deben ser nítidos y bien definidos, y las imágenes nítidas.
- ✓ No estar sentados en la misma posición durante largos períodos de tiempo. Es importante cambiar de postura regularmente.
- ✓ En los casos de períodos intensos de utilización de la pantalla, bien por la propia lectura de la pantalla, por el uso intensivo del dispositivo de

entrada de datos o por una combinación entre ambos se debería tratar de alternar el trabajo con otras tareas que demanden menores esfuerzos visuales o músculo-esqueléticos.

- ✓ Se deberá evitar que en el ámbito de trabajo se superen los 70 dBA. Para tareas que requieran gran atención, el máximo permisible es de 55 dBA.
- ✓ La temperatura efectiva debe ser mantenida entre los 20-23° C en invierno y los 23-26° C en verano.
- ✓ La calefacción debe ser de tiro balanceado e instalada según medidas regulatorias de ENARGAS.
- ✓ El área de trabajo debe estar ventilada permitiendo el ingreso de aire al ambiente desde el exterior, mediante ventanas, rejillas u otras formas de ventilación.
- ✓ Cuando lo anterior no es posible se deberían introducir pausas. Son más recomendables pausas cortas y frecuentes que largas y escasas. Por ejemplo, es preferible realizar pausas de 10 minutos cada hora de trabajo continuo con la pantalla que realizar pausas de 20 minutos cada dos horas.
- ✓ Durante las pausas se debería relajar la vista (por ejemplo, mirando algunas escenas lejanas) y realizar ejercicios de relajación muscular.

Medidas de seguridad en los trabajos de carácter administrativo

Los resbalones y tropezones son causas de caídas durante los trabajos de carácter administrativo, a veces incluso durante el movimiento o transporte de cargas. También se producen cortes y pinchazos en la manipulación del pequeño material de oficina: tijeras, abrecartas, trinchetas, etc., así como golpes contra objetos inmóviles (archivos, cajones, etc.). La mayoría de esos riesgos se pueden evitar adoptando sencillas medidas preventivas.

Material de oficina

- Guardar los objetos cortantes (tijeras, abrecartas, cutter, etc.) en los cajones después de su uso, ubicándolos en sus fundas.
- Colocar las tijeras, abrecartas, etc., separadas de los bordes de las mesas para evitar su caída.

- Ordenar y recoger las mesas de trabajo y muebles accesorios, al finalizar la jornada de trabajo.
- No arrojar materiales u objetos cortantes a la papelería.

Resbalones y tropezones

- Prestar atención al estado del suelo, reparando cualquier irregularidad que pueda ser causa de una caída, por ejemplo ladrillos sueltos, alfombras y moquetas sueltas o desgastadas.
- No circular por zonas con el piso mojado o resbaladizo debido a procesos de limpieza.
- No circular por zonas con bajos niveles de iluminación ni cuando existan objetos y obstáculos en las zonas de tránsito que impidan una circulación normal.
- No circular por zonas en las que existan cables sueltos por el suelo.
- Mantener las zonas de paso libres de obstáculos tales como cajas, papeleras, etc.

Escaleras

- Utilizar el pasamanos al circular por una escalera.
- Evitar leer documentos mientras se circula por una escalera.
- No se deben utilizar mesas, sillas, cajas, papeleras, etc., como escaleras de mano para acceder a elementos en altura.
- Comprobar las escaleras de mano, antes de utilizarlas, para asegurar que están en buen estado (peldaños, tirante de seguridad, etc.).
- No tratar de alcanzar objetos alejados del eje de la escalera de mano.

Es mejor bajar de la escalera, desplazarla y volver a subir

- Durante el tiempo que se está subido a la escalera, es importante tener una mano libre para poder sujetarse.
- No subir a la escalera manejando grandes pesos.
- No trabajar en los últimos peldaños de la escalera de mano.

Estanterías, armarios, archivos

- Con el fin de evitar golpes al invadir zonas de paso, cerrar cada cajón después de utilizarlo y siempre antes de abrir el siguiente.

- Colocar los elementos más pesados en los cajones inferiores o en la parte más baja de las estanterías.
- Los cajones deben llenarse de atrás hacia delante y de abajo hacia arriba.
- Cerciorarse de la estabilidad de estanterías, armarios y archivadores para evitar su caída.
- No intentar sujetar un armario o estantería que se cae.

Electricidad

- No manipular las instalaciones eléctricas ni intentar reparar equipos de trabajo que utilizan la electricidad (por ejemplo, computadoras). Esas funciones sólo debe hacerlas el personal especializado.
- La instalación eléctrica debe contar con un interruptor termomagnético, disyuntor diferencial y puesta a tierra (Res. 2007/95 ENRE).
- No desconectar los equipos tirando del cable.
- No utilizar alargues que no garanticen la continuidad del conductor de tierra.
- No sobrecargar los enchufes utilizando alargues para alimentar varios equipos.
- Evitar la presencia de cables por el suelo en las zonas de paso.
- Desconectar los equipos cuando no se utilicen y siempre antes de finalizar la jornada de trabajo.
- Evitar limpiar con líquidos cualquier equipo conectado a la corriente eléctrica.
- Evitar salpicaduras (café, té, etc.) sobre los equipos conectados a la corriente eléctrica.
- No conectar los equipos eléctricos con las manos húmedas o mojadas.

Importante: Respecto de los requisitos esenciales de seguridad eléctrica, consultar: www.programacasasegura.org

Posturas forzadas y movimientos no adecuados

- No sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas.
- No sujetar el auricular del teléfono con el hombro y la cabeza.
- Los giros sobre la silla no deben hacerse por movimientos bruscos del tronco, sino ayudándose con los pies.
- No forzar la postura para alcanzar objetos distantes, levantarse para tomarlos.



Prevención de incendios

El aspecto más importante en la seguridad contra incendios es la prevención.

La mayoría de los incendios se podrían haber evitado con una serie de medidas preventivas en el diseño de los edificios y sus instalaciones, con un mantenimiento preventivo correcto y con unas prácticas de trabajo adecuadas.

- Tenga un matafuegos portátil de 1 kg ABC. Colóquelo en un sitio cercano a su lugar de trabajo.
- Impedir la presencia simultánea de materiales combustibles y focos de ignición.
- Mantener el orden y la limpieza en los puestos de trabajo. Se debe evitar acumular materiales combustibles innecesarios y en especial alrededor de los aparatos eléctricos. No se deben acumular materiales combustibles en espacios ocultos, tales como rincones, parte inferior de las estanterías, etc.
- No sobrecargar los tomas de corriente. Si es necesario utilizar alargues o adaptadores para conectar varios equipos eléctricos a una misma toma de corriente, es necesario consultar previamente al personal competente.
- Los fumadores deben utilizar ceniceros y deben asegurarse que no queden colillas encendidas.
- No acercarse a focos de calor a materiales combustibles.
- No colocar vasos con líquidos sobre aparatos eléctricos como computadoras, impresoras, escáneres, etc.
- Al final de la jornada de trabajo, desconectar los aparatos eléctricos que no vayan a utilizarse.
- Avisar a los servicios técnicos correspondientes, lo más urgentemente posible, si se aprecian anomalías en los aparatos e instalaciones eléctricas (olores sospechosos, superficies calientes, etc.).

Actuación ante un incendio

- Al detectar un incendio hay que mantener la calma, no gritar y actuar con rapidez comunicando la emergencia al servicio de bomberos discando 100 (en todo el país) o avisar al 911.

- Si se encuentra capacitado, con los medios de extinción adecuados y sin exponer en ningún momento su integridad física, intente extinguir el fuego. Si no, abandone la vivienda, desconectando si es posible los aparatos eléctricos y, cuando la magnitud del fuego lo permita, cerrando las puertas y ventanas sin bloquear las cerraduras.
- Si trata de utilizar un extintor, sitúese entre las llamas y la salida de la vivienda. No se deben utilizar extintores de agua o espuma para apagar un fuego en equipos conectados a la red eléctrica.
- Si se encuentra en presencia de humos, tápese la nariz y la boca con ropa húmeda. No corra, camine agachado o reptando. Si se le prende la ropa no corra, tírese al suelo y ruede.
- Si se encuentra atrapado por el fuego en un recinto cierre todas las puertas, tape con trapos y alfombras, si es posible húmedos, las rendijas por donde penetre el humo, busque una ventana exterior, y señale su situación. Si puede utilizar un teléfono llame a los bomberos y dígales dónde se encuentra.

Primeros auxilios

Una actuación rápida en un accidente puede salvar la vida de una persona o evitar que las lesiones producidas puedan empeorar. Es importante tener unos conocimientos básicos generales que permitan entender la organización de los primeros auxilios y si es necesario, poder actuar como apoyo al trabajo de dichos equipos. La secuencia de actuación en caso de accidente es proteger, avisar y socorrer, secuencia conocida coloquialmente como PAS.

Los siguientes consejos son básicos para la actuación de cualquier ciudadano en caso de accidente. Estos contenidos deben ser ampliados y adecuados por la ART a la que se encuentre afiliado el empleador.

- **Proteger:** antes de actuar hemos de asegurarnos que tanto el accidentado como nosotros mismos estamos fuera de todo peligro. Por ejemplo, un electrocutado no debe tocarse sin

asegurarse previamente que no sigue conectado a la red eléctrica, y si lo está habrá que tomar antes las medidas oportunas, desconectando la energía eléctrica, o si ello no es posible, mediante equipos aislantes de la electricidad.

- **Avisar:** hay que activar el sistema de emergencia avisando de la existencia del accidente a los servicios sanitarios (ambulancia, servicios médicos, etc.).

■ **Socorrer:** una vez que se ha protegido y avisado, hay que socorrer al accidentado. Para ello hay que reconocer sus signos vitales en este orden:

1. Conciencia.
2. Respiración.
3. Pulso.

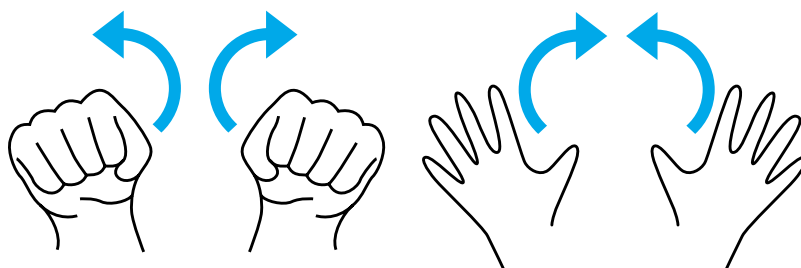
Es importante recordar que al accidentado hay que tratarle con urgencia, no trasladarle con urgencia.

ALGUNOS EJERCICIOS FISICOS Y DE RELAJACION QUE LO AYUDARAN EN SUS MOMENTOS DE DESCANSO

Gráficos: gentileza Telecom Argentina

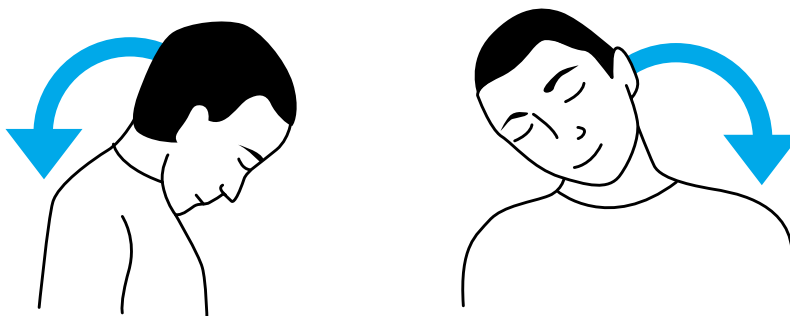
Ejercicios de manos

- Apriete y suelte las manos haciendo puños.
- Agite y estire los dedos.
- Repita los ejercicios por lo menos tres veces.



Ejercicios de espalda y hombros

- Póngase de pie, coloque su mano derecha sobre el hombro izquierdo y recline su cabeza hacia atrás.
- Realice el mismo ejercicio con el hombro derecho.



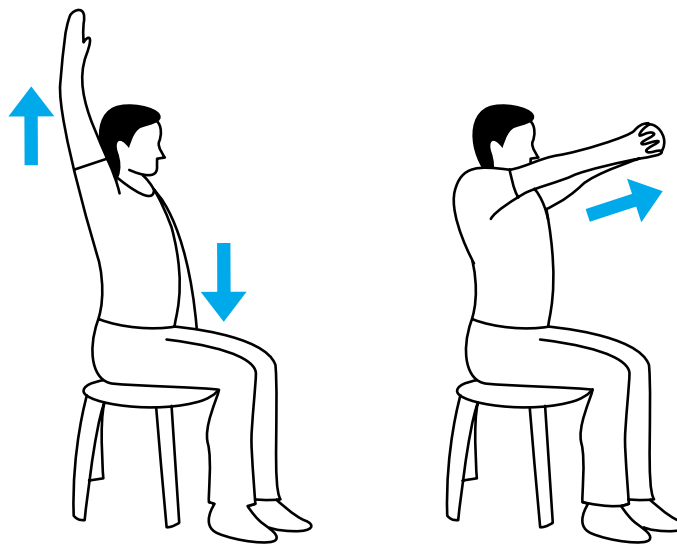


Ejercicios de espalda y hombros

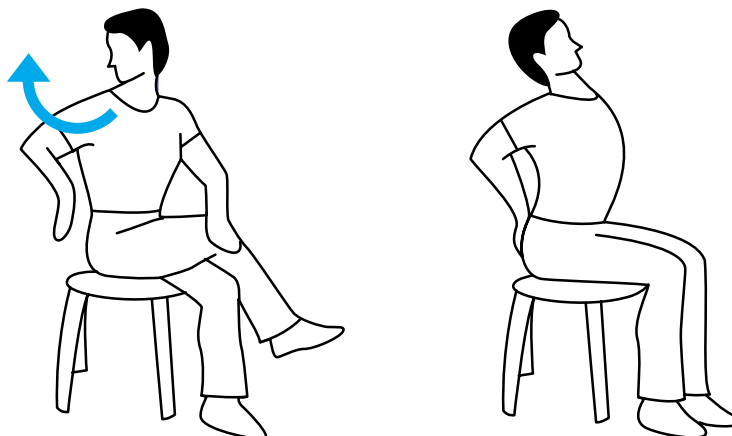
- Póngase de pie, coloque su mano derecha sobre el hombro izquierdo y recline su cabeza hacia atrás.
- Realice el mismo ejercicio con el hombro derecho.

Ejercicios en posición de sentado

- Con la espalda recta estire ambos brazos con las manos unidas.
- Estire un brazo por vez extendido hacia arriba al costado de su cabeza. Repita varias veces el ejercicio.

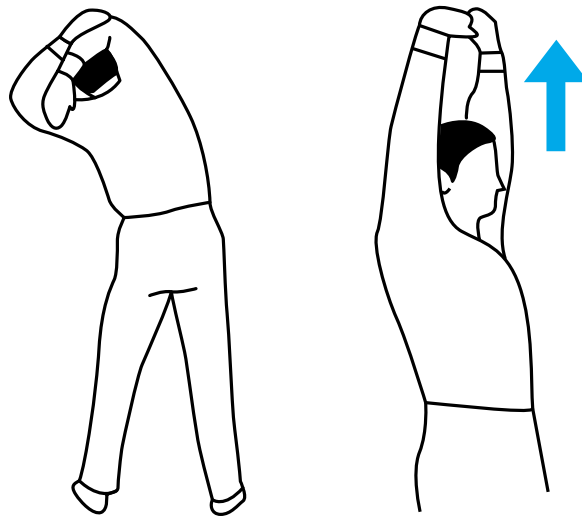


- Estire su espalda separándola de la silla y sosteniendo la cintura con sus manos a ambos lados.
- Rote su tronco lentamente hacia uno y otro lado, acompañándolo con el movimiento de la cabeza.
- Coloque el brazo opuesto sobre su rodilla y las piernas cruzadas.

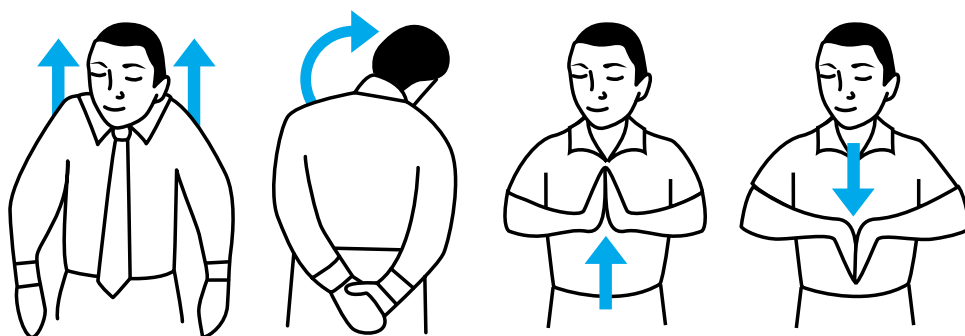


Ejercicios en posición de parado

- Extienda ambos brazos al costado de cabeza sosteniendo sus manos unidas.
- Con los brazos entrelazados detrás de su cabeza, rote su tronco hacia un lado.
- Repita la acción para el lado opuesto.



- Con los brazos extendidos al costado de su cuerpo, levante y baje los hombros.
- Con la espalda erguida, una sus manos en posición de rezo (manos hacia arriba).
- Luego repita el ejercicio con las manos hacia abajo.
- Sacuda sus manos manteniendo los brazos estirados al costado de su cuerpo.





Ejercicios de relajación



Con la ayuda de su pulgar e índice, presione arriba de las cejas.



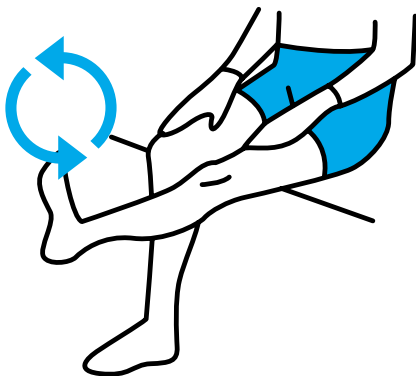
Coloque sus índices encima de sus mejillas realizando masajes curculares.



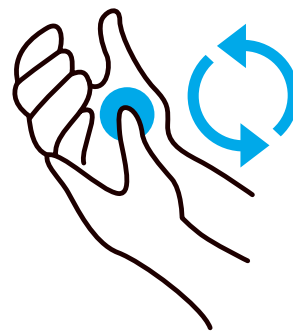
Presione con sus pulgares los párpados durante 3 ó 4 segundos.



De un mensaje de abajo hacia arriba de su nariz, entre sus dedos pulgar e índice.



Estire su pierna derecha y haga pequeños círculos con el tobillo. Repita lo mismo con la izquierda.



Haga con su pulgar pequeños masajes circulares en la palma de su mano.



20

SALUD Y SEGURIDAD EN TELETRABAJO

Claudio San Juan, Superintendencia de Riesgos del Trabajo

¿POR QUE OCUPARNOS DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TELETRABAJO?

En la República Argentina durante el año 2010 se registraron 488.579 accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Este panorama, agravado por 491 muertes por accidentes en ocasión del trabajo, muestra la necesidad de continuar trabajando en la prevención como único camino para reducir la incidencia y la gravedad y, por ende, las consecuencias de las malas condiciones de trabajo.

¿Es prioritario el sector Teletrabajo? Absolutamente no, si lo abordamos desde el punto de vista reactivo. En términos estadísticos, observamos que las actividades que han presentado mayor índice de incidencia de trabajadores fallecidos fueron la construcción, el agro y el transporte¹.

Queda claro entonces que, a juzgar por los resultados, reactivamente no deberíamos ocuparnos, hoy por hoy, del teletrabajo. En cambio surge del relevamiento de diversas consultoras que muestra que en Argentina se incrementa año tras año el número de teletrabajadores. Así las cosas, desde el punto de vista proactivo, debemos ocuparnos del teletrabajo, en una de sus dimensiones complejas como es la prevención, definida ésta como el conjunto de actividades o medidas que deben ser adoptadas o previstas en todas las fases de una actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

En esta línea de pensamiento, un balance de estos primeros cuatro años, en que la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) viene colaborando con la Coordinación de Teletrabajo resulta más que satisfactorio.

Es más, la Resolución 147/2012 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, por la cual se crea la Coordinación de Teletrabajo y fija los objetivos y acciones de la misma, viene a ratificar el espíritu con el cual veníamos trabajando. El punto 17 del Anexo de dicha resolución establece: "Proponer a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, modificaciones a la Ley de Riesgos del Trabajo de modo de incorporar las nuevas enfermedades y accidentes que se generen como consecuencia del teletrabajo y generar en forma conjunta un Manual de Buenas Prácticas en materia de Teletrabajo".

De la articulación permanente entre la SRT y la Coordinación cabe citar algunos hitos que permitieron avanzar en desmadejar cuestiones, que al momento de lanzar los primeros programas pilotos no teníamos del todo claros o definidos en el

1. <http://www.srt.gob.ar>.

marco normativo y operativo. Así pues, el ámbito del diálogo social resultó el pilar de los primeros pasos que transitamos. Un debate franco con los sindicatos, los empleadores y sus aseguradoras de riesgos del trabajo fue abriendo camino para responder a las expectativas que tenía cada sector respecto a la prevención y cobertura de los riesgos hacia los teletrabajadores.

Bajo el norte del Trabajo Decente y con las incipientes herramientas que nos brindaba el Convenio 177 de la OIT sobre Trabajo a Domicilio, el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo y el Proyecto del Ley sobre Régimen Jurídico del Teletrabajo en relación de dependencia, dimos un abordaje concreto a la salud y seguridad de los teletrabajadores.

Primero diseñamos y consensuamos los contenidos del acuerdo a celebrar entre el empleador y el teletrabajador que resultaron acciones precisas respecto a la obligación de informar sobre las condiciones mínimas de salud y seguridad en el puesto de teletrabajo, como asimismo de la provisión de los útiles de labor y equipos de prevención y protección.

Luego nos dispusimos a generar un Manual Básico de salud y seguridad en el lugar de trabajo con el objeto de poner en conocimiento del teletrabajador las medidas preventivas tendientes a evitar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas a desempeñar.

Todo ello fue acompañado de un seguimiento semestral que implicaba tanto la visita del lugar de trabajo (previo consentimiento del trabajador) y de las encuestas y entrevistas que celebrábamos con grupos de teletrabajadores. Así se fueron sucediendo los primeros años de labor conjunta.

Una vez que fuimos consolidando este tipo de experiencias, decidimos efectuar una convocatoria amplia a los sectores del trabajo para impulsar la elaboración del "Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el trabajo. Teletrabajo en empresas privadas", el cual fue presentado durante el 3er. Coloquio de Teletrabajo, el 8 de setiembre de 2010. La innovación de este manual es proveer las herramientas necesarias para que el trabajador pueda autoevaluar si las condiciones de

trabajo donde desarrolla su tarea son las pertinentes para preservar su salud y evitar riesgos.

Los coloquios y los foros de teletrabajo también sirvieron para estrechar los vínculos entre la SRT y la Coordinación, a la vez que íbamos perfilando mejores ideas en función de las demandas de los participantes de estas actividades.

Por caso, en el "1er. Foro de Teletrabajo, Las TIC para una mejor calidad de vida y de trabajo. Una mirada transversal", en 2008 la SRT presentó un trabajo con la experiencia conjunta "Salud, seguridad y teletrabajo. Nuevas tecnologías, nuevos desafíos", que luego fue publicado en diversas revistas académicas.

En el año 2009, en oportunidad del "2º Foro de Teletrabajo, Cruzando Fronteras" también tuvimos la posibilidad de participar y exponer sobre "Cobertura y Prevención de los Riesgos del Teletrabajo. Una aproximación técnico-legal", el cual señalaba el camino escogido en las normas de fondo que se aplicaron para promover la salud y seguridad de los teletrabajadores.

Como resultado de estas presentaciones y de diversas reuniones de asesoramiento a empleadores y sindicatos que convocaba la Coordinación para su incorporación a los programas de teletrabajo, fuimos moldeando lo que hoy denominamos "Guía de Trámites PROPET - Capítulo Riesgos del Trabajo", donde se detallan los derechos y obligaciones de las partes, que, junto con el cuadernillo "Respuestas a las preguntas más frecuentes sobre el sistema de riesgos del trabajo", constituye un clásico para la orientación de los interesados.

También, entre los encuentros que fuimos invitados por la Coordinación, cabe destacar dos actividades realizadas en el año 2009: el Taller "Nuevos contenidos de la Negociación Colectiva" en el año 2009, en el cual la SRT propuso un proyecto de cláusula a consideración de los presentes: "La empresa facilitará a los teletrabajadores y a los representantes de los trabajadores información acerca de las condiciones de seguridad y salud laboral en que deba prestarse el teletrabajo", y el "1er. Coloquio de Teletrabajo" mediante el cual se produjo el lanzamiento de la "Red de Teletrabajo" y a la SRT le cupo no sólo ser miembro



fundador de la red, sino también participar en las reuniones preparatorias del mismo, elaborar el borrador del documento de coincidencias y coordinar la mesa "Perspectiva legal y convencional".

MAS DESAFIOS

De lo reseñado hasta aquí surge que en esta nueva forma de organización emergente, como es el teletrabajo, la promoción, prevención y protección de la salud y seguridad de los teletrabajadores, no podía estar ausente.

Es por ello que hasta tanto exista un marco normativo específico, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo continuará impulsando acciones para que las actividades de teletrabajo se desarrollen en condiciones dignas.

Así entonces, junto con la Coordinación de Teletrabajo del MTEySS, nos queda la labor permanente de encontrar instrumentos idóneos con lineamientos para aplicar las normas de fondo de modo tal de brindar a los teletrabajadores la necesaria cobertura en materia de riesgos del teletrabajo, a la vez de facilitar certeza jurídica en asuntos de salud y seguridad en el trabajo.

Al presente hemos abordado los factores de riesgo tradicionales y más conocidos que están vinculados a la ergonomía, la higiene y la seguridad, tales como: características de las pantallas, teclados, mesas o superficies de trabajo, asiento de trabajo, espacio de trabajo, iluminación, condiciones ambientales y otros.

A futuro nos proponemos incluir un capítulo de "Factores psicosociales en el Teletrabajo" en el *Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo*. Para tal fin partiremos del Informe del Comité Mixto OIT-OMS, de 1984, que sostiene: "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo".

Para lograr este objetivo desde una óptica multidisciplinaria, estamos promoviendo la constitución de un "Nodo Interuniversitario de Investigación Acción sobre Teletrabajo" como punto de encuentro, intersección y confluencia, con el propósito de facilitar el intercambio de experiencias entre docentes e investigadores motivados en estudiar la implementación de esta modalidad y promover la participación, la cooperación y el trabajo conjunto entre los agentes sociales del mundo del trabajo y los docentes e investigadores.

No podemos dejar de mencionar, aunque sea en unas breves líneas, el acompañamiento que estamos realizando para que en la Administración Pública Nacional se implementen los Programas de teletrabajo, bajo un esquema parecido al PROPET.

Finalmente, en el marco de la "Estrategia Argentina de Salud y Seguridad en el Trabajo 2011-2015", nuestra propuesta de Programas Voluntarios de Responsabilidad Social Empresarial en materia de salud y seguridad en el trabajo prevé una línea de inclusión con los colectivos de trabajo vulnerables, mediante su incorporación a la modalidad de teletrabajo.

En síntesis, el Proyecto de Ley sobre "Régimen Jurídico del Teletrabajo en Relación de Dependencia", en materia de de salud y seguridad en el teletrabajo el artículo 7º del proyecto de ley establece: "La autoridad administrativa deberá promover la adecuación de las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo a la características propias de la prestación, y la inclusión de las enfermedades causadas por este tipo de actividad dentro del listado previsto en el artículo 6º, inciso 2, de la Ley N°24.557 y sus modificatorias".

La cuestión de la Salud y Seguridad de los teletrabajadores se encuentra contemplada desde un marco conceptual específico a operativizar mediante el deber de promover la adecuación normativa. Su fuente es el artículo 7º del Convenio 177 relativo al Trabajo a Domicilio (ratificado por Ley 25.800).

El desafío de la "adecuación" es un hecho no menor, sobre todo si el lugar de trabajo del teletrabajador, en la mayoría de los casos, puede ser su propio domicilio.



21

NUESTRA EXPERIENCIA COMO ART

**Gabriela Trenidad - gerente de Prevención y Medicina Preventiva
Mapfre Argentina ART**

En los últimos años y con el avance de las tecnologías informáticas, se vislumbró la posibilidad de que los empleados desarrollen sus actividades laborales desde ubicaciones diferentes a las instalaciones de la compañía donde trabajan, incluido su domicilio.

En este contexto, surgió en 2007 la necesidad de implementar un programa de teletrabajo en una de las empresas clientes de MAPFRE Argentina ART.

El primer gran desafío para diseñar este programa fue la falta de una definición legal del teletrabajo que fuera unívoca y uniformemente aceptada. Por lo cual, en atención a las especiales características del teletrabajo como modalidad de contratación y a la ausencia de normativa específica, fue necesario definir el marco operativo y detallar la cobertura para garantizar a los teletrabajadores las prestaciones de la Ley de Riesgos del Trabajo, delimitando claramente las responsabilidades de su empleador y su aseguradora.

En lo que respecta a la ART, esta modalidad de empleo conlleva ciertas particularidades que inciden en la determinación de cuestiones esenciales de la Ley de Riesgos del Trabajo: la configuración de contingencias asociadas a las tareas y la actuación en materia de prevención de riesgos laborales.

Con relación a los accidentes laborales y a las enfermedades profesionales, desarrollar el teletrabajo, es decir, hacer el trabajo fuera del ámbito de la empresa empleadora implicaba que el espectro de situaciones cubiertas fuera más difuso. Por este motivo se trabajó en reuniones en las que participaron el Ministerio de Trabajo, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, el empleador y la ART, con el fin de delinear un convenio marco que facilitara la tarea y permitiera distinguir aquellas contingencias de origen laboral de otras derivadas de causas no laborales.

Como parte de este convenio marco, se definió que la empresa debía notificar a la ART su adhesión al Programa Piloto de Teletrabajo (PROPET) y que por “teletrabajo” se entiende la realización de actos, la ejecución de obras o la prestación

de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la ley 20.744 en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador. Todo esto respetando el mismo horario laboral, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y las comunicaciones.

También se acordó que la empresa empleadora debía informar a la ART la nómina de teletrabajadores y el horario de trabajo en el que desempeñarían sus tareas.

La función de la ART en materia de prevención de riesgos fue otro factor a considerar. La primera dificultad en este aspecto surgía de la definición de “establecimiento” dado en la Ley 19.587, que fija como establecimiento “todo lugar destinado a la realización o donde se realicen tareas de cualquier índole o naturaleza con la presencia permanente, circunstancial, transitoria o eventual en los que las personas deban permanecer por el hecho o en ocasión del trabajo”.

Bajo esta definición, cualquier lugar en el que el trabajador prestara tareas, quedaba sujeto a la realización de actividades de prevención por parte de la ART. Sin embargo, en el caso que un teletrabajador desempeñara funciones dentro de su hogar generaba una situación que entraba en conflicto con los derechos vinculados a la intimidad e inviolabilidad de su domicilio. En este aspecto se estableció, en el convenio marco, que la ART brindaría recomendaciones al empleador basadas en estándares y buenas prácticas nacionales e internacionales y que se capacitaría a los teletrabajadores para que ellos pudieran observar las condiciones con el fin de prevenir accidentes y enfermedades. También se indicó en el convenio marco que la aseguradora estaría facultada para visitar el lugar de prestación de tareas del teletrabajador cuando fuera necesario, pero

anticipando previamente estas visitas por parte del empleador y coordinando con la ART, teniendo en cuenta que únicamente debería ser objeto de inspección, el lugar en el que efectivamente se desarrollara la actividad laboral, no pudiendo extenderse a otros ambientes del hogar.

Para nosotros, el teletrabajo debía generar una mejora en la calidad de vida del trabajador y debían garantizarse para los teletrabajadores los mismos beneficios y derechos que para el resto de los trabajadores de la empresa. La ART entonces inició una tarea orientada al adecuado asesoramiento relacionado con las condiciones y medio ambiente de trabajo para quienes desarrollarían sus tareas mediante la nueva modalidad.

Para comenzar con esta nueva forma de trabajar, nuestro cliente propuso cuarenta trabajadores, con diferentes cargas diarias de labor y a partir de allí MAPFRE ARGENTINA ART empezó con las tareas que le eran inherentes. Se seleccionó inicialmente un grupo de trabajadores mayores de treinta años y principalmente mujeres con familia, dado que era un grupo con capacidad de adaptarse al cumplimiento de sus tareas con esta modalidad de trabajo y para quienes la ventaja de organizar su jornada laboral era muy valorada al permitirles, por ejemplo, almorzar con sus hijos o llevarlos al colegio.

Como primer paso se trabajó sobre la confección del Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo, que tiene como objetivo promover la salud en el teletrabajo y prevenir los riesgos del teletrabajo mediante el mejoramiento constante de las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral. Este manual se elaboró a partir del análisis pormenorizado de los riesgos generales a los que se verían expuestos los trabajadores y la adecuada forma de prevenir y/o minimizarlos. Contiene definiciones sobre conceptos



básicos tales como teletrabajo, accidente laboral y enfermedad profesional. Además provee las herramientas necesarias para que el trabajador pueda evaluar si las condiciones de trabajo donde desarrolla su tarea son las pertinentes para preservar su salud y evitar riesgos, conteniendo listas de autocomprobación que cubren cinco aspectos preventivos: trabajos con pantallas de visualización de datos, medidas de seguridad en los trabajos de carácter administrativo, prevención de incendios y actuación ante un incendio. El manual también cuenta con información acerca de ejercicios físicos y de relajación sencillos con el fin de evitar lesiones músculo-esqueléticas.

Una vez confeccionado ese manual, nuestra ART comenzó con las tareas de capacitación imprescindibles para un adecuado entendimiento de lo que en ese cuerpo normativo se manifestaba, lo que evitaría eventuales errores que pudieran interferir en la implementación del PROPET.

Una vez adoptado el teletrabajo como forma de labor, se llevaron a cabo visitas técnicas a los lugares en los que los teletrabajadores efectuaban sus tareas, a fin de corroborar las condiciones del ámbito laboral y de esa manera controlar, junto con el empleador, el adecuado desarrollo de la nueva modalidad.

Este primer convenio de teletrabajo fue el inicio de un camino que, con el transcurso del tiempo, incluyó a nuevas empresas y a nuevos teletrabajadores. La experiencia hasta el momento ha sido muy buena

tanto en relación a las condiciones en las que desempeñan sus tareas los teletrabajadores como a los resultados de siniestralidad.

En las visitas conjuntas ART - Empleador efectuadas a los hogares de los teletrabajadores, hemos comprobado que en un alto porcentaje las condiciones de trabajo son muy buenas. Sólo en algunos casos se dejaron recomendaciones de mejora, principalmente en lo relacionado a la disposición del puesto de trabajo. Pero lo más importante que se observó en las visitas es el alto grado de satisfacción por parte de los teletrabajadores.

Desde el punto de vista de la siniestralidad, los resultados han sido muy positivos, pues hay una clara disminución del riesgo asociado a los accidentes en itinere ya que se minimizan los trayectos entre el lugar de trabajo y el domicilio del trabajador.

Todo lo mencionado muestra la importancia creciente que ha adquirido esta nueva forma de trabajar. Los rápidos avances tecnológicos y la importancia de la conciliación entre la vida laboral y familiar hacen prever un número cada vez mayor de teletrabajadores, por lo que MAPFRE Argentina ART apoya este Programa e induce a las empresas interesadas en adoptar al teletrabajo como modalidad adicional de labor, a suscribir el PROPET del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para fortalecer el desarrollo de estas tareas dentro de un marco que garantice los derechos y las responsabilidades de todos los actores involucrados.

Promoción del teletrabajo en personas con discapacidad y grupos vulnerables





22

TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD

**Carlos Jordán, director de Promoción de la Empleabilidad
a los Trabajadores con Discapacidad - MTEySS**

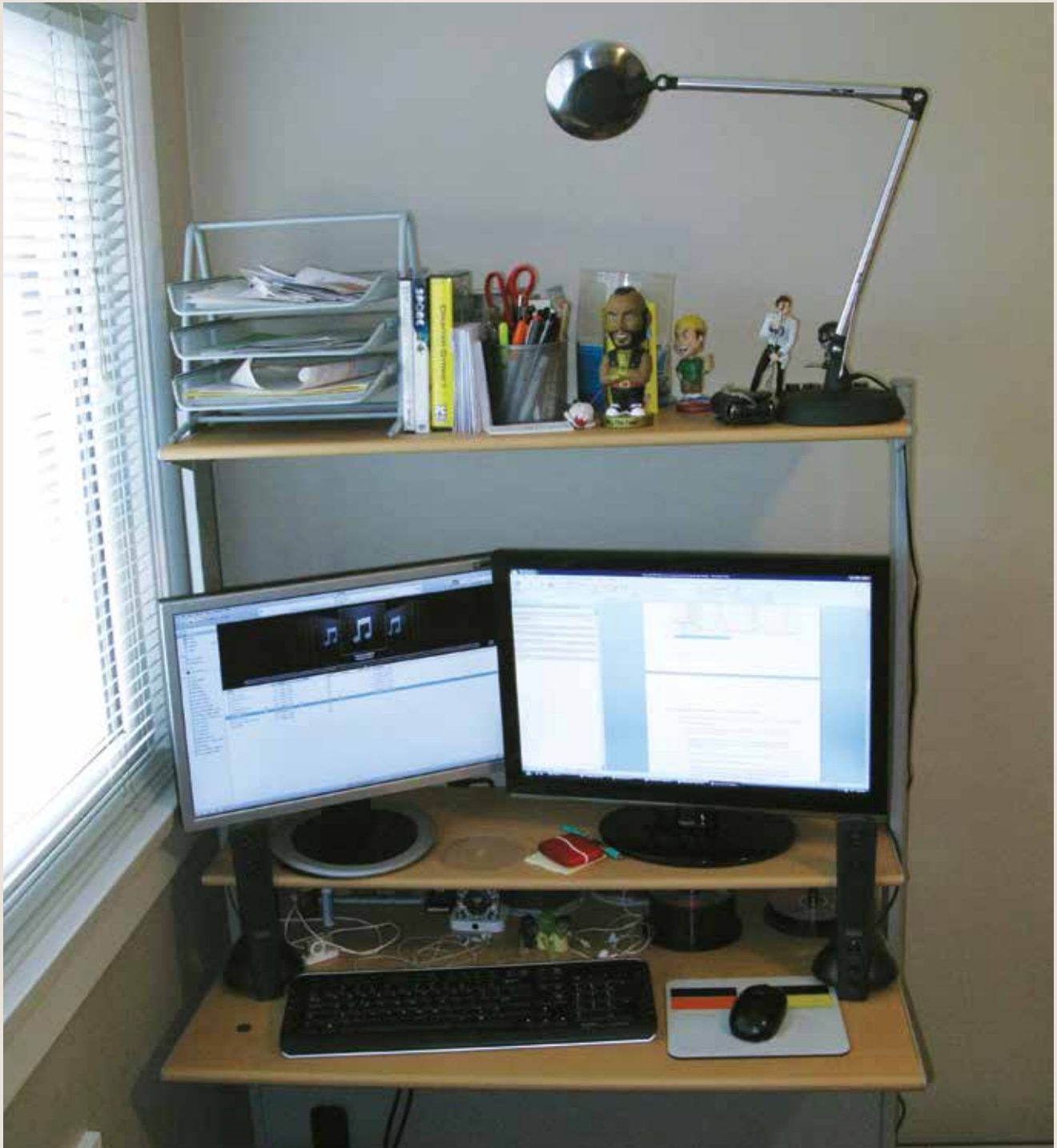
El teletrabajo, en concordancia con el art. 27 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (adoptada por la Nación según Ley 26.378) cumple con el principio de reconocer “el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad”.

Como posibilidad formal de empleo, el teletrabajo abre en la Argentina una importante oportunidad laboral a sus trabajadores/as enmarcado en el espíritu de dicha Convención. El objetivo de la capacitación es permitir el acceso de personas con discapacidad a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), evitando que estos avances se conviertan en nuevos factores de exclusión. Este programa procura hacer hincapié en las capacidades de la persona que realiza el trabajo, destacando sus potencialidades. Implica la idea de que “lo relevante no es la condición física de la persona que hace la labor, sino cómo la realiza y en qué condiciones”.

Impulsado por el MTEySS, a través de la Coordinación de Teletrabajo, dicha modalidad es promocionada ante el sector empresarial para teletrabajadores autónomos. También cabe aclarar que el Ministerio de Trabajo elevó un Proyecto de Ley que regula el teletrabajo en relación de dependencia. En sinergia con la Coordinación de Teletrabajo, se desarrollan tareas de capacitación para personas con discapacidad a través de los programas desarrollados por esta Dirección, cuyo objetivo es permitirle incorporar a dicha población competencias laborales que eleven sus posibilidades de empleabilidad y faciliten su integración en el mercado ocupacional en la modalidad mencionada. Esta sinergia permite no sólo ampliar las posibilidades de trabajo decente a través de las TIC sino formalizar los conocimientos y la experiencia adquirida, así como también garantizar la calidad

laboral permitiendo la formación continua. Los contenidos son enseñados bajo la modalidad de e-learning, que es la educación y capacitación por medio de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del participante con el material a través de la utilización de diversas herramientas informáticas. Representa una fuente de empleo efectiva para los trabajadores/as con discapacidad con competencias adecuadas para desarrollar las tareas que la actividad demanda. El trabajo conjunto con la Coordinación ha permitido recoger una interesante experiencia en la inserción laboral de trabajadores/as con discapacidad en el empleo formal competitivo, cuyo efecto de demostración alienta a reproducir estas experiencias. Aquí podemos mencionar a empresas de primer nivel, como fue el caso de la petrolera YPF, que participó en esta primera experiencia con oferta laboral.

En este marco y desde nuestra Dirección se han ejecutado una serie de proyectos de capacitación en alfabetización informática y teletrabajo en las provincias de Mendoza, Córdoba, Salta, y en la Ciudad de Buenos Aires; y se están gestionando otros en la provincia de Chaco y en el conurbano de Buenos Aires, específicamente en la ciudad de Zárate. También se está programando realizar otras actividades de Capacitación en teletrabajo en el resto del país para otorgar una amplia cobertura territorial, de manera de poner la capacitación al alcance de todos los trabajadores/as con discapacidad, incorporando los apoyos necesarios de acuerdo a sus dificultades funcionales. Actualmente se está estudiando la posibilidad de generar una mayor difusión regional incluyendo a personas con discapacidad visual mediante los proyectos de capacitación en teletrabajo, ampliando de esta forma las oportunidades de inclusión laboral para esta población.





23

INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y TELETRABAJO

**Luis Landoni, presidente de Bapro Medios de Pago S.A.
(Provincia Pagos)**

INTRODUCCION

El crecimiento de nuestra empresa ha sido continuo y sostenido a lo largo de estos diez primeros años. Durante este tiempo nos hemos propuesto innovar, no sólo en materia de calidad y cantidad de servicios para satisfacer las necesidades del mercado, sino también internamente con nuestros clientes más importantes, los recursos humanos.

Nuestra empresa promueve e incentiva el desarrollo de las personas y se preocupa por la calidad y seguridad de sus recursos. La mayoría de los puestos claves han sido cubiertos con recursos que a lo largo de los años se han formado principalmente en sus carreras profesionales. El proceso ha sido complementado con capacitaciones a cargo de la empresa, que sumadas a la práctica de las distintas tareas han forjado un excelente grupo altamente capacitado.

Dentro de esta línea de trabajo, sabíamos que nos estaba faltando seguir creciendo aún más, y siendo consecuentes con nuestra visión y misión, comenzamos a desarrollar el programa de inserción laboral de personas con discapacidad.

ETAPAS DEL PROGRAMA

1. Proyecto

En concordancia con las políticas y lineamientos de la Dirección de la empresa en relación a responsabilidad social e inclusión, el departamento de Recursos Humanos propuso como uno de los objetivos anuales del área la idea de incluir personas con discapacidad.

Al finalizar el proceso de investigación, el análisis en relación a dicho segmento de la población, las normativas vigentes, las consideraciones ambientales de relevancia a tener en cuenta en una futura implementación, entre otras cuestiones, se presenta como proyecto a las autoridades ejecutivas para su tratamiento y aprobación.

Los ejes principales que impulsaron el proyecto fueron los siguientes:

- Incluir personas con discapacidad dentro del marco de Empresas Socialmente Responsables.
- Incorporar a la nómina de personal como mínimo el mismo porcentaje que actualmente presenta la población total en nuestro país; según el último censo, el 7,1% (*).
- Clima organizacional, promover la inclusión, profundizar la cultura de valoración del trabajo, de la necesidad de superación, la tolerancia, la empatía, la solidaridad, como principales valores.

(*) Datos extraídos de la ENDI (Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad) realizada por el INDEC. En la Argentina hay 2.176.123 personas con discapacidad, que representan el 7,1% de la población total del país, siendo las discapacidades más recurrentes las Motrices (39,5%), Visuales (22%), Auditivas (18%) y Mentales (15,1%).

Limitaciones en el desarrollo del proyecto:

- Aspectos propios de los diferentes servicios que ofrece la empresa.
- Condicionamientos edilicio y de espacio necesario para el normal desempeño de las personas con discapacidad en relación a las tareas a desarrollar (motrices, visuales, auditivas).
- Cultura de la empresa. El proceso de inclusión debía ser gradual y progresivo, teniendo en cuenta el tiempo organizacional (actualmente contamos con el 4%).

El proyecto contó con la aprobación unánime no sólo del directorio de la empresa sino también con el total apoyo del Grupo Banco Provincia.

2. Planificación e implementación

A comienzos del año 2011, y con el respaldo de la alta dirección de la empresa en el desarrollo de programa, se comienza a realizar la planificación de diferentes acciones, programación de actividades y la convocatoria de todos los actores que intervinieron en el mismo.

Como se mencionara anteriormente, se observó que existían algunas limitaciones para poder llevar adelante el proyecto, principalmente las vinculadas con los espacios y características del puesto de trabajo.

Es aquí donde comenzamos a analizar la posibilidad de implementar una modalidad que se denomina teletrabajo. Hasta entonces, sólo teníamos conocimiento de la misma por medio de una capacitación realizada por un integrante del equipo de recursos humanos.

A partir de esta nueva posibilidad, nos contactamos con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) a los efectos de solicitar información, consultar alcances y posibilidades de implementación. Obtuvimos no sólo asesoramiento sino el total apoyo para impulsar nuestro proyecto, dado que revestía de la característica especial de articular la incorporación de personas con discapacidad con la modalidad de teletrabajo.

Por ello, avanzamos en torno al Programa de Promoción y Seguimiento del Teletrabajo (PROPET) de la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. De manera inmediata, nos capacitaron en relación a las características y condiciones que debíamos cumplir como empleadores, poniéndose a nuestra disposición ante potenciales inconvenientes, participándonos de actividades e invitándonos a foros para intercambiar experiencias.

Con este aval, el impulso y la motivación aumentaron exponencialmente.

Asimismo, el compromiso de nuestra empresa ante el organismo fue generar en un corto plazo los puestos de teletrabajo. Acordamos como meta inicial ocho (8) puestos en el área de teleoperación. Esta actividad es la que posee mayor generación de nuevos puestos dentro de la compañía.

Simultáneamente, se realizaron distintas acciones y actividades dentro de nuestra empresa, a



los efectos de generar las condiciones adecuadas para incorporar esta nueva modalidad. Las más significativas han sido: Talleres Vivenciales en los que participaron todos los mandos medios, gerentes de las distintas áreas y presidente de la empresa; Talleres de Integración, en donde se trabajaron todos los temas inherentes a las diferentes discapacidades.

Nos contactamos con distintas organizaciones y fundaciones, quienes colaboraron "ad honorem" en el proyecto para la inserción. Proveyeron software, capacitaron a las áreas de tecnología y participaron en la preselección de los recursos.

- Fundación Par
- COPIDIS
- Manpower
- Programa de Formación e Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad Visual AGORA - Argentina (antes PILC) que viene ejecutando FAICA.
- FuPreDis (Fundación Preocupacional del Discapacitado)
- SADIS (Servicio de Asesoramiento para la Discapacidad)
- La Usina
- Ministerio de Trabajo

En este punto, acordamos que los recursos a incorporar tuvieran discapacidades lo suficientemente limitantes para poder aprovechar en su totalidad las cualidades que reúne el PROPET. Sabiendo que los mismos cuentan con menos ofertas laborales, nos concentramos en discapacidades motrices y visuales, también por cuestiones propias de las tareas asignadas al puesto.

A medida que el proyecto iba tomando forma, continuaban surgiendo gratas sorpresas de quienes nos acompañaron para la concreción del mismo.

Fue muy importante para nosotros que al momento de la firma del convenio con la Coordinación de Teletrabajo del MTEySS, fuera convocada la Federación Argentina de Empleados de Comercios y Servicios (FAECYS) para que participe activamente en este tipo de acciones, reflejando claramente el espíritu que posee el programa y las voluntades de las partes esenciales en las relaciones laborales.

Como empresa, recibimos el respaldo y las felicitaciones por esta iniciativa de parte del Dr. Norberto Ciaravino, jefe de Gabinete, y de la Dra. Viviana Díaz, coordinadora de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, así como también del Asesor Legal de FAECYS, Alberto Tomassone. Ello implicó una enorme gratificación para todos los que hemos formado parte de este proyecto.

Y como corolario de nuestra exposición, concluimos que las acciones de esta envergadura son fruto del esfuerzo, compromiso, ansias de superación, valentía y decisión para superar las contingencias de un excelente grupo humano que trabaja día a día en nuestra empresa. Valores que compartimos con quienes, por medio de teletrabajo, desempeñan sus tareas eficientemente.

Nuestra recompensa es confirmar que este proyecto no sólo implica generar otra modalidad de trabajo sino aspectos mucho más importantes tales como la dignidad, la integración social, la seguridad y la capacitación profesional.



24

POLITICAS DE EMPLEO PARA POBLACION EN CONFLICTO CON LA LEY: LOS APORTES DEL TELETRABAJO

**Matías Barroetaveña, subsecretario de Políticas de Empleo
y Formación Profesional - MTEySS**

La política de empleo tiene como uno de sus objetivos la inclusión social en sentido amplio, lo que implica el reconocimiento y la garantía de derechos sociales, recientes e históricos, sobre todo estos últimos que en los '90 han sufrido un importante retroceso. El acceso a la educación y a la salud, algo que estaba naturalizado en la sociedad argentina, se transformó en un privilegio, dado el deterioro de los servicios públicos correspondientes. También el empleo sufrió en demasía este deterioro, los índices de desocupación alcanzaron niveles impensables para la historia reciente del país, acompañados de la precariedad y no registración del empleo restante. La crisis de 2001 agudizó aún más esta situación.

El Gobierno nacional viene trabajando en muchos frentes para aumentar la cantidad y calidad de los derechos, a la vez de llegar a los sectores más postergados. La recuperación del empleo, y del empleo registrado en particular, acompañado por el aumento de la actividad económica y la reindustrialización de la producción, la distribución del ingreso progresiva, etc., fueron un punto de inflexión para que los derechos de muchos argentinos volvieran a tener vigencia.

Por otro lado, la Asignación Universal por Hijo cambió radicalmente la situación de las familias de bajos ingresos, con impacto también en la educación y salud de los menores. A su vez se pudo repensar las políticas sociales de contención de la pobreza y dar lugar a políticas activas para mejorar la empleabilidad de las personas. Esto requirió de un estado inteligente que actuara de acuerdo a las situaciones particulares de distintos colectivos que todavía no podían encontrar un lugar en el mercado de trabajo. Por ejemplo, el Ministerio de Trabajo en los últimos años, en todo el país, ha brindado más de un millón de capacitaciones a personas desocupadas y ocupadas en colaboración con muchos sectores productivos, tanto sindicatos como cámaras empresariales, dando respuesta a las demandas de un sector productivo pujante y en transformación. Esto en tanto creemos que la mejora de la empleabilidad por medio de las mejoras de las calificaciones y saberes de los trabajadores con y sin empleo, es una de las fuentes de recuperación de la dignidad de las personas, y también es una de las bases del modelo de desarrollo económico y social.

En la medida en que la Argentina sigue en este sendero de desarrollo y justicia social se va resolviendo la cuestión a futuro. Pero quedan varias generaciones en el medio que los años '90 han dañado profundamente. El estado, con las gestiones de Néstor y Cristina Kirchner, de a poco ha empezado a remontar esa deuda. Por eso, el Ministerio de Trabajo también se preocupa por las personas en conflicto con la ley. Ellas proceden mayormente de los sectores más vulnerables de la sociedad, ya que provienen de los sectores populares con baja educación formal y poca inserción laboral, tanto individual como familiar. Muchos de ellos han sufrido la falta de derechos desde su infancia, debido mayormente a la ausencia del estado.

Para encarar esta problemática, indefectiblemente es necesaria la presencia del Estado en su totalidad. Por ello el trabajo transversal entre los ministerios resulta la mejor y más eficaz forma de encararla. De allí el esfuerzo que estamos realizando con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Servicio Penitenciario Federal principalmente, así como con los ministerios de Salud, Desarrollo Social y Educación, para pensar la inclusión social luego de la privación de la libertad.

Pese a que idealmente las cárceles están creadas no para el castigo sino para la reinserción social, las posibilidades de que esto suceda son muy bajas si al salir, las personas se encuentran en la misma situación que los llevó a perder su libertad. Por ello, en los últimos años el Estado nacional también con esta población ha empezado a dar respuestas más precisas a sus necesidades para reducir la potencial reincidencia al recuperar la libertad. La oferta educativa formal ha aumentado, inclusive con el dictado de carreras universitarias. El sistema de salud ha hecho mejoras, prestando especial atención a la situación de las mujeres, y particularmente de las madres y niños que viven en contexto de encierro. En este sentido, desde el Ministerio de Trabajo, también colaboramos con la reinserción social al recuperar la libertad por medio de la mejora de la empleabilidad.

Para ello firmamos un convenio entre Justicia y Trabajo en el año 2010, para trabajar en la mejora de la empleabilidad de las personas privadas de su libertad en unidades federales y con las personas que van recuperando su libertad.

El Ministerio ofrece el Seguro de Capacitación y Empleo y su esquema de políticas a varios colectivos con vulnerabilidad laboral; esta misma línea la llevamos a la población en conflicto con la ley en el encierro y en el medio libre. Es decir, no es una política pensada para ex convictos, sino que está dirigida a personas con problemas para ingresar en el mercado laboral. Esta es una política activa de empleo para la inserción laboral de titulares de derecho que pertenecen a poblaciones específicas. Los beneficiarios pueden participar en actividades de apoyo a la inserción laboral, percibir una prestación monetaria no remunerativa durante 24 meses. Recibir otros estímulos económicos por cumplimiento de objetivos y/o continuidad en las prestaciones, computar para su futura jubilación el tiempo de permanencia en el SCyE, sin que se acrediten aportes ni montos de remuneraciones.

También busca promover el desarrollo de conocimientos, competencias y actitudes, que les permitan mejorar su situación frente al trabajo. Puede percibir una prestación monetaria por mes cursado, a mes vencido, como suplemento de la prestación dineraria mensual no remunerativa, quienes aprueben el módulo multiplicado por los meses de duración de la prestación a la cual fue vinculado, una vez finalizado el mismo, se otorga un estímulo económico para la finalización de los estudios obligatorios y por cursos de Formación Profesional.

Desde abril de 2006 a la actualidad han transitado por el SCyE más de 250.000 personas, involucrando a más de 350 Oficinas de Empleo de todo el país, quienes han registrado más de medio millón de entrevistas. En la actualidad existen más de 180.000 asegurados que se encuentran activos, cobrando la prestación.



El Ministerio de Trabajo desde el año 2009 ha implementado el Seguro de Capacitación y Empleo (SCyE) para personas privadas de su libertad en preingreso y a personas en tratamiento en el medio libre por disposición judicial. En esta línea ya tenemos a más de 2000 participantes en 10 provincias (San Juan, La Rioja, Jujuy, Salta, Mendoza, Entre Ríos, Buenos Aires, Santiago del Estero, Chaco y Río Negro), incluyendo los egresados de penales federales. En esta tarea trabajamos en conjunto con los respectivos patronatos de liberados y con la Dirección Nacional de Readaptación Social del Ministerio de Justicia de la Nación. En efecto, ésta es una tarea de mediano y largo plazo, que busca trabajar con estas personas desde antes de salir de la cárcel, ya pensando en el futuro, ya pensándose en un trabajo.

Concretamente hemos empezado a trabajar en las cárceles con prácticas de menor nivel de conocimiento pero con alta demanda en el mercado laboral. Especialmente en oficios de la construcción o gastronómicos. Son saberes que informalmente muchas personas han tenido en sus vidas y puede ser recuperado y revalorado, aggiornato a lo que hoy puede ser una alternativa real de empleo. A medida que esta experiencia continúe, podremos ir diversificando la oferta de formación en las cárceles.

En cambio, en el medio libre ya ofrecemos a los participantes del SCyE que van recuperando su libertad todas las políticas disponibles en la jurisdicción de su municipio, las opciones se amplían y la OE sigue el trayecto de cada persona tratando de que las personas puedan aprovechar las opciones más convenientes para su reinserción laboral.

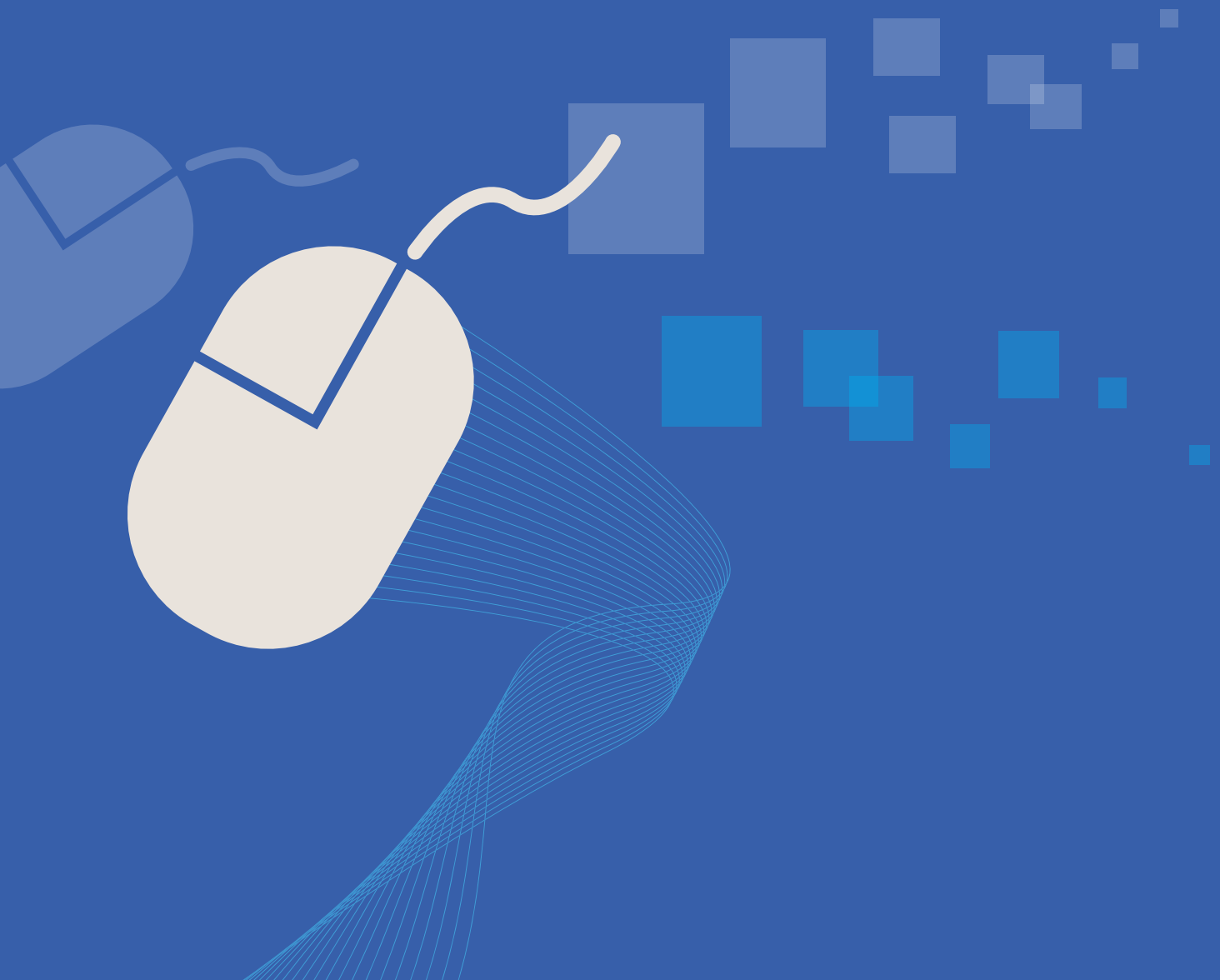
Recientemente empezamos la formación en teletrabajo en contexto de encierro en cárceles federales, particularmente para jóvenes adultos, varones y mujeres. Este curso tiene como finalidad brindar herramientas para poder trabajar a distancia por medio de Internet, lo que implica no sólo saberes informáticos sino también de gestión de tiempos y organización, comercialización, etc.

Esta iniciativa tiene en cuenta distintas dimensiones de la problemática. Por un lado facilita realizar un trabajo de manera independiente, ya que el antecedente penal es un gran impedimento para el empleo en relación de dependencia. Puede organizarse el trabajo de forma flexible, para poder continuar con acciones de terminalidad educativa o formación profesional. En el caso de los jóvenes los pone en contacto con un mundo que ya conocen pero desde la perspectiva laboral, pues la informática, aunque sea en términos de comunicación por redes sociales o por los juegos, ya les resulta amigable. A las madres que obtienen la libertad domiciliaria, les permite trabajar desde el hogar y continuar con el cuidado de sus hijos una vez finalizado el plazo en que conviven en un penal. Todavía tenemos que reforzar el acceso a la demanda de servicios de teletrabajo para esta población, pero es una tarea en la que estamos poco a poco avanzando.

En resumen, esta política por la inclusión social, también es una política de seguridad, en la medida que los factores de riesgo para las conductas delictivas sean aplacados, las alternativas de llevar una vida digna ligada al trabajo, con derechos garantizados por un estado presente y justo, las comunidades se sentirán más integradas y seguras. La política de empleo es una forma más de intervención del Estado nacional en pos de lograr un país mejor para todos. En nosotros está seguir por este camino, dialogando con los actores involucrados, concertando y ejecutando las políticas de inclusión que hace casi diez años que se están llevando a cabo.

Profundizar el modelo es avanzar en esta línea, no olvidarse o esconder a las personas que han violado la ley, y darles una nueva oportunidad, pero no abandonadas a su suerte, sino acompañadas por un estado que se preocupa por ellos y por todos. El trabajo es la mejor forma de fortalecer los lazos sociales. Estamos convencidos de ello, y todos los días debemos aportar una alternativa más a las personas vulneradas en sus derechos.

Impacto del teletrabajo en el ámbito laboral





25

ELABORACION DE CLAUSULAS DE TELETRABAJO A TRAVES DE LA NEGOCIACION COLECTIVA

**Alejandro Tagliacozzo, secretario de asuntos profesionales
de FOETRA Buenos Aires**

NUESTRA EXPERIENCIA

Cuando recibimos la Invitación del Ministerio de Trabajo para integrar la mesa de implementación del teletrabajo, debemos reconocer que asistimos con cierta incertidumbre y algunos prejuicios, producto de las malas experiencias del pasado que se basaban principalmente en dos aspectos: el primero tenía que ver con la posibilidad de que esta modalidad desembocara en profundizar la relación asimétrica entre el trabajador y la empresa, por la posibilidad tendiente a evitar la organización gremial y la negociación colectiva, por medio de negociaciones individuales; y en segundo lugar la mala experiencia histórica de la década de los '90, donde los instrumentos de ley se desnaturalizaban en su aplicación, como por ejemplo: pasantías, becas, monotributo, contratos eventuales, etc. Estos instrumentos eran utilizados con el objetivo de abaratar costos, precarizar el trabajo y obstaculizar la sindicalización, entre otros efectos negativos para los trabajadores.

Rápidamente en el desarrollo de las discusiones de esta mesa de trabajo y acorde con la actual coyuntura política que transcurre en nuestro país, vimos claramente que nuestra visión era coincidente con la del Ministerio de Trabajo. El objetivo era lograr una herramienta de auténtica mejora de la calidad del empleo que –entre otros beneficios– disminuye el tiempo y gastos que el trabajador utiliza para trasladarse a su oficina, ganando tiempo social para él y su familia, capacitación, y a su vez impactando favorablemente en el medio ambiente y el transporte. También es importante mencionar que nueva esta modalidad facilita la inclusión de personas discapacitadas, privadas de su libertad y mayores de 45 años.

Con este criterio, aportamos nuestra opinión y entendimos que un buen acuerdo que regule el teletrabajo debería contener –entre otros– los siguientes ítems:

- Carácter voluntario.
- Iguales condiciones laborales que los trabajadores presenciales.
- Mismas prestaciones sociales, promociones e iguales sistemas de retribución que los trabajadores presenciales.

- Garantía de ejercicio de los derechos sindicales.
- Reversibilidad en la elección de participar del teletrabajo.
- Obligatoriedad de mantener oficina de asiento y presentarse en la misma como mínimo 2 días a la semana.
- Adecuadas condiciones de higiene y seguridad en el lugar donde se realiza el teletrabajo y la posibilidad de verificar las mismas.
- Provisión de herramientas, útiles y sistemas.
- Cobertura por accidentes de trabajo.
- Pago de un plus por mayores gastos.
- Garantía de acceso a la información por parte del sindicato, en cuanto a quiénes son los trabajadores afectados al teletrabajo y formas de contacto con los mismos (información de correo electrónico laboral, teléfono laboral, etc.).

Conteniendo los puntos mencionados, más otros y en el marco del PROPET (Programa de Seguimiento y Promoción de Teletrabajo en Empresas Privadas), FOETRA Sindicato Buenos Aires firmó un acuerdo con la empresa Telecom que incorpora la modalidad de teletrabajo a nuestro convenio colectivo.

El resultado obtenido nos genera una gran satisfacción, ya que logramos plasmar todos los elementos necesarios que garantizan beneficios para el trabajador, respeto los derechos individuales y colectivos, marcando una visión innovadora sobre el tema; pudiendo ser tomado este acuerdo como referencia por otras organizaciones y/o sectores para la implementación de esta nueva modalidad de trabajo en su ámbito.

También queremos destacar la importancia que tiene este acuerdo para evitar cortar los lazos sociales y laborales del trabajador con sus compañeros y compañeras de trabajo.

Debemos señalar que los resultados en la aplicación de esta nueva modalidad en la empresa Telecom han tenido un significativo éxito para ambas partes, según manifiestan los propios trabajadores que se encuentran realizando teletrabajo, a la vez que más trabajadores solicitan integrarse a esta nueva modalidad.

Debido a los excelentes resultados obtenidos en el ámbito de FOETRA Buenos Aires, se ha ampliado a nivel nacional con un acuerdo de similares características, firmado entre TELECOM y la FATEL (Federación Argentina de las Telecomunicaciones); organización de segundo grado, integrada por los sindicatos telefónicos de Buenos Aires, Rosario, Luján, Santa Fe, Chaco y Tucumán. Con este acuerdo firmado con FATEL se están incorporando teletrabajadores en el interior del país, destacando que dicho acuerdo es el primer convenio homologado sobre la materia por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Actualmente estamos realizando consultas a los trabajadores y trabajadoras afectados a la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de recabar las opiniones y sistematizar los resultados de la experiencia.

Además, el Ministerio de Trabajo está desarrollando una iniciativa con la finalidad de presentar un proyecto de ley sobre teletrabajo, que consideramos un avance para la legislación laboral y regulará esta actividad, que en el futuro se desarrollará ampliamente.

Históricamente, nuestro gremio ha sido siempre un fiel custodio de las conquistas y los derechos sociales obtenidos mediante la lucha de los trabajadores y trabajadoras de la actividad. En particular, en esta tarea que hemos emprendido junto al Ministerio de Trabajo hemos ido en esa dirección, generando una herramienta beneficiosa para los trabajadores, en cuanto a la mejora de sus condiciones de trabajo y el respeto de sus derechos básicos y fundamentales, evitando que este instrumento se utilice en su perjuicio.

Para finalizar, creemos importante destacar que iniciativas como las tratadas en esta nota sólo son posibles de llevar adelante en un marco político que ponga el foco en la inclusión social, la redistribución de la riqueza, la defensa de los sectores más vulnerables de la sociedad y la protección de los derechos de los trabajadores y trabajadoras de nuestro pueblo.



Firma de Convenio Marco PROPET CISCO - 2008



26

TRASCENDENCIA EN EL MARCO INTERNACIONAL

Presidencia del grupo de teletrabajo para la CEPAL, eLAC 2005-2015

A partir de los objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), se elabora el eLAC, un plan de acción para América latina y el Caribe que plantea que las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son instrumentos de desarrollo económico y de inclusión social. La Comisión Económica para América latina y el Caribe (CEPAL) actúa como Secretaría Técnica de este plan de acción regional, coordinando labores, monitoreando avances, publicando boletines informativos e intercambiando información entre los actores relevantes multisectoriales.

ANTECEDENTES DE ELAC

Como parte del proceso internacional de la *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* (CMSI), que se realizó en dos etapas (Ginebra 2003 y Túnez 2005), las autoridades de la región de América latina y el Caribe intensificaron sus esfuerzos para crear una perspectiva regional sobre el desarrollo de sociedades de la información. En reuniones celebradas entre 2001 y 2003 por la red regional del Grupo de Tareas sobre las TIC de las Naciones Unidas, se destacó la importancia de la colaboración entre las partes interesadas para hacer frente a este desafío. Asimismo, en la Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito (agosto de 2002) se insistió en la necesidad de formular programas de acción y estrategias nacionales realistas.

La *Declaración de Bávaro de 2003* fue un paso importante para establecer los principios fundamentales de América latina y el Caribe para la transición hacia sociedades de la información, dado que ayudó a identificar las principales características de este fenómeno en la región. A partir de su aprobación, se incorporaron por primera vez oficialmente el análisis sobre la gobernanza de Internet y el software de código abierto en el proceso de la CMSI, temas que cobraron gran importancia durante esa reunión y en eventos posteriores.

La región ha tomado como guía estratégica la *Declaración de Principios y el Plan de Acción* adoptadas en la CMSI, en el que se establecen metas que deberían alcanzarse para el año 2015, junto con los *objetivos de desarrollo del Milenio de las*

Naciones Unidas. A partir de las bases del consenso político existente, los gobiernos de la región propusieron durante las reuniones del *Comité Preparatorio de la segunda fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* elaborar el Plan de Acción de Latinoamérica y el Caribe para el período 2005-2007.

En 2005, en las reuniones preparatorias para la segunda fase de la CMSI y durante la Conferencia Ministerial Regional de América latina y el Caribe, varios años de diálogo sobre la relación entre las TIC, el crecimiento y la equidad culminaron con el *Compromiso de Río* que instituye el Plan de Acción de la Sociedad de la Información en América latina y el Caribe, conocido como eLAC2007.

El segundo paso se dio en 2008 con la aprobación del segundo Plan de Acción, eLAC2010, y en la actualidad el proceso se encuentra en su tercera fase, de implementación del Plan eLAC2015, aprobado en Lima el año 2010.

eLAC2007: EL PRIMER PLAN DE ACCION REGIONAL (2005-2007)

El Plan de Acción Regional eLAC2007 fue aprobado oficialmente en la Conferencia Preparatoria Regional Ministerial de América latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, el 10 de junio 2005 en Río de Janeiro, Brasil. Se basó en el diálogo y la cooperación de todos los países de América latina y el Caribe, así como en la construcción de un consenso político y una visión estratégica común. Es una agenda de política pública regionalmente concertada, que reconoce la importancia de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) en la consecución del desarrollo económico y social de los países de la región.

eLAC2010: LA SEGUNDA ETAPA DEL PLAN DE ACCION REGIONAL (2008-2010)

En su segunda etapa de implementación, el Plan de Acción Regional sobre la Sociedad de la Información en América latina y el Caribe, eLAC2010,

presentó nuevos desafíos y profundizó varias de las metas contenidas en el eLAC2007. Sus metas para promover el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) fueron acordadas por autoridades regionales durante la II Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información en América latina y el Caribe, realizada en El Salvador, del 6 al 8 de febrero de 2008.

El eLAC2010 promovió el uso de las TIC para el desarrollo, para lograr crecimiento con equidad. Esto reflejó un cambio importante de orientación, al alejarse de la tendencia de la región de seguir una lógica más bien industrial de desarrollo de las TIC, a favor de un desarrollo humano y social más integral, o el desarrollo con las TIC. Este cambio de enfoque busca impulsar el uso de las TIC en áreas emergentes. El plan incluyó ajustes importantes a las prioridades de la región en cuanto al acceso, uso y capacidades relacionados a las TIC, en seis áreas temáticas:

- Educación y capacitación.
- Acceso e infraestructura.
- Salud.
- Gestión pública y gobierno electrónico.
- Sector productivo.
- Instrumentos de políticas y estrategias.

PLAN DE ACCION eLAC2015

El Plan de Acción eLAC2015 cuenta con distintas áreas temáticas, de las cuales se desprenden lineamientos, prioridades y metas, que son los siguientes: Acceso a banda ancha, Gobierno electrónico, Medio ambiente, Seguridad social, Desarrollo productivo e innovación, Entorno habilitador y Educación.

Estructura

El Plan de Acción eLAC2015 es liderado por el Mecanismo regional de seguimiento, que se encuentra conformado por tres niveles de coordinación y cooperación:

- La Conferencia ministerial de seguimiento.
- La mesa de coordinación.
- Los puntos focales.



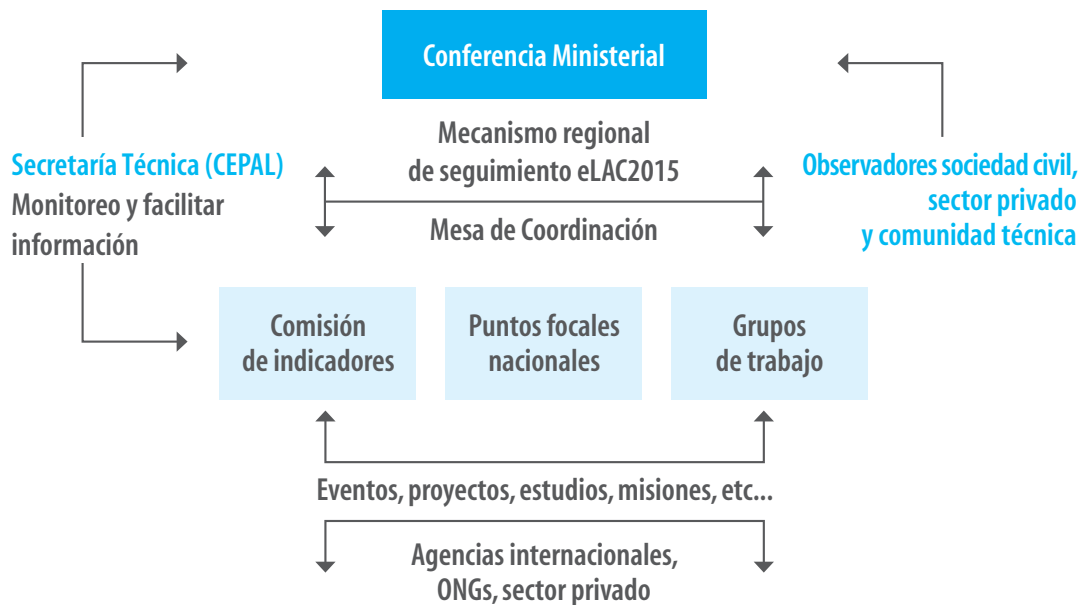
Además cuenta con tres observadores que representan a la sociedad civil, el sector privado y la comunidad técnica de Internet en la región; asimismo, dentro de la estructura de eLAC2015 se contemplan grupos de trabajo y una comisión de indicadores adjunta a la mesa de coordinación.

Grupos de trabajo

El Plan de Acción eLAC2015 reconoce 14 Grupos de trabajo en las siguientes áreas: acceso e infraestructura, gobierno electrónico e interoperabilidad, desechos tecnológicos, TIC y salud, innovación y apropiación de TIC en la MPYME, contenidos digitales, software y servicios de tecnologías de la información,

teletrabajo, marco normativo de la sociedad de la información, comercio electrónico, gobernanza de Internet, género, financiamiento y desarrollo digital para la educación.

Los Grupos de Trabajo cuentan con una Presidencia y Vicepresidencia por grupo, bajo la responsabilidad de los países designados en cada caso. De acuerdo al Plan, las actividades de los Grupos de trabajo son: orientar su labor de acuerdo con los lineamientos y metas que se hayan acordado en el eLAC2015 y constituir comisiones o grupos temporales orientados por misión para la entrega de un producto o el cumplimiento de una acción específica.



El proceso

La consulta pública

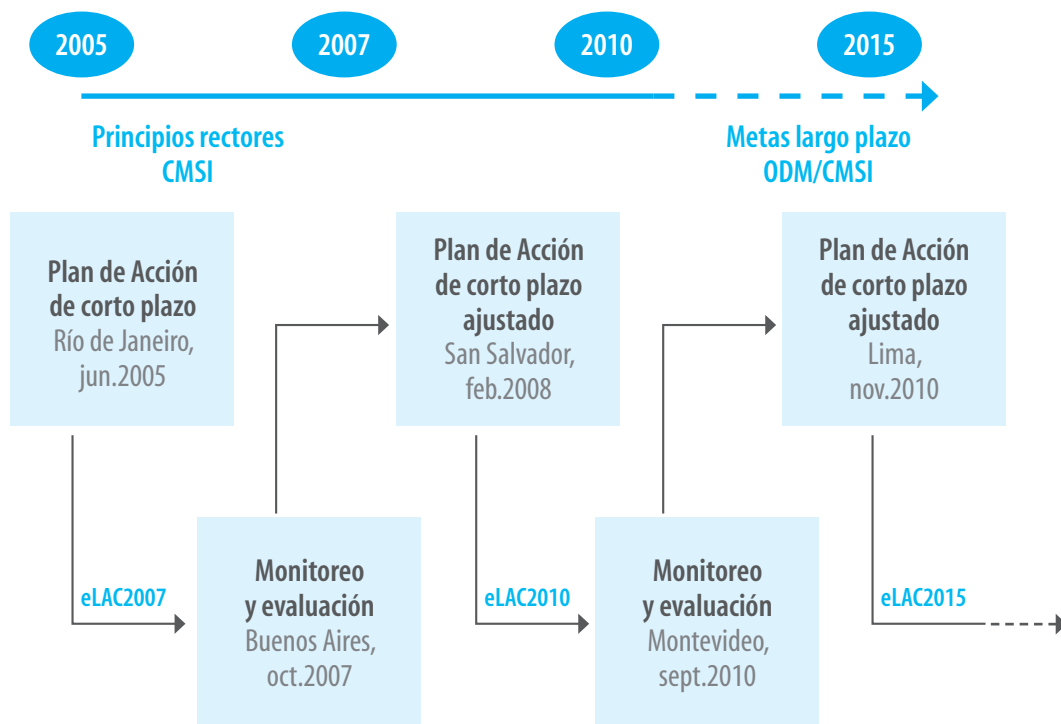
Para contribuir al proceso de elaboración del tercer Plan de Acción Regional, eLAC2015, se decidió recoger la opinión de expertos que no participan directamente en las deliberaciones gubernamentales, a través de una consulta pública sobre las prioridades y lineamientos que debiera tener el eLAC2015.

El proceso consistió en tres rondas vía Internet, en las cuales participaron un total de 917 profesionales

de los sectores público, privado y académico, y de la sociedad civil. El informe resultante está dividido en tres partes: en la primera, se explica el propósito y la historia de los compromisos internacionales sobre la sociedad de la información, enfocándose en los acuerdos regionales de los países de América latina y el Caribe. En la segunda parte se describe el objetivo, la metodología y el diseño, así como los resultados y análisis de cada una de las tres rondas

del ejercicio. Finalmente, se presentan los resultados que, junto con los aportes de los gobiernos, el monitoreo de los avances alcanzados en torno a las

metas eLAC2010 y lo acordado durante la Reunión preparatoria de Uruguay.



GRUPOS DE TRABAJO

Composición de los grupos de trabajo

- La presidencia y vicepresidencia estarán a cargo de países.
- Cada país indicará la institución nacional que participará en el grupo de trabajo, así como la o las personas que la representarán.
- Cada país identificará los organismos internacionales y regionales, las identidades, asociaciones, organizaciones no gubernamentales y expertos individuales que tendrán derecho a la voz. La secretaria técnica u otros organismos internacionales puede hacer sugerencias a la presidencia del grupo de trabajo.
- Contar con una persona que se dedique a la labor de coordinación del grupo y que mantendrá el contacto con la secretaria técnica.
- Proponer un plan de trabajo, con productos concretos, que será sometida a la consulta de todos los participantes del grupo de trabajo.

Actividades de los grupos de trabajo

- Orientar su labor de acuerdo con los lineamientos y metas que se hayan acordado en el eLAC2015.
- Constituir comisiones o grupos temporales orientados por misión para la entrega de un producto o el cumplimiento de una acción específica.

Funciones de la presidencia del grupo de trabajo

- Desempeñar tareas de coordinación y asegurar que el grupo de trabajo cumpla con los objetivos propuestos.

La Tercera Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América latina y el Caribe constituyó los siguientes grupos de trabajo:



Áreas	Nombres de los grupos de trabajo (GdT)
Acceso	Acceso e Infraestructura
Gobierno electrónico	Gobierno electrónico e interoperabilidad
Medio Ambiente y TIC	Desechos tecnológicos
TIC y Seguridad Social	TIC, salud y seguridad social
TIC y desarrollo productivo e innovación	Innovación y apropiación de TIC en la MIPYME Contenidos digitales Software y servicios de tecnología de la información Teletrabajo
Entorno Habilitador	Marco normativo de la sociedad de la información y del conocimiento Comercio electrónico Gobernanza de Internet Género Financiamiento
Educación	Desarrollo digital para la educación

GDT EN TELETRABAJO ELAC2015

El grupo de trabajo en teletrabajo tiene su presidencia en Argentina, de la mano de la Dra. Viviana Laura Díaz, coordinadora de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, y su vicepresidencia en República Dominicana por parte de la Ing. Angela Jáquez Rodríguez.

Primer Encuentro del Gdt de Teletrabajo eLAC2015 en Santiago de Chile

Se realizó el encuentro del Grupo de Trabajo en Teletrabajo el día 11 de agosto de 2011 en la sede de la Comisión Económica de América latina y el Caribe (CEPAL) en Santiago de Chile.

Bajo el lema "Integrando Fronteras", el evento tuvo la finalidad de servir como un primer espacio de encuentro entre los integrantes del Grupo de Teletrabajo de eLAC2015, promoviendo el intercambio de experiencias, el debate y el análisis de temas de actualidad concernientes al teletrabajo en la región.

Las actividades del grupo se enmarcan dentro del Plan Regional de la Sociedad de la Información

(eLAC2015) y que plantea a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como instrumentos de desarrollo e inclusión social.

En el encuentro se analizaron aspectos conceptuales del teletrabajo, datos estadísticos, marcos normativos y regulatorios y la certificación de competencias. También se establecieron pautas de trabajo para generar un Foro Latinoamericano y un protocolo de medición de teletrabajo a nivel regional.

Participaron del encuentro representantes de la CEPAL, la presidenta del grupo, FUNDESCO, OIT Chile y funcionarios de instituciones públicas relacionadas con la temática, consultores y expertos de Costa Rica, República Dominicana, Colombia y Ecuador, entre otros.

Metas cumplidas por el GdT Teletrabajo

1. Organizar el primer encuentro del grupo de teletrabajo eLAC2011

Se llevó a cabo el primer encuentro regional del grupo teletrabajo, al cual se llamó "Integrando Fronteras". El mismo tuvo lugar en Santiago de Chile el jueves 11 de agosto de 2011.

2. *Obtener consenso regional en materia de conceptualización y caracterización del teletrabajo en todos los países del grupo pertenecientes a la región*

Durante el año 2011 se intercambió información regional en materia de publicaciones y material estadístico, lo cual permitió consensuar una definición precisa del fenómeno del teletrabajo como: "El teletrabajo es una forma de organizar el trabajo a distancia, mediado por las TIC y realizable en el propio domicilio u otro, de forma voluntaria, bajo un formato mixto y aplicable tanto para el sector público como privado".

3. *Dar a conocer la recopilación de información estadística de la Región*

Se pudo conocer los resultados de la recopilación de información estadística realizada en materia de teletrabajo, ampliando estos estudios a "Trabajo Conectado - e Trabajo". Efectivamente en el encuentro de Chile la experta Martha Sánchez compartió los resultados de su trabajo.

4. *Avanzar en la construcción de un orden normativo*

Los distintos integrantes establecieron recomendaciones para la regulación jurídica del teletrabajo. Se propusieron foros para dar a conocer la realidad normativa del teletrabajo en los países miembros, realidad que se fue compartiendo durante el año 2011.

5. *Impulsar trabajo en condiciones dignas para todos*

Esta meta prioritaria resulta imprescindible para generar trabajo decente en los países de la Región y las TIC constituyen herramientas para el logro de tal propósito. En Argentina se están llevando a cabo capacitaciones en teletrabajo para grupos vulnerados, entre ellos jóvenes que no hayan finalizado sus estudios primarios y/o secundarios, personas con discapacidad y mayores de 45 años en situación de desempleo. Con esta iniciativa se logró mejorar la inserción laboral.

6. *Creación del Primer Observatorio de Teletrabajo en Argentina*

El 29 de septiembre de 2011 se lanzó el Primer Observatorio de Teletrabajo en Argentina,

donde además se realizó la presentación del Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo, elaborado a partir del compromiso asumido por la Dirección de la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo en la República Argentina, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Unión Industrial Argentina. El manual es fruto de experiencias y conocimientos desarrollados por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo en acción conjunta con organizaciones empresariales y sindicales.

7. *Incorporación de nuevos integrantes al Grupo de Trabajo*

Para el período 2012 contamos con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el GdT de Teletrabajo, siendo su referente el Dr. Marcelo Castro Fox, Director de la Organización Internacional del Trabajo para la Argentina.

PLAN DE TRABAJO GDT TELETRABAJO 2012

1. Impulsar trabajo en condiciones dignas para todos

- Promover un registro de teletrabajadores estandarizado para la región.
- Reconocer el impacto que el teletrabajo tiene sobre la inclusión social, desarrollo sustentable y trabajo decente.
- Lograr mayor empleabilidad de jóvenes y de trabajadores con responsabilidades familiares (hombres y mujeres).
- Compartir y difundir el Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo, llevado a cabo a través del Observatorio Tripartito de Teletrabajo en la Argentina.

Fecha de realización: abril / mayo 2012.

2. Construcción de Capacidades en TIC y Teletrabajo

- Promover el desarrollo de contenidos y aplicaciones para la generación de capacidades para el uso y aprovechamiento de TIC en teletrabajo.



- Realizar acciones de cooperación para lograr certificar competencias de los teletrabajadores de la región, contando con Organismos Certificadores reconocidos y validados por los países miembros.

Fecha de realización: junio / julio 2012.

3. Generar políticas públicas a través de las TIC

- Incorporar dentro de los planes curriculares de educación básica de cada uno de los países la formación en TIC y teletrabajo.
- Articular mecanismos online para facilitar la resolución de los conflictos que pudieran plantearse en la región.
- Utilizar el teletrabajo para reducir el flujo de vehículos en las zonas de mayor convergencia de oficinas y empresas, tomando como base el proyecto "Todos por São Paulo: pelo trânsito livre e ar limpo".
- Promover la inclusión de una o varias preguntas referidas al teletrabajo en las encuestas (hogares, empresas, otras) y/o censos nacionales de cada país.
- Delinear un protocolo de medición de teletrabajo armonizado a nivel regional.

Fecha de realización: agosto / septiembre 2012.

4. Acciones de cooperación para evitar la transfronterización

- Impulsar una disposición regional en materia de teletrabajo transfronterizo, que establezca un marco estructural y/o reglamentario sobre la materia.
- Avanzar en la elaboración regional de legislación y recomendaciones en teletrabajo.

Fecha de realización: octubre / noviembre 2012.

5. Organizar foros y encuentros

- Generar un espacio de interacción personal, denominado "Foro Latinoamericano de Teletrabajo", que contará inicialmente con la participación de los integrantes del Grupo de Teletrabajo de eLAC2015 que asistieron al primer encuentro del grupo "Integrando Fronteras".

Fecha de realización: mayo 2012.

- Se propone realizar el "Segundo Encuentro del GdT de Teletrabajo de eLAC2015" en el marco de la Feria de Teletrabajo en Bogotá, Colombia.

Fecha de realización: 26 y 27 de julio 2012.

- Invitación por parte de Costa Rica para participar de la 17° International workshop organizada por la Academia Internacional del Trabajo (ITA).

Fecha de realización: 29 al 31 de agosto 2012.

REUNION DE COORDINACION DE GRUPOS DE TRABAJO DE ELAC2015

Fecha: 6 de marzo de 2012.

Lugar: CEPAL, Santiago de Chile.

Acta

Desarrollo

La reunión inició con las palabras de bienvenida del Sr. Néstor Bercovich, coordinador del área eLAC del proyecto CEPAL @LIS2, agradeciendo a los asistentes su participación en el evento y destacando la importancia de la reunión en el proceso eLAC2015 y en la revitalización de los GdT. Luego, describió el proceso eLAC desde sus inicios y el rol de los GdT. Finalmente, se realizó una descripción de la agenda de la reunión y de los objetivos de la misma.

Primera sesión

La primera sesión inició con la exposición del Sr. Mario Castillo, coordinador del proyecto CEPAL @LIS2. Su presentación se centró en describir el programa @LIS2 y el proyecto CEPAL @LIS2, las líneas de trabajo definidas para 2012, así como los objetivos, avances y desafíos del proyecto.

Posteriormente, el Sr. Jorge Patiño, como representante de la secretaría técnica de eLAC2015, expuso los lineamientos y directrices para los GdT.

En su parte inicial la presentación incluyó una descripción de la estructura de eLAC2015, además de un estado situación de la mesa de coordinación, los GdT, la comisión de indicadores, las iniciativas transversales de eLAC2015; Diálogos para Agendas Digitales Inclusivas e Innovadoras para América latina y el Caribe y los próximos hitos dentro del proceso.

En la segunda parte de la presentación se hizo referencia al Plan de Acción y lo que determina sobre la composición, funciones y actividades de los GdT. Luego se presentó un resumen de la propuesta de lineamientos para la gestión de los GdT, elevada a la mesa de coordinación por la secretaría técnica, que incluyó los objetivos, resultados y dinámicas esperadas para los grupos, además de las pautas para su evaluación. Se detallaron algunos aspectos relacionados con las plataformas virtuales de trabajo, el uso de logos y el formato del plan de trabajo. También, se hizo referencia al lanzamiento del nuevo sitio web de eLAC2015, y a la necesidad de complementar su contenido para mejorar el flujo de información de eLAC2015. La presentación concluyó con una serie de recomendaciones para mejorar el desempeño de los GdT.

Tras las presentaciones del proyecto CEPAL @LIS2 y de la secretaría técnica de eLAC2015, se realizaron las presentaciones de los grupos de Teletrabajo y Desechos Tecnológicos.

La Sra. Viviana Díaz, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, ejerciendo la presidencia del grupo de Teletrabajo, fue la encargada de realizar la presentación. Describió los objetivos alcanzados en 2011 por el GdT, además de mostrar el plan de trabajo y los objetivos para 2012 destacando entre ellos la invitación de Colombia a la Primera Feria de Teletrabajo en la ciudad de Bogotá, donde se realizará el “II Encuentro del Grupo de Teletrabajo de la Estrategia eLAC2015 de la CEPAL”. La presentación incluyó también una breve descripción de las iniciativas del Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) y el **Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo**.

La presentación del grupo de Desechos tecnológicos estuvo a cargo de la Sra. Andrea Allamand, del Ministerio de Medio Ambiente de Chile, como vicepresidenta del grupo. Se resumieron algunos aspectos relativos a la organización del grupo en cuanto a los canales de comunicación, la elaboración y aprobación del plan de trabajo, la convocatoria a los integrantes, el seguimiento y reporte de las actividades y algunas iniciativas como el seminario internacional organizado en diciembre de 2011 en Santiago de Chile y el concurso de fotografía organizado sobre residuos electrónicos.

Segunda sesión

La segunda sesión de la reunión inició con un debate abierto sobre los desafíos para la integración y el funcionamiento de los GdT. Para motivar la participación la secretaría técnica presentó una serie de preguntas motivadoras.

- ¿Son claros los objetivos de los GdT y cuáles podrían ser sus principales iniciativas y emprendimientos regionales?
- ¿Cómo lograr la conformación efectiva del GdT?
- ¿Cómo superar dificultades para la ejecución del plan de trabajo?
- ¿Qué mejorar en la comunicación entre presidencias, vicepresidencias y puntos focales?
- ¿Cómo integrar las actividades del GdT con foros regionales preexistentes?
- ¿Qué recomendaciones harían para mejorar la labor de los GdT?

Al inicio del debate, el punto focal de Argentina renovó el interés de participación en el grupo de Gobernanza de Internet, reclamando no haber sido considerado para elaborar el plan de trabajo del GdT. También solicitó que en la nueva página web de eLAC2015 se incluyan todos los planes de trabajo de los GdT, señalando también la necesidad de mejorar los flujos de información en la comunidad eLAC.

Posteriormente, el representante de la presidencia del grupo de Marco Normativo, hizo referencia a las preguntas y declaró que los objetivos de los GdT son claros, pero que el desafío de estos es pasar de un nivel de



coordinación regional a un nivel local. Sobre la segunda pregunta, indicó que el cambio de personal en las instituciones afecta la continuidad de las actividades de los GdT. También mencionó que se debe designar a los responsables de las vicepresidencias faltantes y que para mejorar la coordinación con organismos preexistentes no existe una receta mágica, pero que es necesario mejorar la transferencia de información y nutrir el sitio web. Finalmente, sostuvo que para la evaluación de los GdT, dadas las diferencias entre ellos, no podía aplicarse un único criterio y que además los grupos creados en planes anteriores (eLAC2007 y eLAC2010) no deberían ser evaluados apenas por su desempeño reciente.

Luego, el punto focal de Brasil comentó que era necesario hacer referencia a algunas ideas de las discusiones sostenidas en la reunión de la mesa de coordinación en Brasilia. Comentó que si bien los GdT tienen dinámicas diferentes es posible definir puntos comunes para mejorar su desempeño. Posteriormente, mencionó que tres meses luego de la reunión de Brasilia existen avances importantes, como el hecho de que ya se contaba con un sitio web y se había organizado la reunión de coordinadores de los GdT.

A continuación, el punto focal de Brasil afirmó que, de acuerdo a lo conversado en Brasilia, eLAC2015 tendrá en el futuro próximo problemas de sostenibilidad debido a la conclusión del proyecto CEPAL @LIS2, cofinanciado por la Unión Europea (UE). Para esto, propuso como idea que eLAC2015 sea acogido dentro de la recientemente creada Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), cuya presidencia tiene Chile.

No obstante, Brasil enfatizó que en el caso que se aceptara la transferencia de eLAC a CELAC, sería necesario mejorar los resultados y el desempeño de los GdT, además de cuidar el flujo de información e integrarse a otras iniciativas regionales en funcionamiento. Para esto los coordinadores de los grupos deberían mapear las iniciativas regionales, encontrar la función específica del GdT e integrar a más participantes a los grupos.

Asimismo, comentó que en septiembre Itamaraty espera organizar una conferencia América latina - Europa relacionada con temas de Sociedad de la Información, lo cual podría contribuir a sensibilizar a la Unión Europea para apoyar nuevos proyectos. Después, el punto focal de Argentina expresó estar de acuerdo con lo mencionado por Brasil sobre la necesidad de buscar una alternativa de sostenibilidad para eLAC2015.

En seguida, la presidencia del grupo de trabajo de Contenidos digitales a cargo de Brasil describió algunos avances de los subgrupos del GdT y el desarrollo de contenidos en materia de desechos, género, salud y teletrabajo.

La presidencia del GdT de financiamiento presentó algunas interrogantes sobre la propuesta de transferencia de eLAC a CELAC, en cuanto a la capacidad de financiamiento, la constitución y los miembros de CELAC. Asimismo, la observadora de la sociedad civil expresó su preocupación por ser CELAC un organismo gubernamental e eLAC2015 una plataforma multisectorial.

La presidencia del GdT de Teletrabajo, solicitó a la secretaría técnica de eLAC2015 que aclarare la situación del Proyecto CEPAL @LIS2. Al respecto, Bercovich comentó que el proyecto que financia las actividades de eLAC2015, tenía inicialmente duración hasta junio de 2012, pero que se había solicitado una extensión hasta diciembre de 2012 y de ser posible hasta abril de 2013, con la idea de apoyar la organización de la Conferencia Ministerial de Uruguay de 2013. También indicó que esta solicitud tenía expectativas positivas pero que no había una decisión hasta el momento. Además, mencionó que CEPAL está gestionando la posibilidad de abrir un nuevo proyecto con la UE, pero que todavía nada está definido.

Luego, Bercovich reconoció que la propuesta de Brasil era una opción a tomar en cuenta, pero solicitó una moción de orden, señalando que se debiera abortar la discusión sobre el financiamiento de eLAC2015, dado que la reunión de coordinadores de GdT no era el espacio adecuado para discutir este tema.

Retomando la discusión sobre los GdT, el coordinador del grupo de Marco Normativo comentó que sería necesario que los coordinadores se acercaran a los puntos focales para recibir algún tipo de retroalimentación e identificar nuevos marcos de trabajo para los GdT. Sobre este tema, el punto focal de Brasil advirtió también la necesidad de mejorar la interacción entre los GdT y los puntos focales. Bercovich comentó que si bien es importante mejorar la interacción entre los puntos focales y los GdT, la capacidad sobre temas específicos se encuentra en estos y no en los puntos focales. También comentó que los GdT deben generar un valor adicional en su área de trabajo y que en el momento de su evaluación debieran preguntarse: ¿qué avance real y específico se consiguió como grupo?

En seguida, el coordinador del grupo de Gobernanza de Internet de Perú comentó que si bien sería necesario encontrar sinergias entre los puntos focales y los GdT, también es importante reconocer las diferencias locales al momento de plantear políticas regionales. Luego explicó que en el caso de grupos de trabajo de otras plataformas (ej.: ISO) la gente se encuentra motivada a participar debido a que se realizan aportes sobre referencias regionales y existe un reconocimiento académico. Finalizó afirmando que es necesario contar con avances concretos.

Luego, Bercovich planteó la necesidad de identificar los problemas que enfrentan los GdT y qué resultados esperan obtener para la conferencia de seguimiento de octubre de 2012.

A continuación, el representante de la presidencia del grupo de Acceso e Infraestructura de México explicó que uno de los problemas a los cuales se enfrentaron fue la falta de continuidad de personal, además de poder definir un objetivo concreto del GdT y un plan de trabajo. Luego, comentó que ya se contaba con algunas ideas para el plan de trabajo en relación a centros comunitarios a Internet de gobierno y a la necesidad de sumarse a iniciativas existentes.

Asimismo, el representante de México destacó el aporte que significaron las presentaciones iniciales de los GdT de Teletrabajo y Residuos, ya que permitieron visualizar mejor el tipo de dinámica y las actividades que debieran llevar adelante los grupos.

El representante del GdT de Marco Normativo de Perú comentó que en eLAC2007 el desafío giró en torno a definir y generar indicadores, luego en el período 2008-2010 se trataron de validar estos indicadores y posteriormente se elaboraron los monitoreos a eLAC2007 y eLAC2010. Después declaró que en esta etapa sería importante que los GdT cuenten con un repositorio de esta información. Al respecto, la secretaría técnica sostuvo que los repositorios, y en general el relevamiento y actualización de información sobre sus respectivas áreas, debiera ser un objetivo mínimo de todos los GdT y se sugirió pensar en tres niveles generales de actuación de los GdT, ordenados de menor a mayor complejidad:

- Relevar y sistematizar información actualizada sobre avances y buenas prácticas.
- Generar espacios de intercambio de experiencias: talleres, seminarios, reuniones, etc. Esto supone identificar buenas prácticas y demandas de los distintos países e incluso derivar en actividades de cooperación y asistencia técnica.
- Impulsar proyectos regionales o subregionales, como por ejemplo la historia clínica electrónica regional o la ampliación del Proyecto MERCOSUR Digital (enfocado a comercio electrónico).

La representante de la presidencia del GdT de TIC y Salud de Cuba comentó que existen importantes avances en la región sobre la temática de TIC y Salud, y que el desafío era involucrar en estas iniciativas al grupo. También comentó que sería importante acercarse a la Organización Panamericana de la Salud (OPS). De esta manera, el grupo iba a concentrarse en circular el plan de trabajo y buscar proyectos concretos, además de identificar los resultados alcanzados en cada país.

La representante del grupo de Gobierno Electrónico de Colombia comentó que en principio no había claridad con el objetivo del GdT, además de que el plan de trabajo del grupo diseñado inicialmente era muy ambicioso, por lo que ahora el GdT iba a centrarse en temas más específicos. A esto el representante de la vicepresidencia del grupo por parte de Argentina comentó que se habían propuesto algunos proyectos regionales relativos a nuevos mecanismos para



administración electrónica y una eventual cooperación para el desarrollo de software.

En seguida, la representante de la vicepresidencia de Gobernanza de Internet por parte de Chile comentó que en el grupo se había propuesto un plan de trabajo y se había hecho un llamado a participar, pero que quedaban por definir algunas de las problemáticas de la región sobre Gobernanza de Internet.

La representante del grupo de Desarrollo digital para la educación, afirmó que el GdT tenía los objetivos claros en torno a circular modelos replicables y la formación inicial docente, pero que se contaba con pocos participantes. El GdT se planteaba como metas para este año: i) contar con representantes de diez países, ii) tener una reunión de trabajo, iii) contar con un sitio web, y iv) elaborar una publicación.

La representante de RELAC, participante del GdT de Residuos Tecnológicos, planteó la necesidad articular el trabajo de los distintos grupos. Igualmente, el punto focal de Venezuela mencionó que existen varias iniciativas al interior de los países pero que no eran conocidas.

Posteriormente, el punto focal de Argentina advirtió que era necesario recuperar el tiempo perdido y que se debiera transparentar más los procesos llevados a cabo por las presidencias y vicepresidencias de los GdT. Además, comentó que en temas normativos era muy necesario en la región trabajar sobre aspectos relativos a la propiedad intelectual. A lo que el coordinador del grupo de Marco normativo respondió que en 2005 ya se había planteado esta necesidad pero que de todas maneras el grupo retomaría este tema. También hizo una propuesta para retomar una plataforma virtual de trabajo que anteriormente había sido provista por el Banco Mundial para los GdT. Sobre esta propuesta, Argentina comentó que debía contarse con una plataforma única para los GdT, o sea la provista por la secretaría técnica.

Sobre esta discusión, el representante del GdT de Financiamiento comentó que lo relevante en los grupos no era contar con una plataforma única, sino

que los grupos definan qué documentos eran de distribución libre y cuáles privados.

Bercovich, luego de confirmar que no existía otra solicitud o consulta por parte de los asistentes al evento, dio por concluido el mismo, agradeciendo a todos su participación. Fijó para el 8 de mayo el inicio de una rutina de reuniones virtuales periódicas de coordinación entre los GdT y la secretaría técnica y cedió las palabras de cierre al coordinador del proyecto CEPAL @LIS2, el Sr. Mario Castillo.

En sus palabras, el Sr. Castillo agradeció a todos los participantes su asistencia a la reunión y comentó la posibilidad de dotar de una sesión de presentaciones en vivo a los coordinadores de GdT, a través del sitio web de eLAC. Además planteó la posibilidad a los GdT de presentar propuestas de políticas en la siguiente reunión preparatoria en Ecuador para que sean consideradas por eLAC2015.

Al finalizar la reunión plenaria se organizaron reuniones entre la secretaría técnica y cada uno de los GdT para acotar los planes de trabajo 2012, para definir calendarios concretos de actividades e interacción entre los GdT y la secretaría técnica.

Compromisos

En base al debate sostenido se plantearon los siguientes compromisos:

- La secretaría técnica expresa el compromiso de organizar reuniones virtuales de los GdT a través de la plataforma WEBEX, siguiendo mandato de la mesa de coordinación.
- La secretaría técnica enviará a los coordinadores de los GdT un calendario de actividades del proyecto CEPAL @LIS2.
- Se propone realizar reuniones virtuales con coordinadores de GdT. La fecha tentativa de inicio de estas reuniones sería el 8 de mayo próximo.
- La secretaría técnica se compromete a mantener actualizado el sitio web de eLAC2015 y subir información sobre los planes de trabajo y los datos de contacto de los coordinadores de los GdT, además de información sobre la composición de la mesa de coordinación y los puntos focales de eLAC2015.



1ª Feria Internacional de Teletrabajo - Bogotá, Colombia - 2012



II Encuentro - Grupo de Teletrabajo eLAC 2012-2015



27

CONFORMACION DEL PRIMER OBSERVATORIO TRIPARTITO DE TELETRABAJO

Sector Trabajador, Empleador-Estado y OIT

INTRODUCCION

El Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) es una iniciativa sin fines de lucro con el objetivo de recolectar, procesar, analizar y difundir la información cuantitativa y cualitativa acerca del teletrabajo y sus problemáticas actuales. El OTT tiene una composición tripartita: el Estado, el sector empleador y el trabajador, y cuenta con la participación y el asesoramiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Tiene por función fortalecer, impulsar y facilitar las condiciones laborales generadas a partir del teletrabajo. Busca promover los ejes principales del trabajo decente; empleos de calidad con un marco jurídico adecuado, para lo cual se privilegia la negociación y el diálogo entre los actores sociales.

Las metas principales del OTT están encaminadas a fortalecer la puesta en marcha de programas de teletrabajo, difundiendo las buenas prácticas para la implementación de esta modalidad de organización del trabajo y su impacto como una herramienta de inclusión sociolaboral.

El OTT se propone elaborar estadísticas globales y específicas, formular análisis y proyecciones, así como proporcionar información periódica sobre la utilización del teletrabajo a nivel nacional y regional. Se conforma como un centro de estudios y un foro cuya misión es promover el valor social de esta forma de trabajo a través de la generación de información y conocimiento, con efecto multiplicador en las redes sociales.

El 30 de noviembre de 2010, en la sede de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Argentina, con la presencia del Ministro de Trabajo, Carlos Tomada, el Director de la Oficina OIT en la Argentina, Marcelo Castro Fox, la Coordinadora de Teletrabajo Viviana Díaz; el Vicepresidente Séptimo de la UIA, Daniel Funes de Rioja; y autoridades de las empresas participantes del Programa de

Teletrabajo para Empresas Privadas (PROPET) y de la Red de Teletrabajo: YPF, Telecom y Cisco, se propuso un plan de acción para la creación del Observatorio de Teletrabajo, de composición tripartita.

Luego, el 29 de septiembre de 2011, en un acto formal en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, encabezado por el ministro Carlos Tomada, se lanzó el observatorio junto con la presentación del Manual.

INTEGRACION DEL OTT

El observatorio se encuentra conformado por un Comité Coordinador, y el mismo representa al sector de los trabajadores, empleadores y el estado. Forman parte el Dr. Marcelo Castro Fox, en representación de la OIT Argentina, la Dra. Viviana Laura Díaz, en representación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, el Dr. Ignacio Funes de Rioja, en representación de la UIA, y el Dr. Alberto Tomassone, en representación de FAECYS. También está integrado por Miembros Honorarios, participando empresas reconocidas y sindicatos, entre ellos Telecom, Cisco, YPF, FOETRA, UPJET, SUPEH, FAECYS y la UIA. Por último están las Instituciones Adherentes, que son distintas empresas y organismos que se fueron sumando al OTT, entre ellas:

- SIGEN
- ADAPT
- Fundesco
- Merck Química
- Fundación Cenit
- BAPRO Medios de Pago SA
- SESA Internacional SA
- CESSI
- Latinvia
- MDR Consultoría

LINEAS DE ACCION

El OTT fomentará la participación activa de los miembros honorarios y de las instituciones adherentes en los debates y foros, y con su auspicio realizará y organizará eventos para difundir información periódica y los estudios y buenas prácticas del teletrabajo.

REQUISITOS PARA FORMAR PARTE DEL OTT

Para poder formar parte del Observatorio, como institución adherente, es necesario contar con los siguientes requisitos:

1. Que sea una persona jurídica, pública o privada.
2. Que tenga una antigüedad de existencia de no menos de tres años.
3. Que exprese los objetivos de su adhesión, que los mismos sean compatibles con el objetivo del OTT y que su adhesión no tenga fines de lucro.
4. Que se comprometa a participar activamente, compartiendo experiencias e información y promoviendo el teletrabajo como una herramienta de integración laboral.
5. Que no registre antecedentes de incumplimientos a normativa laboral ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS).

MECANISMO DE ADHESION

El ingreso al OTT como Institución Adherente, debe llevarse a cabo a través del sitio web, donde se descargará una carta de solicitud de adhesión, y una vez completa y cumpliéndose todos los requisitos, es enviada a los integrantes del Comité Coordinador para su análisis y aceptación de la misma. Una vez aceptada, se enviará una constancia de institución adherente.



MODELO DE CARTA DE ADHESION




Buenos Aires, ____ de ____ de ____

Comité Coordinador del OTT
S ____ / ____ D ____

SOLICITUD DE ADHESIÓN AL OBSERVATORIO TRIPARTITO DE TELETRABAJO

Por la presente, el/la Sr./Sra. _____ de la
firma _____, en su carácter de _____
solicita a ustedes tengan a bien aceptar la adhesión al Observatorio Tripartito de
Teletrabajo, con el desafío de ayudar a consolidar los objetivos que inspiraron la
creación del mismo, compartiendo experiencias y difundiendo las buenas prácticas en
teletrabajo, logrando una verdadera mejora de la calidad socio-laboral.
A fin de viabilizar la adhesión, suministro los datos de contacto.
Teléfono: _____
Mail: _____

Firma del solicitante

Aclaración:
Dni: _____

lugar tanto en el marco de las relaciones autónomas cuanto en el ámbito de las relaciones asalariadas.

Desde una perspectiva transversal hemos cruzado las fronteras de la sociedad industrial hacia las del conocimiento, enmarcados en la dignificación del trabajo, tomando al teletrabajo como impulsor de una mejor calidad laboral.

Somos protagonistas de un cambio de paradigma, de una nueva cultura organizacional que implica el acomodamiento del escenario de las relaciones laborales y un nuevo modelo de gestión de la comunicación: la Organización Red.

El teletrabajo ideológicamente ha planteado fuertes debates en torno a su conceptualización. Los viejos moldes legales del trabajo a domicilio y el auge de nuevas realidades originan ineludibles cambios en el régimen jurídico aplicable. El proyecto de ley de teletrabajo en relación de dependencia, en la Argentina, pone énfasis en un “orden público del teletrabajo”. Se trata de una “norma básica o piso legal”, sobre o a partir del cual los actores sociales pueden crear mayores derechos, pero no disminuir los ya adquiridos.

TESTIMONIOS Y OPINIONES DENTRO DEL OTT

Se creó dentro del sitio web del Observatorio una columna de opinión sobre temas referidos a la temática del teletrabajo, donde periódicamente se suben testimonios de los integrantes del OTT, empresas adherentes, y experiencias de teletrabajadores.

Algunos de los testimonios:

Teletrabajo: una herramienta de mejor de la calidad laboral

Dra. Viviana Laura Díaz

Coordinadora de Teletrabajo y TIC

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

El teletrabajo es una forma de organizar el trabajo a distancia mediante el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento. Se requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta modalidad, que es transversal y puede tener

Se trata de una herramienta voluntaria y efectiva a la hora de atender las necesidades de los grupos más vulnerados. Por ello el Ministerio de Trabajo, a través de los programas de teletrabajo para personas con discapacidad, mayores de 45 años y jóvenes, brinda la respuesta adecuada facilitando la inserción o reinserción de quienes se encuentran en situación de desempleo, capacitándolos en una etapa inicial, y luego certificando sus competencias, en un esquema que permite otorgar importantes incentivos económicos a los empleadores que contraten personas bajo esta modalidad.

Recorriendo los distintos mitos que han rodeado al teletrabajo hemos desembarcado en realidades que hoy están plasmadas en programas concretos, como el PROPET (Programa de Teletrabajo para el Sector Privado), que facilita plataformas de información, monitoreo y prevención en seguridad e

higiene, para todas las empresas que contraten o tomen la modalidad del teletrabajo y su par en el sector público, donde el propio Ministerio de Trabajo está haciendo su primera experiencia.

Desde esta perspectiva, la Red de Teletrabajo conforma un ámbito propicio que nuclea a empresas privadas, públicas, universidades y organismos públicos, coordinados por el Ministerio de Trabajo, a través de la Coordinación de Teletrabajo, para la cooperación en los niveles nacional y regional en torno al intercambio de aprendizajes, investigaciones y buenas prácticas en la materia.

Consolidado como un nuevo contenido de la negociación colectiva, las cláusulas de teletrabajo han sido incorporadas exitosamente a los diferentes convenios colectivos. Las mismas derriban preconceptos tales como el aislamiento y la precarización, a través de una modalidad que requiere una distribución de carga horaria que habilita la prestación de trabajo presencial durante una o dos jornadas semanales.

También en el nivel internacional, desde la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información en Túnez, en el año 2005, nuestro país, a través de la intervención del Ministerio de Trabajo y con el apoyo de la Cancillería logró instalar el teletrabajo como tema de discusión de los foros mundiales y como prioridad de los objetivos del milenio.

Finalmente, la tecnología no crea más trabajo pero sí optimiza su calidad y facilita la creación de nuevas formas de relaciones laborales. El teletrabajo impacta en la responsabilidad social empresaria, incluyéndose como un nuevo contenido en la negociación colectiva de los sectores privado y público, más allá de las fronteras.

Merck Química Argentina

Empresa adherida al PROPET

“La opción del teletrabajo se presenta como una excelente posibilidad para las empresas de brindar un

beneficio atractivo a su personal sin descuidar los intereses de la compañía.”

El creciente desarrollo de la tecnología en materia de comunicaciones e información hace que la presencia física del trabajador en la empresa resulte cada vez menos indispensable. En este sentido, algunas de las organizaciones más innovadoras de la Argentina han decidido comenzar a incorporar la modalidad de teletrabajo.

Es el caso de Merck Química Argentina, que desde noviembre de 2011 forma parte del Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en el Sector Privado (PROPET), a través del cual ofrece a un grupo de empleados la posibilidad de desempeñar las tareas laborales desde su propio hogar. Este equipo de colaboradores constituye un programa que una vez finalizado el período de prueba de seis meses esperamos pueda ser extendido a más empleados. El objetivo del Programa de Teletrabajo es promover una nueva forma de actividad, garantizando “calidad laboral” y buscando contribuir a la mejora de indicadores de gestión y a la satisfacción de los trabajadores.

Este programa contempla la posibilidad de trabajar dos días por semana fuera de la oficina y el beneficio que reporta es muy significativo. Así lo menciona Rita Fuschino, quien trabaja en Merck desde hace más de diez años y se desempeña como supervisora de cotizaciones y data entry en el área Química desde 2010: “El sistema de teletrabajo incidió de manera positiva tanto en la productividad del trabajo como en mi calidad de vida. Estar dos días en mi casa me da la posibilidad de compartir más tiempo con mis hijos, sin descuidar la eficiencia de mi trabajo.”

Fue necesario un período de adaptación para poder acostumbrarse a las nuevas rutinas y a trabajar desde otro sitio que no fuera la empresa, sobre todo al principio, ya que hubo inconvenientes con las conexiones remotas. Al respecto Rita menciona que hoy “la tecnología de Merck es muy buena, las conexiones son óptimas y los sistemas telefónicos funcionan a la perfección.”



Cabe destacar que junto con los dispositivos tecnológicos, la calidad de los elementos que la compañía entrega, tales como silla ergonómica, botiquín de primeros auxilios, matafuegos y escritorio, hacen que el trabajo en casa se realice de manera segura y cómoda.

Para el caso de que haya algún inconveniente con las conexiones, se cuenta con un plan de contingencia dentro del cual el trabajador que no puede desarrollar las tareas en su casa, debe ir a la empresa y continuar con su trabajo allí.

Según Rita, la posibilidad de trabajar dos días fuera de la oficina favorece a la organización del trabajo, ya que requiere un nivel de planificación mayor. Por otra parte, brinda beneficios secundarios como el menor uso de papel y la generación de un mejor clima laboral. Esto último tiene que ver con la posibilidad de extrañar el ámbito laboral y desear concurrir

a la oficina para compartir experiencias con los otros miembros del equipo.

En tiempos donde la búsqueda del equilibrio entre la vida laboral y personal es primordial para la mayoría de las personas, la opción del teletrabajo se presenta como una excelente posibilidad para las empresas de brindar un beneficio atractivo a su personal sin descuidar los intereses de la compañía.

MATERIAL ESTADISTICO

El Observatorio cuenta también con una sección donde se encuentra material estadístico, en este caso realizado por el CENIT (Centro de Investigaciones para la Transformación), el cual refleja la difusión del teletrabajo en empresas de Buenos Aires.



2^{do} Coloquio de Teletrabajo - 2010



28

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN TELETRABAJO



INDICE

1. Introducción
 2. Antecedentes
 3. Objetivos del manual
 4. Destinatarios
 5. Marco conceptual
 - 5.1. Teletrabajo
 - 5.2. Tecnologías de la información y la comunicación
 - 5.3. Trabajo a domicilio
 - 5.4. Trabajo decente
 - 5.5. Trabajo registrado
 - 5.6. Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas
 - 5.7. Red de teletrabajo
 6. Gestión del teletrabajo y capital humano
 - 6.1. Introducción
 - 6.2. Voluntariedad
 - 6.3. Reversibilidad
 - 6.4. Perfil del teletrabajador
 - 6.5. Contrato individual
 - 6.6. Formación y capacitación
 - 6.7. Evaluación y desarrollo
 - 6.8. Compensación de gastos por teletrabajo
 - 6.9. El teletrabajo en la negociación colectiva y la libertad sindical
 - 6.10. El teletrabajo y la prevención en la salud y seguridad
 - 6.11. Privacidad y confidencialidad de la información y protección de los activos de la empresa en el teletrabajo
 - 6.12. Teletrabajo: su impacto en la conciliación laboral, familiar y social
 - 6.13. Responsabilidad social y teletrabajo
 7. El teletrabajo en las políticas públicas
 - 7.1. Incentivos
 - 7.2. Certificación de competencias
 - 7.3. Promoción del empleo juvenil
 - 7.4. Género
 - 7.5. Personas discapacitadas
 8. Conclusiones
- Entrevistas realizadas
 - Referencias bibliográficas
 - Documentación

1. INTRODUCCION

Este *Manual de buenas prácticas en teletrabajo* es producto de las experiencias y recomendaciones surgidas del Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET), liderado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, que ha facilitado el teletrabajo en las empresas. En la elaboración del presente manual se tuvieron en cuenta consideraciones, opiniones y vivencias de las personas entrevistadas durante la labor previa, en su mayoría participantes del PROPET en representación de las organizaciones empresariales, sindicales, de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, del sector académico y del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Agradecemos a los entrevistados, que aportaron sus valiosas experiencias, conocimientos y recomendaciones, y proveyeron documentación, acuerdos e información relevante para la elaboración de este manual.

2. ANTECEDENTES

A partir de la creación en 2003 de la Comisión de Teletrabajo, heterogénea y tripartita, se discutió la necesidad de darle un espacio al teletrabajo, con asistencia continua del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Desde entonces, se dieron pasos importantes para generar y luego ampliar ese espacio, promoviendo y difundiendo el teletrabajo como medio para la creación de más y mejor empleo, el desarrollo de competencias laborales, la optimización de la calidad de vida, la conciliación de familia y trabajo, la inclusión de grupos vulnerables, la igualdad de oportunidades y el cuidado del medio ambiente.

Se alcanzaron los siguientes resultados:

- Creación en 2006 de una Coordinación de Teletrabajo, que depende de la Unidad Ministro del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Lanzamiento del primer PROPET, en 2007. En su primera etapa, este programa significó un gran compromiso de parte de las empresas, los sindicatos y el gobierno, pues implicó el desarrollo de plataformas de teletrabajo en empresas del sector privado, con el monitoreo de la Coordinación de Teletrabajo. Se elaboró también el *Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo*, con la participación de aseguradoras de riesgos de trabajo y la Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Si bien en un primer momento comprendió sólo a personal no cubierto por un convenio colectivo, dio un giro importante con la incorporación de distintas organizaciones sindicales vinculadas con las empresas participantes del programa. A la fecha de elaboración del presente manual las empresas YPF, Telecom, Cisco, Byte Tech y Nielsen participan del programa.



YPF adhirió en abril de 2008, en tanto Cisco y Telecom adhirieron hacia fin de 2009, y Byte Tech y Nielsen lo hicieron a principios de 2011.

- Puesta en marcha de programas de certificación de competencias laborales, y capacitación para jóvenes, mayores de 45 años, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y ex presidiarios. Estos tienen por objetivo generar oportunidades de inclusión social y laboral y mejorar la calidad del empleo y condiciones de empleabilidad de los teletrabajadores, a través de prácticas formativas y de certificación de competencias laborales del teletrabajo. El desarrollo de estos programas ha sido una tarea conjunta de la Coordinación de Teletrabajo y la Dirección de Fortalecimiento Institucional, dependiente de la Secretaría de Empleo, ambas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Coordinación desde 2005 del grupo de teletrabajo del plan regional de la sociedad de la información eLAC2015, de la Comisión Económica para América latina y el Caribe (CEPAL), a través de la Coordinación de Teletrabajo.
- Creación de la Red de Teletrabajo en diciembre de 2009, integrada por YPF, Cisco, Telecom, otras empresas privadas, públicas, universidades, fundaciones y organismos públicos bajo la articulación de la Coordinación de Teletrabajo.
- Incorporación de las primeras cláusulas de teletrabajo en los convenios colectivos de trabajo.
- Programa de Teletrabajo para el Sector Público, iniciado en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social durante 2010.
- Participación en el Comité Intergubernamental de Agenda Digital, en 2010, a través de la Coordinación de Teletrabajo.
- Participación en el plan nacional de telecomunicaciones Argentina Conectada, en 2010; aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el teletrabajo en las relaciones laborales.
- Participación de la Coordinación de Teletrabajo en las reuniones del MERCOSUR en Asunción, Paraguay, en 2011.

En este marco, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Unión Industrial Argentina firmaron una carta de intención el 30 de noviembre de 2010 para acordar la elaboración de un *Manual de buenas prácticas en teletrabajo*. La carta de intención prevé realizar talleres con la intervención de los teletrabajadores, los representantes sindicales y el sector empresario para validar el manual. Asimismo, en diciembre de 2010 se creó el Comité Tripartito de Observatorio y Seguimiento del Teletrabajo, conformado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, representantes del sector empleador y del sector trabajador, y la OIT, en calidad de organismo internacional asesor.

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo general es promover el teletrabajo en un contexto adecuado desde el punto de vista regulatorio, de la salud, la seguridad, la privacidad, la confidencialidad,

el cuidado del medio ambiente y las condiciones laborales del teletrabajo, impulsando esta modalidad para generar nuevas oportunidades de trabajo decente bajo formas innovadoras de organización del trabajo, en un contexto de diálogo social que incremente la productividad de las organizaciones empresariales.

Se aspira a que el manual contribuya a:

- Promover y facilitar la utilización del teletrabajo, tanto en el ámbito nacional como regional y en el marco del trabajo decente, orientando a los destinatarios en la aplicación de las mejores prácticas del teletrabajo.
- Crear trabajo decente, que actúe como motor de inclusión social.
- Impulsar el teletrabajo como mecanismo de inserción laboral de personas con discapacidad, con problemas de adicciones en proceso de recuperación y de distintos grupos vulnerables.
- Impulsar el teletrabajo como medio para la reconversión y reincorporación laboral de personas excluidas del mercado de trabajo y como modalidad para fomentar el empleo juvenil.
- Propiciar la generación de mejores condiciones laborales a través de las TIC.
- Promover la modalidad del teletrabajo en la negociación colectiva.
- Conciliar los ámbitos familiar y laboral.

4. DESTINATARIOS

El presente manual está destinado a organizaciones empresariales, sindicales, civiles y no gubernamentales, así como también a la administración pública nacional, provincial y municipal, y a organismos y empresas públicas interesados en poner en práctica esta modalidad de trabajo. Se desea sumar a los representantes del ámbito académico, profesionales en general y personas interesadas en conocer, estudiar e implementar el teletrabajo como modalidad laboral, según los principios, criterios y recomendaciones del presente manual.

5. MARCO CONCEPTUAL

Este capítulo define los límites conceptuales del manual para una mejor comprensión por parte de los destinatarios.

5.1. Teletrabajo

El teletrabajo tiene potencialmente múltiples facetas jurídicas, ya que puede desarrollarse como una actividad empresarial, de prestación de servicios o trabajo autónomo, como un contrato de cooperación, e incluso como contrato de trabajo descentralizado. El presente manual tiene por objeto considerar el teletrabajo en su



modalidad de relación de dependencia, sin perjuicio de que sus recomendaciones puedan ser contempladas por personas que teletrabajan bajo forma autónoma.

Las definiciones del teletrabajo pueden ser varias; a continuación, algunas de ellas:

- a)** El teletrabajo es la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las TIC en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador. (Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral, firmada en Buenos Aires en 2010).
- b)** “Se entiende por teletrabajo a los efectos de esta ley, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la ley N°20744 (texto ordenado en 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones” (Proyecto de ley de julio de 2007).
- c)** “El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular” (Acuerdo marco europeo sobre teletrabajo, Bruselas, 16 de julio de 2002).
- d)** El teletrabajo es el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora (Tesoro OIT, 6ª edición, Ginebra, 2008).

Si bien existen dos modalidades de teletrabajo, autónomo y en relación de dependencia, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social elevó al Poder Legislativo el proyecto de ley que regula el teletrabajo en relación de dependencia.

5.2. Tecnologías de la información y la comunicación

Existen numerosas definiciones en relación con las tecnologías de la información y la comunicación. Algunas de ellas:

- a)** Se denomina tecnologías de la información y la comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.
Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual (Rosario, 2005).
- b)** Las TIC son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, en particular las computadoras y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (portal de la sociedad de la información de Telefónica de España).

- c) Las TIC se conciben como un universo con dos conjuntos, representados por las tradicionales tecnologías de la comunicación, principalmente radio, televisión y telefonía convencional, y por las tecnologías de la información, caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registro de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces) (en el informe sobre desarrollo humano de Venezuela, 2002, realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]).

La revolución tecnológica es debida, en buena medida, a la creatividad humana y a los avances significativos de las TIC. Los grandes cambios que caracterizan esencialmente esta nueva sociedad son la generalización del uso de las tecnologías, las redes de comunicación, el rápido desarrollo tecnológico y científico, y la globalización de la información.

5.3. Trabajo a domicilio

Significa el trabajo que una persona, designada como trabajador a domicilio, realiza en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador, a cambio de una remuneración, para elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales. (Convenio OIT N°177, sobre el trabajo a domicilio, 1996).

Argentina aprobó en 2003 el convenio OIT N°177 mediante la ley N°25800.

5.4. Trabajo decente

De acuerdo con la OIT el trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral.

Trabajo decente significa contar con oportunidades de un trabajo productivo y con un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para expresar opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan las vidas, e igualdad de oportunidad y trato para mujeres y hombres.

El concepto de trabajo decente fue formulado por los mandantes de la OIT, gobiernos y organizaciones de empleadores y trabajadores, como una manera de identificar las prioridades de la Organización.

Se basa en el reconocimiento de que el trabajo es fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, paz en la comunidad, democracias que actúan en beneficio de



todos y crecimiento económico que aumenta las oportunidades de trabajo productivo y el desarrollo de las empresas.

El trabajo decente refleja las prioridades de la agenda social, económica y política de los países y del sistema internacional. En un período de tiempo relativamente breve, este concepto ha logrado consenso internacional entre gobiernos, empleadores, trabajadores y la sociedad civil respecto de que el empleo productivo y el trabajo decente son elementos fundamentales para alcanzar una globalización justa, reducir la pobreza y obtener un desarrollo equitativo, inclusivo y sostenible.

5.5. Trabajo registrado

En Argentina la legislación prevé que cualquiera sea la modalidad contractual que el empleador seleccione y acuerde con el trabajador para enmarcar la prestación de tareas en relación de dependencia, se genera para el empleador la obligación de registrar esa relación laboral, inclusive durante el período de prueba, en el caso del contrato por tiempo indeterminado.

Para armonizar las bases de datos existentes y facilitar la regulación de la relación laboral, a través de un único trámite que reemplace a los que con finalidades análogas les requieren a los empleadores las disposiciones laborales y de la seguridad social, el empleador registrará e informará todo lo relativo al trabajador mediante el alta y la baja, según corresponda, en el registro de alta y bajas en materia de seguridad social.

Mediante este sistema de registro el empleador, a través de un único trámite, informará el alta del trabajador en la obra social correspondiente y en la aseguradora de riesgos del trabajo con la cual contrató la cobertura de riesgos laborales; comunicará la convención colectiva de trabajo aplicable, los datos sobre vínculos familiares de dicho trabajador y otros datos significativos sobre la relación laboral.

Las relaciones laborales que no cumplieren con los requisitos fijados precedentemente se considerarán no registradas.

Las empresas y organizaciones que contraten o empleen personas para teletrabajar en relación de dependencia deben cumplir con las normas y disposiciones vigentes para los trabajadores presenciales.

5.6. Programa de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas

El PROPET fue creado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para conformar un marco jurídico que, en ausencia de una ley que regule el teletrabajo en relación de dependencia, facilite esta modalidad, mejorando la empleabilidad de los teletrabajadores.

Sus objetivos son evaluar el impacto del teletrabajo en las posibilidades de inserción laboral de la población y su utilización como herramienta de mejora de la calidad laboral. Paralelamente, se analizan fortalezas y debilidades de las empresas participantes, quienes podrán solicitar recomendaciones a la Coordinación de Teletrabajo sobre la aplicación del PROPET.

El programa está a cargo de la Coordinación de Teletrabajo y a la fecha de elaboración del presente manual forman parte de él las empresas YPF, Telecom, Cisco, Byte Tech y Nielsen. YPF y Telecom adhirieron a empresas vinculadas: YPF a Repsol y a Opressa, y Telecom a Personal.

5.7. Red de Teletrabajo

El 3 de diciembre de 2009, en el marco del Primer Coloquio de Teletrabajo, con el auspicio del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la participación de Cisco, Telecom e YPF, se reunieron empresas privadas, públicas, universidades y organismos públicos y se hizo el lanzamiento de la Red de Teletrabajo.

En mérito a las coincidencias básicas logradas se acordó que la red nucleee empresas privadas, públicas, universidades, fundaciones y organismos públicos, coordinados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Coordinación de Teletrabajo, para conformar un ámbito propicio para la cooperación a nivel nacional y regional en torno al intercambio de aprendizajes, investigaciones y buenas prácticas en teletrabajo.

La red debe favorecer la promoción, sensibilización y utilización del teletrabajo como herramienta que permita llevar la labor hacia los trabajadores mediante la utilización de las TIC, garantizando las condiciones para el trabajo decente.

6. GESTION DEL TELETRABAJO Y CAPITAL HUMANO

6.1. Introducción

La mejora de la competitividad del tejido productivo exige, entre otros cambios, "que las empresas adapten sus métodos de actuación y sus estructuras a las nuevas realidades económico-sociales" (Sánchez Mangas, 2005). Es evidente que los cambios tecnológicos generan cambios continuos en las organizaciones, en sus estructuras y en sus formas de producción, generalmente más veloces que la capacidad de adaptación de los seres humanos y que los cambios culturales que nos permiten acomodarnos a las nuevas situaciones. La importancia de la computadora, de internet y de las redes en general impacta en la vida de la sociedad, de las familias y también en el campo de la economía, de los negocios y de la actividad laboral en general.



En la experiencia del PROPET se advierte un gradual y constante crecimiento en la cantidad de trabajadores que manifiestan su interés y acuerdan con las empresas incorporarse al grupo de los teletrabajadores.

Las ventajas y beneficios que encuentran las empresas y los trabajadores son evidentes, y con el avance de la conectividad y de nuevas tecnologías crece el número de organizaciones que adoptan esta modalidad de trabajo. Al mismo tiempo, las empresas que han adoptado la modalidad incorporan nuevos trabajadores al teletrabajo.

Ello exigirá personas cada día más cualificadas en su formación y capacitación, esencialmente enfocadas en los conocimientos y, en menor medida, en las habilidades manuales, como era más típico años atrás.

Asimismo, el ingreso de las organizaciones sindicales en este proceso y su participación en la regulación de la modalidad llevará a incorporar un nuevo contenido en la negociación colectiva, contribuyendo a difundir y promover el teletrabajo.

A la fecha de elaboración del presente manual, dos de las empresas participantes del PROPET, YPF y Telecom, incorporaron en sus convenios colectivos cláusulas al respecto.

El teletrabajo es un modo posible de organizar el trabajo en las empresas; las organizaciones sindicales entrevistadas consideran que es una modalidad que genera empleo. Su regulación en la legislación y en la propia negociación colectiva es necesaria.

En el marco del PROPET se analizaron los contenidos incluidos en los modelos de cláusulas, y de las diversas opiniones recogidas se enuncian conceptos que se plasman en el capítulo específico de negociación colectiva.

Se evidencia también una gradual incorporación al proceso de personas con capacidades diferentes, habiéndose iniciado una primera experiencia en el sector público nacional.

“Estas nuevas tecnologías son responsables de haber cambiado el escenario de trabajo tradicional a nivel global, eliminando también factores de exclusión para el caso de las personas discapacitadas, como barreras urbanísticas, arquitectónicas, de transporte, que dejan de ser relevantes al momento de la contratación” (Filippi).

La próxima sanción de una ley de teletrabajo generará un marco jurídico regulatorio propicio a su difusión, fijando reglas que, a la vez que protejan los derechos de los trabajadores, posibilitarán su utilización por parte de las empresas. La norma puede ser un impulso adicional a la promoción y difusión del teletrabajo.

El crecimiento del teletrabajo de los últimos años en otros países presagia una evolución favorable, como se advierte en experiencias de la Unión Europea, Canadá, Estados Unidos, y en países de nuestra región como Costa Rica, Brasil, Colombia y Chile.

Más allá de su crecimiento, el teletrabajo exige también un cambio cultural en la organización del trabajo por parte de los integrantes de las empresas. La preparación y capacitación técnica es esencial pero será importante enfocar también el desarrollo de habilidades y competencias que permitan generar nuevos tipos de relaciones, basadas en la confianza y en la cooperación. Ello involucra a todos los actores: teletrabajadores, trabajadores presenciales, supervisores y gerentes.

6.2. Voluntariedad

6.2.1. El traslado de quien trabaja en una posición presencial a una posición a distancia debe ser voluntario. Un principio fundamental del teletrabajo es que tiene que ser una elección voluntaria y no un paso forzado.

6.2.2. El teletrabajo es voluntario para la persona y para la empresa para la cual trabaja. El teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto de trabajo o puede incorporarse de forma voluntaria más tarde.

6.2.3. Si el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial del puesto y la empresa empleadora formula una oferta de teletrabajo, el trabajador puede aceptarla o rechazarla. Si es el trabajador quien expresa su deseo de teletrabajar, el empresario puede aceptar o rechazar el pedido.

6.2.4. La negativa de una persona empleada a teletrabajar no es, en sí, un motivo de rescisión de la relación laboral ni de modificación de las condiciones de trabajo de esa persona.

6.2.5. La decisión de incorporar un empleado a la modalidad de teletrabajo debe ser producto de una decisión consensuada entre la empresa (eventualmente la gerencia del sector) y la persona.

6.3. Reversibilidad

6.3.1. El teletrabajador tiene derecho a volver al puesto de trabajo presencial en los establecimientos de la empresa. Ello significa que la empresa mantiene disponible el puesto en que trabajaba antes el teletrabajador.

6.3.2. Los acuerdos, individuales y colectivos, que refieran al teletrabajo deben garantizar el derecho a volver al puesto de trabajo en un futuro, tanto si lo solicita el teletrabajador como la empresa.



6.3.3. El derecho a regresar a la actividad presencial es un derecho de ambas partes.

6.3.4. Es conveniente fijar un plazo en relación con el ejercicio del derecho a retornar a la clásica modalidad presencial, y que ese plazo sea igual para la empresa y para el teletrabajador.

6.3.5. Los compromisos a largo plazo deben ser sopesados detenidamente. Puede ocurrir que el teletrabajo no funcione. Las condiciones individuales pueden cambiar y hacer que la opción del teletrabajo ya no resulte viable.

6.3.6. Si el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial del puesto, la decisión de pasar al teletrabajo es reversible por acuerdo individual o colectivo.

Se recomienda que las modalidades de dicha reversibilidad se establezcan por acuerdo individual o colectivo.

6.4. Perfil del teletrabajador

6.4.1. Más allá de si es la empresa la que toma la iniciativa o si es el trabajador quien requiere iniciarse en la modalidad de teletrabajo, es conveniente considerar la aptitud individual, psíquica y social para teletrabajar, así como las funciones y características del puesto que desempeña la persona empleada.

6.4.2. Es recomendable que la empresa defina el perfil del puesto dentro de la organización, y describa las competencias requeridas, cualidades y características de personalidad que deba reunir la persona para conocer con la mayor certeza si es una posición de teletrabajo y si, además, se reúnen las competencias y exigencias para teletrabajar en el domicilio o en un lugar ajeno al domicilio de la empresa empleadora.

6.4.3. Sin pretender presentar un listado taxativo, se mencionan a continuación características y condiciones de un teletrabajador, que incrementen las probabilidades de éxito en esta modalidad de trabajo:

- Seguridad, autonomía, autocontrol, proactividad, iniciativa.
- Capacidad de proceder solo, sin supervisión; capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad de adaptación rápida a situaciones de cambio.
- Flexibilidad para orientarse en la búsqueda y concreción de resultados.
- Competencia para plantear un plan de acción con objetivos, definiendo empleo de recursos y prioridades.
- Disciplina, sistematicidad y orden.
- Capacidad de gestionar la comunicación.
- Capacidad de autogestionar el tiempo.
- Alto grado de compromiso.
- Capacidad para armonizar vida familiar y laboral.

6.4.4. Al momento de buscar y seleccionar personas para el teletrabajo en una empresa, es muy importante la valoración de estas competencias, estrechamente vinculadas al desempeño de esta modalidad laboral.

6.5. Contrato individual

En el caso de los teletrabajadores no cubiertos por convenios es recomendable celebrar un contrato individual entre la empresa y el teletrabajador. Tratándose de teletrabajadores cubiertos por convenios, las condiciones mencionadas a continuación seguramente serán negociadas e incorporadas al convenio colectivo que corresponda.

En ambos casos es recomendable que el convenio contenga, entre otras condiciones, las siguientes:

6.5.1. Carácter voluntario y forma y tiempo de la reversibilidad.

6.5.2. Modalidad del teletrabajo y periodicidad de concurrencia al establecimiento u oficina de la empresa empleadora.

6.5.3. Tiempos de trabajo, pues más allá del margen de autonomía del teletrabajador y de la flexibilidad que puede permitir el trabajo a distancia, es recomendable que la empresa y el teletrabajador respeten los tiempos de trabajo.

6.5.4. Disponibilidad de espacio y condiciones adecuadas en el domicilio del teletrabajador.

6.5.5. Medios materiales y equipamiento a proveer por la empresa y cuidado y mantenimiento de los mismos.

6.5.6. Protección de datos, información, archivos y uso de internet.

6.5.7. Condiciones en materia de prevención, seguridad y salud a cumplir por el teletrabajador.

6.5.8. Capacitación a brindar por la empresa en las cuestiones referidas a la salud y seguridad.

6.5.9. Entrega de un manual o guía básica con las políticas, normas, medidas y acciones a tener en cuenta en la realización del teletrabajo.

6.5.10. Mantenimiento de los derechos y obligaciones de las partes, especificando puesto de trabajo, funciones, dependencia jerárquica, remuneración, derecho de acceso a la formación, capacitación y oportunidades de desarrollo profesional en igualdad de condiciones y posibilidades que las personas que trabajan en forma presencial.



6.5.11. Responsabilidades del teletrabajador y de la empresa.

6.5.12. Guía de pautas de trabajo y consejos útiles para desempeñarse en la modalidad.

6.6. Formación y capacitación

6.6.1. Los teletrabajadores tienen el mismo acceso a la formación, a la capacitación y a las oportunidades para desarrollar su carrera profesional que los trabajadores presenciales que trabajan en los establecimientos y oficinas de la empresa empleadora y están sujetos a las mismas políticas de evaluación de desempeño.

6.6.2. Se recomienda que los teletrabajadores reciban una formación adecuada, orientada hacia el equipo técnico a su disposición y a las características de esta forma de organización del trabajo.

6.6.3. Se recomienda reforzar las acciones formativas y de capacitación de los colaboradores que continúan trabajando presencialmente, así como del equipo de supervisión y gerencial que interactuará con los teletrabajadores.

6.6.4. Fomentar reuniones y encuentros del equipo de trabajo para identificar dificultades y problemas de comunicación, discutir logros y desafíos, revisando y reforzando las cuestiones que permitirán mejorar el desempeño y asegurar el logro de los objetivos propuestos.

6.6.5. Facilitar iguales posibilidades para que los teletrabajadores puedan asistir a las jornadas de capacitación, cursos y reuniones asociadas a su desarrollo profesional.

6.6.6. Poner el foco en la capacitación y desarrollo de las competencias y habilidades asociadas a los requerimientos de los teletrabajadores.

6.6.7. Articular medidas que potencien el trabajo en equipo y promover el uso de internet en forma colaborativa.

6.6.8. Se recomienda promover encuentros presenciales, de esparcimiento y con actividades lúdicas, de los equipos de trabajo para mejorar el conocimiento y la relación entre quienes teletrabajan y quienes lo hacen en forma presencial, lo que crea un mejor clima organizacional y construye una nueva cultura de trabajo basada en la confianza, el compromiso y la responsabilidad.

6.7. Evaluación y desarrollo

6.7.1. Se recomienda evaluar el desempeño de los teletrabajadores y los trabajadores presenciales de la misma manera.

6.7.2. Se recomienda efectuar seguimientos de los teletrabajadores para comprobar el grado de evolución, considerando los diversos impactos que la modalidad puede tener sobre la persona, a nivel profesional, personal, familiar y psíquico.

6.7.3. Se recomienda emplear los mismos indicadores de gestión que rigen para las personas que trabajan en los establecimientos de la empresa, mediante la evaluación periódica de desempeño.

6.7.4. El teletrabajador mantendrá iguales oportunidades de desarrollo profesional que el trabajador presencial.

6.8. Compensación de gastos por teletrabajo

6.8.1. Se recomienda que las empresas paguen a los teletrabajadores un importe que compense los gastos derivados de la implementación del teletrabajo en su domicilio.

6.8.2. La suma compensatoria se abonará hasta el momento en que, por cualquier causa, se interrumpa la prestación de tareas bajo la modalidad de teletrabajo.

6.8.3. Es recomendable considerar para la estimación del importe compensatorio, sin perjuicio de otros, los siguientes aspectos:

- Afectación de un espacio en el domicilio del teletrabajador
- Probables cambios en el entorno familiar del teletrabajador
- Probable mayor consumo de energía eléctrica
- Potenciales riesgos de siniestro a causa del equipamiento que la empresa entrega al teletrabajador

6.8.4. Se trata de un monto adicional al sueldo de los teletrabajadores, y las empresas incluirán los costos correspondientes a los mayores importes por servicios –y por eventuales impuestos– que abonan los teletrabajadores.

6.9. El teletrabajo en la negociación colectiva y la libertad sindical

6.9.1. El teletrabajo es una materia a incluir en las convenciones colectivas de trabajo bajo los ámbitos y niveles habilitados en Argentina por las leyes N°14250 y 23546 y sus reglamentaciones.

6.9.2. Se recomienda que las empresas y organizaciones sindicales prevean y acuerden la temática asociada al teletrabajo e incorporen la misma en la convención colectiva de la actividad, oficio o empresa de que se trate.

6.9.3. Las personas empleadas en la modalidad del teletrabajo tienen los mismos derechos colectivos que quienes trabajan en los establecimientos de la persona empleadora. Se recomienda que las empresas faciliten y brinden las



mejores posibilidades de acceso a la comunicación con los representantes de los trabajadores.

6.9.4. Es conveniente que los representantes de los teletrabajadores participen desde el inicio, sean informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo y las experiencias que se organicen para llevarlo a la práctica.

6.9.5. Dadas las peculiaridades del teletrabajo, podrán ser necesarios acuerdos complementarios, colectivos o individuales. En tal sentido, es relevante escuchar y abrir la participación a los trabajadores que ya cuentan con experiencia en la modalidad del teletrabajo, en la misma empresa o en otra.

6.9.6. La temática a incluir debe partir de la premisa de la igualdad efectiva de derechos entre un trabajador presencial y un teletrabajador, respetando las exigencias, derechos y obligaciones de los marcos legales vigentes.

6.9.7. Sin pretender ser taxativos, se recomiendan algunos contenidos a consensuar e incluir en los convenios colectivos de trabajo:

- Voluntariedad y reversibilidad.
- Remuneración.
- Compensación adicional.
- Jornada de trabajo.
- Formación y capacitación.
- Evaluación y desarrollo profesional.
- Derecho de información.
- Comunicación.
- Instalaciones y equipamiento.
- Confidencialidad y protección de los datos de la empresa.
- Protección de la salud, seguridad e higiene.
- Sistema de control, protección del derecho a la intimidad del teletrabajador.
- Visitas al domicilio del teletrabajador; notificación y consentimiento previo.

6.9.8. El teletrabajo debe permitir el pleno goce y ejercicio de los derechos sindicales.

6.9.9. Es recomendable considerar las formas de participación del teletrabajador en las actividades sindicales.

6.9.10. Los teletrabajadores deben estar sujetos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones de representantes de los trabajadores.

Los teletrabajadores están incluidos en los cálculos para determinar los límites para los órganos con representación de los trabajadores, conforme a la legislación, convenios colectivos y prácticas nacionales vigentes.

6.9.11. Es conveniente precisar desde el principio el ámbito de trabajo al que el teletrabajador estará adscrito para ejercer sus derechos colectivos.

6.9.12. Es conveniente acordar las formas de las comunicaciones sindicales.

6.10. El teletrabajo y la prevención en la salud y seguridad

6.10.1. Sobre esta cuestión se recomienda considerar el Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo elaborado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y las organizaciones que integran la Red de Teletrabajo.

Aquí se mencionan algunas recomendaciones generales que deberán complementarse con las disposiciones y recomendaciones previstas en ese manual.

6.10.2. Es recomendable que las empresas fomenten la cultura preventiva y el cumplimiento de las normas como elementos centrales de una estrategia a corto, medio y largo plazo para una mejora constante de la seguridad y la salud en el trabajo.

6.10.3. El empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad profesional del teletrabajador.

6.10.4. Es responsabilidad de la empresa informar a los teletrabajadores sobre su política en materia de salud y seguridad en el trabajo. Es recomendable capacitar a los teletrabajadores sobre las exigencias relativas a las pantallas, la ergonomía en el uso de computadoras, los requisitos del puesto de trabajo, las condiciones ambientales, los riesgos específicos de las tareas del teletrabajador, y sobre todas las medidas preventivas a adoptar.

6.10.5. Es recomendable que las empresas entreguen a los teletrabajadores un manual o guía con las políticas, normas y recomendaciones sobre salud, seguridad e higiene en el trabajo, para sensibilizar y capacitar a su personal en el respeto de las mismas, diligencias, riesgos y cuidados al respecto.

6.10.6. Es responsabilidad de los teletrabajadores aplicar estas políticas y recomendaciones de seguridad correctamente.

6.10.7. Para verificar la aplicación correcta de las disposiciones pertinentes en materia de salud y seguridad, el empleador, los representantes de los trabajadores y las autoridades competentes tienen acceso al lugar de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación y convenios colectivos vigentes, respetando el derecho a la privacidad e intimidad del domicilio del teletrabajador. Dicho acceso debe estar



sujeto a notificación previa y al consentimiento del teletrabajador. Este tiene también derecho a solicitar visitas de inspección.

6.10.8. Se recomienda que las empresas cuenten con métodos para evaluar las condiciones en que se desarrolla la tarea diaria en el domicilio de los teletrabajadores, respetando el derecho a la privacidad e intimidad del teletrabajador y su familia.

6.11. Privacidad y confidencialidad de la información y protección de los activos de la empresa en el teletrabajo

6.11.1. La empresa es responsable de adoptar las medidas adecuadas, especialmente con respecto al software, para garantizar la protección de los datos usados y procesados por el teletrabajador con fines profesionales.

6.11.2. En Argentina rige la ley N°24766 de confidencialidad sobre información y productos que estén legítimamente bajo control de una persona y se divulgue indebidamente de manera contraria a los usos comerciales honestos. También la Ley de Contrato de Trabajo contiene disposiciones al respecto.

6.11.3. Es responsabilidad de la empresa informar al teletrabajador de la legislación vigente al respecto y de las políticas y normas internas pertinentes sobre la protección de datos.

6.11.4. Se recomienda que el empleador informe al teletrabajador todas las restricciones sobre el uso de los equipos o útiles informáticos tales como internet y otros, así como las sanciones que podrían aplicarse en caso de no respetarse.

6.11.5. Si se decide colocar cualquier sistema de control, se recomienda informar al teletrabajador y el mismo será proporcional al objetivo, teniendo en cuenta los criterios y limitaciones de la legislación vigente.

6.11.6. Es responsabilidad del teletrabajador cumplir estas normas, adoptando todos los recaudos a su alcance para mantener la confidencialidad de la información, cumpliendo con su deber de fidelidad.

6.11.7. Se recomienda la entrega al teletrabajador de una guía con las responsabilidades, restricciones y sanciones previstas en la legislación vigente y en las normas de la empresa.

6.11.8. Es recomendable que las cuestiones relativas a los equipos de trabajo, mobiliario, software necesario para las tareas laborales y responsabilidades estén definidas claramente antes de iniciar la actividad del teletrabajo.

6.11.9. El empleador es responsable de proporcionar, instalar y mantener los equipos necesarios para el teletrabajo.

6.11.10. El empleador es responsable de proporcionar al teletrabajador un servicio adecuado de apoyo técnico.

6.11.11. En Argentina la Ley de Contrato de Trabajo contiene disposiciones sobre la conservación de instrumentos y útiles y responsabilidad por daños.

6.11.12. Es responsabilidad del teletrabajador conservar y custodiar con la debida diligencia los equipos, herramientas informáticas y programas provistos por la empresa. El teletrabajador debe utilizarlos únicamente para llevar a cabo las actividades laborales e impedir el acceso a los mismos de personas ajenas al empleador.

6.11.13. Es responsabilidad del teletrabajador comunicar de inmediato a la empresa sobre cualquier pérdida, robo, hurto u otro uso indebido de equipos y programas en la forma prevista en la normativa interna de la misma.

6.12. Teletrabajo: su impacto en la conciliación laboral, familiar y social

6.12.1. Considerando las encuestas realizadas a teletrabajadores en el marco del PROPET, se advierten mejoras y cambios positivos en la calidad de vida a nivel familiar y social como consecuencia del tiempo de trabajo llevado a cabo en sus propios domicilios.

6.12.2. En los comentarios de las personas encuestadas se observa alto grado de satisfacción por la posibilidad de realizar actividades personales y familiares antes vedadas (llevar a los hijos a la escuela, concurrir a un gimnasio, salir a caminar, etc.). Son importantes también los comentarios sobre reacciones y comportamientos del lado familiar para comprobar la manera como se amoldó la familia del teletrabajador a la nueva situación.

6.12.3. En general, la mayoría de los encuestados indica una buena adaptación y resalta la necesidad de establecer límites para distinguir los tiempos y espacios dedicados al trabajo y a la familia, evitando confusiones que afecten a una de las funciones en juego.

6.12.4. La búsqueda de un adecuado equilibrio entre la vida laboral, familiar y social de las personas que trabajan es desde hace varios años uno de los principales objetivos de algunas empresas. Entre otras acciones y actividades que apuntan a ese fin, el teletrabajo constituye una herramienta que, bien implementada, puede favorecer fuertemente el equilibrio.



6.12.5. Entre las organizaciones empresariales hay diversidad de posiciones. Mientras en algunos países se han comprometido con el tema de la conciliación, en otros su desarrollo es incipiente. Existen dificultades, las medidas son generalmente percibidas como beneficios adicionales que implican nuevos costos. Dado que existe poca conciencia sobre su utilidad para la empresa, no se percibe a estas medidas como inversiones.

6.12.6. Pese a esta gran diversidad de posiciones con respecto a ejecutar o no acciones de conciliación, se han advertido algunos elementos comunes: i) conciencia de la importancia de los recursos humanos para el buen funcionamiento de la empresa; ii) conciencia de la importancia de la familia per se, sin ligarlo con la productividad, y más como un valor que apoya o sustenta la empresa; iii) percepción del buen efecto de las medidas, pero no por haberlo extraído de resultados de mediciones en la productividad, sino como deducción lógica de causa-efecto.

6.12.7. Debe tenerse presente, como sostiene la OIT, que “facilitar la conciliación de la vida laboral con las responsabilidades familiares implica mejorar las condiciones del mercado de trabajo: no sólo las condiciones de empleo para las mujeres, sino también promover una nueva distribución de las oportunidades para todos” (OIT y PNUD, 2009).

6.12.8. “La inclusión de cláusulas relacionadas con las responsabilidades familiares en la negociación colectiva es fundamental para avanzar en la cobertura y ampliación de los derechos y beneficios previstos por la ley e instituir nuevos derechos” (OIT y PNUD, 2009).

6.13. Responsabilidad social y teletrabajo

6.13.1. Las empresas, organizaciones sindicales y organizaciones públicas y privadas que incorporan esta modalidad de trabajo permiten un desarrollo más equitativo e igualitario en los países de la región, con acciones de responsabilidad social.

6.13.2. Las TIC acortan distancias y acercan mercados y oportunidades a zonas más alejadas de los grandes centros urbanos. El teletrabajo facilita el arraigo, en especial de los jóvenes, y puede fortalecer y potenciar actividades y oficios tradicionales de cada comunidad. Esta modalidad no reconoce fronteras y representa una oportunidad para generar empleo decente, fortaleciendo las economías locales en un contexto mundial cada vez más globalizado.

6.13.3. El programa Sociedad de la Información de la CEPAL ha estudiado el avance de las TIC, sus características, uso e impacto y los desafíos que implican para el futuro desarrollo social y económico de las personas, gobiernos y sectores productivos de la región. A pesar de tratarse de una temática emergente, aún en gestación en

muchas naciones, es una realidad en expansión en los mercados laborales de los países de la región.

6.13.4. La CEPAL reconoce en la instrumentación del plan de acción sobre la sociedad de la información de América latina y el Caribe la importancia de las TIC para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio para América latina y el Caribe y reconoce que el eLAC es una plataforma que promueve la integración regional y la cooperación en materia de tecnologías de la información y la comunicación, actuando como articulador entre las metas a nivel internacional y las necesidades y prioridades de América latina y el Caribe y de sus países, destacando los resultados de diversos grupos de trabajo, entre los cuales aparece el de teletrabajo.

6.13.5. El teletrabajo es una modalidad que contribuye a generar empleo, conciliar la vida laboral, familiar y social e incorporar al mercado laboral a grupos vulnerables, como discapacitados, jóvenes, personas mayores y personas privadas de libertad.

6.13.6. Entre sus ventajas, no se puede dejar de mencionar la contribución que presta a la mejora del medio ambiente, al disminuir la contaminación ambiental en las ciudades, a la vez que reduce la utilización de medios de transporte, lo cual mejora la calidad del mismo para quienes necesariamente deben moverse.

6.13.7. El teletrabajo toca diversas aristas de los conceptos de responsabilidad social empresarial y sustentabilidad. Contribuye al crecimiento del empleo, al desarrollo de la empleabilidad de los trabajadores, a la inclusión social, a la calidad del diálogo con los trabajadores y sus representantes sindicales, a facilitar la incorporación al mercado laboral de grupos vulnerables, a la conciliación de la vida laboral, familiar y social, a preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los teletrabajadores, y a aumentar la productividad de las organizaciones que los emplean. En síntesis, favorece la responsabilidad social y la sustentabilidad.

7. EL TELETRABAJO EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

7.1. Incentivos

7.1.1. En el marco de los programas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, se ofrecen incentivos a las empresas que contraten teletrabajadores desocupados y/o que participen de los proyectos que administra la Coordinación de Teletrabajo.

7.1.2. Los beneficios apuntan a mejorar las habilidades técnicas de los trabajadores y a promover su inserción laboral a través de la capacitación en teletrabajo.



7.1.3. Al contratar teletrabajadores capacitados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social la empresa accede a:

- a) Incentivos para pymes equivalentes a \$500 mensuales (jornada completa) o \$300 (jornada parcial) por un plazo de nueve meses a partir de la contratación. Los mismos se transfieren en forma directa al teletrabajador, que puede disponer de los fondos mediante una tarjeta magnética; también se beneficia la empresa pues se le reducen los aportes y contribuciones patronales sobre los montos citados.
- b) Exenciones impositivas por el término de 24 meses contados a partir del mes de inicio de una nueva relación laboral o de la regularización de una preexistente. El beneficio consiste en ingresar durante los primeros 12 meses el 50% de las contribuciones citadas en la ley N°26476, y en los segundos 12 meses, el 75%.
- c) Beneficio del crédito fiscal.

7.1.4. En el caso de contratar teletrabajadores con discapacidad la empresa accede a:

- a) Una deducción del 70% del total de las remuneraciones abonadas en el ejercicio fiscal. Podrán ser deducidas de la base del impuesto a las ganancias de dicho período.
- b) Una quita del 50% del pago de las contribuciones patronales a las cajas de jubilaciones correspondientes, al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, al sistema de asignaciones y subsidios familiares y al Fondo Nacional del Empleo por el período de un año.

7.1.5. La empresa que decide adherir al PROPET recibe:

- a) Orientación por parte de la Coordinación de Teletrabajo sobre cómo implementar las plataformas de teletrabajo.
- b) Información sobre seguridad e higiene en el teletrabajo.
- c) Acompañamiento y monitoreo para el cumplimiento de las buenas prácticas en teletrabajo.

7.2. Certificación de competencias

7.2.1. La unidad técnica de certificación de competencias, dependiente de la Dirección de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, inició sus actividades en 2004. Desde entonces ha logrado un crecimiento sostenido de la certificación, lo que abarca un número importante de actores del mundo del trabajo.

7.2.2. Las acciones de certificación de competencias involucran en la actualidad a 30 sectores de actividad en 16 provincias. Estos sectores, junto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, elaboraron más de 180 normas de competencia laboral y constituyeron 21 organismos de certificación sectorial. Más de 15.000 trabajadores

fueron evaluados y 12.000 obtuvieron la certificación de sus competencias, con la participación de aproximadamente 1300 empresas grandes, medianas y pequeñas.

7.2.3. En articulación con el Programa Sectorial de Calificaciones y el programa Apoyo para la Reactivación del Empleo en Argentina, de la OIT, la unidad técnica de certificación de competencias ha firmado convenios para que los sectores accedan a los procesos de certificación de competencias. Uno de ellos es el sector del teletrabajo.

7.2.4. La certificación de competencias es la acreditación de los saberes demostrados en el trabajo, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos, según un estándar definido por especialistas. Ese estándar es la norma de competencia en la cual se basará la evaluación de las competencias laborales. El certificado es expedido por un organismo reconocido por el sector.

7.2.5. La certificación es un reconocimiento público de la experiencia, mejora las oportunidades de inserción laboral y mejora las oportunidades de carrera.

7.2.6. En el campo del teletrabajo, en estos últimos años se han definido las normas de certificación de competencias laborales e instrumentos de evaluación de las siguientes posiciones: tutor virtual teletrabajador, analista administrativo contable teletrabajador, diseñador web teletrabajador, teletrabajador rol genérico y, al momento de elaborar este manual, operador digital en redes y comunicación.

7.2.7. Los requisitos para certificar competencias en los roles relacionados con el teletrabajo son tener como mínimo un año en el ejercicio del rol (tutor virtual, analista administrativo contable, diseñador web, rol genérico), y haberse desempeñado bajo la modalidad de teletrabajo durante al menos seis meses.

7.2.8. En cuanto a la evaluación, un evaluador acreditado realizará una entrevista sociolaboral para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos y conocer el detalle del perfil profesional. Una vez superada esta etapa el mismo evaluador observará el desempeño profesional en situaciones de trabajo reales o simuladas y emitirá un juicio de competencia de la persona evaluada.

7.2.9. En caso de resultar competente, la persona evaluada recibirá un certificado. Las competencias certificadas estarán disponibles en una base de datos pública, a la que podrán acceder empleadores interesados en los perfiles publicados. La evaluación y certificación no tienen costo.

7.3. Promoción del empleo juvenil

7.3.1. Entre los programas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social se encuentra uno dirigido a los jóvenes.



7.3.2. Su objetivo es generar oportunidades de inclusión social y laboral para jóvenes de entre 18 y 24 años que no hayan terminado sus estudios primarios y/o secundarios y que estén desempleados.

7.3.3. La propuesta es capacitarlos para adquirir competencias en el uso de las TIC y en el teletrabajo, posibilitando su inserción laboral mediante acciones de responsabilidad social empresaria que promuevan la inclusión social.

7.4. Género

7.4.1. En 2001 la OIT señaló que “el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación brinda un gran número de nuevas oportunidades para las mujeres. Sin embargo, salvo que estas posibilidades se vean respaldadas por la formulación deliberada de políticas capaces de garantizar la participación, la asunción de responsabilidades, la educación y la formación en materia de TIC destinada a mujeres, así como las políticas de apoyo a las familias en los lugares de trabajo en los que se desarrolla la economía de la información, los viejos sesgos vinculados al género persistirán” (OIT, 2001).

7.4.2. En la misma publicación se precisa también que “las mujeres siguen percibiendo menores ingresos, padecen tasas de desempleo superiores y su actividad se reduce en gran medida a la ocupación de puestos de trabajo inestables, de escasa calificación y a tiempo parcial en el sector no estructurado” (OIT, 2001).

7.4.3. En los últimos 30 años hubo una incorporación masiva de la mujer al mundo del trabajo y esa tendencia se mantendrá en los próximos años. El desarrollo y uso cada vez mayor de las TIC ofrece nuevas oportunidades de trabajo para las mujeres, quienes sufren mayores tasas de desempleo, salarios más bajos y peores condiciones laborales.

7.4.4. Si bien es una modalidad que puede facilitar la incorporación de la mujer al mercado laboral, no debe considerarse como una modalidad destinada exclusivamente al sexo femenino.

7.4.5. La Declaración y Plataforma de Acción de Beijing, adoptada en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer (1995), realzó la necesidad de abordar la desigual distribución del trabajo remunerado y no remunerado entre hombres y mujeres como un requisito para avanzar hacia la igualdad de género.

7.4.6. En la experiencia del PROPET y según informes de la Coordinación de Teletrabajo basados en encuestas de los últimos meses de 2010, en Cisco 80% de las 79 personas que teletrabajan en el marco del PROPET son hombres y 20% son mujeres. En YPF, 55% de las 82 personas entrevistadas (sobre un total

de 110 teletrabajadores) son mujeres, y el 45% son hombres. Estos resultados desmienten que el teletrabajo sea básicamente para el sexo femenino.

7.5. Personas discapacitadas

7.5.1. El teletrabajo es un medio para impulsar la inserción laboral de personas con discapacidad o con problemas de adicciones que se encuentren bajo tratamiento.

7.5.2. “Las nuevas tecnologías están modificando el escenario del trabajo tradicional y en el caso de las personas discapacitadas eliminan factores de exclusión. [...]. Es altamente posible que la opción del teletrabajo no sólo sea una posibilidad de inclusión laboral. Permite vencer las barreras físicas a las que se enfrentan los discapacitados y les permitiría también poder vencer la barrera que la dificultad física genera en la autoestima de quienes padecen estas dificultades” (Filippi).

7.5.3. La Coordinación de Teletrabajo está desarrollando un proyecto que consiste en capacitar a aquellas personas con discapacidad mediante cursos especiales para que, una vez alcanzados los conocimientos y manejos de las TIC, tengan la posibilidad de insertarse en el ámbito laboral bajo la modalidad de teletrabajo. También ha iniciado la primera experiencia de teletrabajo en el sector público con personas discapacitadas.

8. CONCLUSIONES

El teletrabajo es una modalidad de trabajo más, como el trabajo presencial. El uso de las tecnologías de la información y comunicación permite trabajar desde un lugar diferente al domicilio del empleador. No altera la relación jurídica del teletrabajador, y por ende tampoco los derechos y obligaciones de las partes, previstas en las normas y convenios colectivos de trabajo. El cambio de una modalidad a otra no puede causar perjuicio alguno al trabajador. Habrá adaptaciones y variaciones que considerar y consensuar entre las organizaciones empleadoras y sindicales, en función de las características propias, específicas del teletrabajo y en el marco del diálogo social. Las experiencias realizadas en el PROPET y la evolución del teletrabajo en las empresas participantes son coincidentes con los propósitos y objetivos de las normas y recomendaciones de la OIT. Pueden relacionarse con la recomendación 123, de 1965, sobre el empleo de las mujeres con responsabilidades familiares, el convenio 156 y la recomendación 165, de 1981, sobre trabajadores con responsabilidades familiares, y el convenio 183 y la recomendación 191, del año 2000, referidos a la protección de la maternidad y orientados a la igualdad de oportunidades y trato para mujeres y hombres.

Además, hay otros convenios de la OIT que revisten importancia en relación con los cambios en el mercado de trabajo a raíz de la propagación de las TIC:



Convenio 175/94: trabajo a tiempo parcial.

Convenio 177/96: trabajo a domicilio.

La importancia de la negociación colectiva y la incorporación del teletrabajo en los convenios colectivos es también un aspecto clave en la promoción y difusión del teletrabajo. La negociación colectiva refuerza el cumplimiento de los derechos, y su incorporación en los convenios colectivos permitirá mejorar condiciones de trabajo, salud y seguridad de los teletrabajadores, así como también cuestiones relacionadas con la conciliación entre la vida laboral y familiar. Aunque la incorporación del teletrabajo es aún incipiente en muchos países, es ya relevante en la vida laboral de Argentina y varios países de la región. Como señala la OIT, el proceso de negociación provee una herramienta para la ampliación de los derechos y beneficios provistos por la ley y para la institución de otros (OIT y PNUD, 2009).

Para promover estos cambios, y en línea con los convenios y recomendaciones de la OIT, el Estado y las organizaciones empresariales y sindicales deben llevar a cabo una política de sensibilización y transformación cultural, tarea de largo plazo y que debe emprenderse a través de diversas instancias, tal como ha hecho el PROPET, como campañas de información y difusión e instrumentos que permitan promover, a la vez que regular, la modalidad de teletrabajo en el marco conceptual y práctico de este manual.

ENTREVISTAS REALIZADAS

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

- Licenciada Mónica Sladogna, directora de Fortalecimiento Institucional.
- Doctora Viviana L. Díaz, coordinadora de Teletrabajo.
- Licenciada Carmen Lemos Ibarra, coordinadora de la Unidad Técnica de Certificación de Competencias.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo

- Licenciado Claudio San Juan.

Sector empresarial

- Doctor Ignacio Funes de Rioja, socio del Estudio Funes de Rioja & Asociados y representante de la Unión Industrial Argentina.
- Licenciado Andrés Mosteiro, gerente de selección, formación y desarrollo de recursos humanos de YPF.
- Rosana Turnes, colaboradora de la gerencia de selección, formación y desarrollo de recursos humanos de YPF.
- Licenciado Claudio Ingilde, regional sales manager public sector de Cisco.
- Ingeniero Sergio Angel, vertical sales manager government de Cisco.
- Doctor Mariano Muñoz, gerente de relaciones industriales/responsable del proyecto teletrabajo de Telecom.

- Profesor Matías Gastón Julio, especialista en relaciones industriales / equipo de Coordinación de Teletrabajo de Telecom.

Sector sindical

- Fernando de Sá Souza, secretario de Sistemas Informáticos UPCN.
- Alejandro Massenzana, secretario de condiciones y medio ambiente de trabajo, de la Unión del Personal Civil de la Nación (UPCN).
- Fabián Bocella, secretario de actas de la Unión de Personal Jerárquico de Empresas de Telecomunicaciones (UPJET).
- Alejandro Tagliacozzo, secretario de asuntos profesionales de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA, Sindicato Buenos Aires).
- Doctor Osvaldo Moreno, secretario adjunto de la Unión de Trabajadores Sociedades de Autores y Afines.
- Marita González, secretaria de relaciones internacionales de la Confederación General del Trabajo de la República Argentina.

Sector académico

- Doctor Julio Grisolí, juez nacional del trabajo, director de la maestría en Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales Internacionales en la Universidad Nacional de Tres de Febrero y profesor adjunto de Derecho del Trabajo y Seguridad Social en la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.
- Doctora Graciela Filippi, vicedecana y profesora regular de Psicología del Trabajo en la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires.

BIBLIOGRAFIA

- Filippi, Graciela: "Tecnología y subjetividad: una mirada desde el mundo del trabajo". Encrucijadas N°49, Universidad de Buenos Aires.
- OIT, "Life at Work in the Information Economy" (La vida en el trabajo en la economía de la información), 2001.
- OIT y PNUD, "Trabajo y familia: Hacia nuevas formas de conciliación con responsabilidad social", 2009.
- Rosario, Jimmy, "La tecnología de la información y la comunicación. Su uso como herramienta para el fortalecimiento y el desarrollo de la educación virtual", www.cibersociedad.net, 2005.
- Sánchez Mangas, Rocío, "Productividad y nuevas formas de organización del trabajo en la sociedad de la información". Documento de trabajo, Fundación Alternativas, 2005.
- Sebastián, Mercedes; María José Ayuso Sánchez; Fátima García López; Teresa Jiménez y Ana María Morales García: "La imagen de la mujer en la sociedad de la información: nuevas perspectivas laborales en internet".



DOCUMENTACION

- Carta de intención firmada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Unión Industrial Argentina y la Oficina de la OIT en la Argentina, y carta de adhesión firmada por los anteriores e YPF, Telecom y Cisco. Ambas cartas firmadas en Buenos Aires, Argentina, el 30 de noviembre de 2010.
- Declaración de lineamientos y compromisos en materia de teletrabajo, para la promoción del trabajo decente y como garantía de calidad laboral.
- Documento de coincidencia firmado el 3 de diciembre de 2009 en el marco del Primer Coloquio de Teletrabajo “Lanzamiento de la Red de Teletrabajo”, suscripto por OIT-Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Coordinación de Teletrabajo, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, Cisco, Telecom, YPF, la UPJET, el Sindicato Unido Petroleros e Hidrocarburíferos y FOETRA (sindicato Buenos Aires).
- Proyectos de ley de teletrabajo de Argentina.
- Informe sobre la situación del teletrabajo en el mundo, elaborado por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Documentos, informes y encuestas provistos por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Documentos, informes y encuestas provistos por YPF, Telecom y Cisco.
- Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo, elaborado por la Coordinación de Teletrabajo, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y la Red de Teletrabajo.
- Documentación e información provista por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Documentación e información provista por la UPJET.
- Documentación e información provista por FOETRA, Sindicato Buenos Aires.
- Documentación e información provista por UPCN.
- Acuerdo marco europeo sobre teletrabajo firmado en Bruselas el 16 de julio de 2002.
- Consorcio MIRTl creado a iniciativa del Instituto Europeo de Estudios Sociales, con sede en Roma. Otros miembros fundadores del consorcio fueron entidades industriales como Saritel en Italia, IBM Austria y Telehaus Wetter en Alemania, así como organizaciones de trabajadores como Workers’ Educational Association TelemaTIC Centre, con sede en Manchester, y centros de investigación como IUK Dortmund.
- Estudio sobre el mercado laboral en el ámbito del teletrabajo y personas con discapacidad. Proyecto desarrollado por Nordis Social Consulting, cofinanciado por el Fondo Social Europeo y bajo la iniciativa de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, España.
- Programa Sociedad de la Información, de la CEPAL (eLac).



29

ESTADISTICA DEL CENIT EN EL MARCO DEL OBSERVATORIO

INTRODUCCION

Este informe presenta algunos resultados de la investigación que está llevando a cabo el CENIT con el financiamiento del Internacional Development Research Centre (IRDC) de Canadá, cuyo objetivo general es estudiar el posible impacto socioeconómico y medioambiental que podría tener la difusión del teletrabajo entre las empresas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

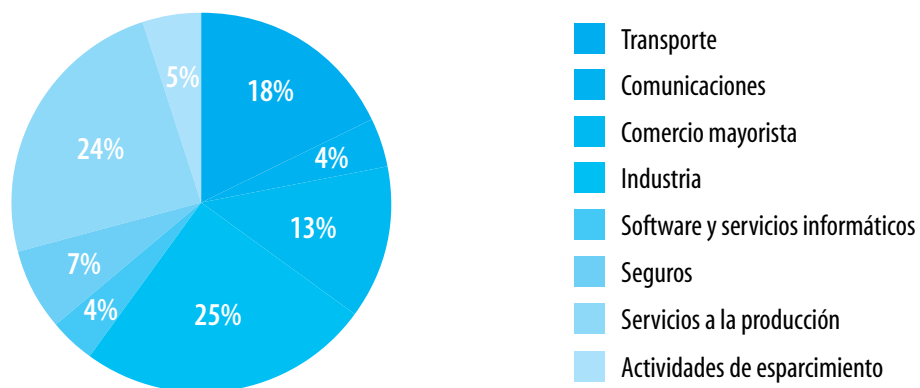
En este marco, la encuesta que presentamos en este informe, realizada junto con el Observatorio PYME, nos permite conocer el grado de difusión y de penetración del teletrabajo entre las firmas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires así como también los principales motivos por los cuales llevan a cabo, o no, esta práctica laboral.

NOTA METODOLOGICA

La encuesta fue realizada en distintos sectores preseleccionados (ver gráfico 1) en función de la posibilidad de implementar el teletrabajo, de acuerdo a lo que surge la literatura internacional disponible sobre este tema. Por lo tanto, se han excluido sectores en los cuales el teletrabajo resulta poco probable o directamente inviable, como servicios médicos, construcción o comercio al por menor. Asimismo, hemos excluido al sector público, si bien reconocemos que en ese ámbito el teletrabajo es altamente factible de ser implementado debido a las dificultades para captar en una encuesta de este tipo la presencia de esa modalidad laboral en organismos estatales.

Gráfico 1

Distribución de los locales encuestados por sectores

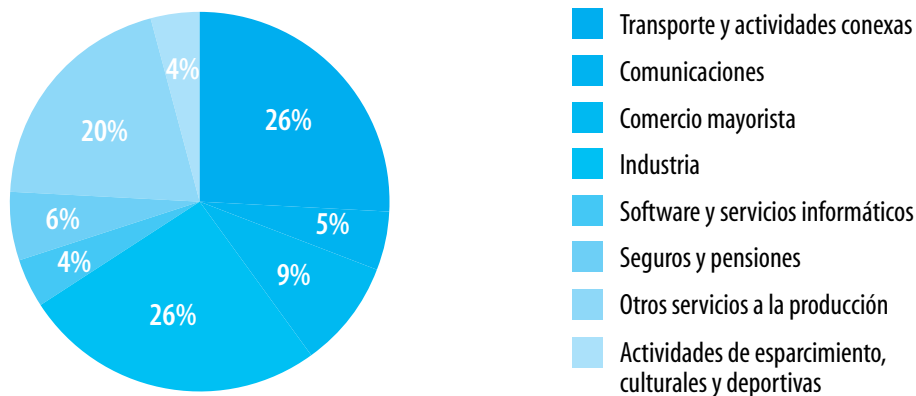


Fuente: Encuesta Cénit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

Se alcanzó un total de 200 respuestas, con la composición sectorial que se observa en el gráfico 2.

Gráfico 2

Composición sectorial de las empresas que respondieron



RESUMEN EJECUTIVO

- Si bien el 60% de las 200 firmas encuestadas conoce el teletrabajo como práctica laboral, sólo el 10% está implementando algún programa actualmente.
- Asimismo, el 28% de las firmas que no teletrabajan considera que esa modalidad podría ser aplicable en su firma, lo cual es muy significativo dada la diversa composición sectorial de la muestra utilizada.



- Las actividades inmobiliarias y de servicios informáticos son las que registran tasas más altas de teletrabajo.
- Entre los *principales motivos* para implementar el teletrabajo, las firmas señalan: La necesidad de solucionar problemas vinculados a la maternidad, discapacidad, etc. Mejorar la calidad de vida del trabajador.
- Asimismo, el 39% de las empresas encuestadas mencionó haber tenido alguna consideración de índole *ambiental* para implementar el teletrabajo.
- Las *áreas de implementación* de los programas de teletrabajo más usuales son administración, ventas, servicio técnico, atención virtual a clientes y recursos humanos.
- Desde el punto de vista del *perfil funcional* de los teletrabajadores, las firmas encuestadas implementan el teletrabajo entre empleados, directivos, gerentes, jefes y supervisores, lo cual refleja el carácter más bien transversal que parece tener esta práctica.
- Por otra parte, los tres *criterios de selección* de teletrabajadores más mencionados son: 1) La naturaleza de la tarea desarrollada por el trabajador. 2) El acceso apropiado a herramientas TIC (conectividad, manejo informático, etc.). 3) La confianza en el empleado y las habilidades comunicacionales de este último.
- Con relación a su *impacto*, la mayoría de las firmas considera que el teletrabajo: 1) Tuvo un efecto positivo sobre la calidad de vida de los empleados. 2) Produjo un aumento en la productividad de la firma. 3) Permitió retener a los mejores empleados y disminuyó el nivel de ausentismo. Cabe destacar que muchos de estos resultados están en sintonía con los hallazgos de otras investigaciones empíricas realizadas en el mundo.
- Al analizar las principales razones expresadas por las empresas, los *impedimentos* parecen ser de tipo legal (como la falta de legislación específica sobre el teletrabajo), de acceso a tecnología y de cultura organizacional (que es tal vez el obstáculo más importante y más difícil de superar).
- Creemos que es relevante destacar que pese a que varias empresas encuestadas piensan que el teletrabajo no es aplicable a su firma en particular, son conscientes de que sería beneficioso.

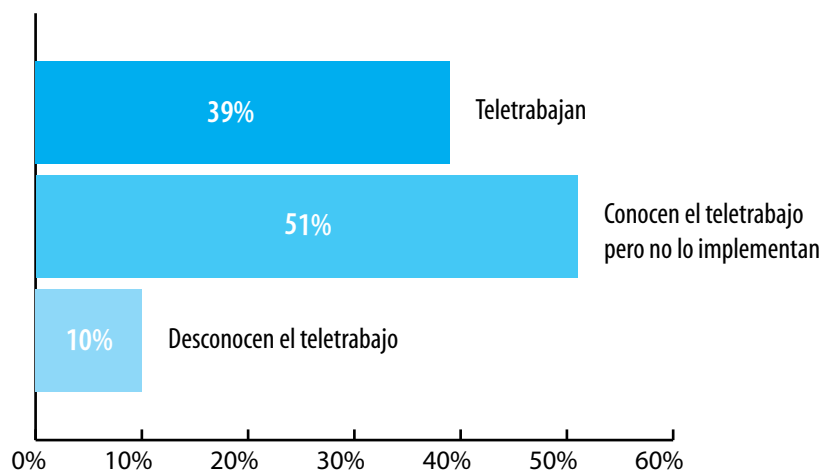
HALLAZGOS

1. Grado de conocimiento del teletrabajo

Si bien más del 60% de las 200 firmas encuestadas conoce el teletrabajo como práctica laboral, sólo el 10% está implementando algún programa actualmente (gráfico 3). Asimismo, el 28% considera que el teletrabajo podría ser aplicable en su firma.

Gráfico 3

Difusión y penetración del teletrabajo en las empresas de la CABA



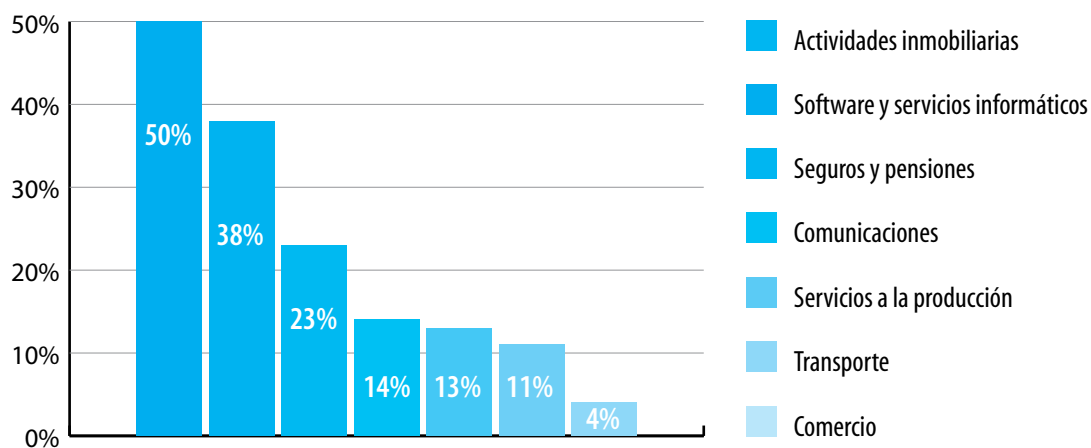
2. Penetración del teletrabajo

La mayor penetración del teletrabajo se da en los sectores de servicios empresariales como actividades inmobiliarias, software y servicios informáticos y seguros (gráfico 4). En contraposición, las empresas encuestadas pertenecientes al sector industrial y al sector de actividades de esparcimiento, culturales y deportivas no implementan

esta práctica laboral. Este resultado está en consonancia con lo observado a nivel internacional, donde son los sectores intensivos en el uso de TIC las que suelen ingresar primero en el mundo del teletrabajo debido a la facilidad que la propia naturaleza de la actividad conlleva para la implementación de esta práctica.

Gráfico 4

Grado de penetración del teletrabajo por sector

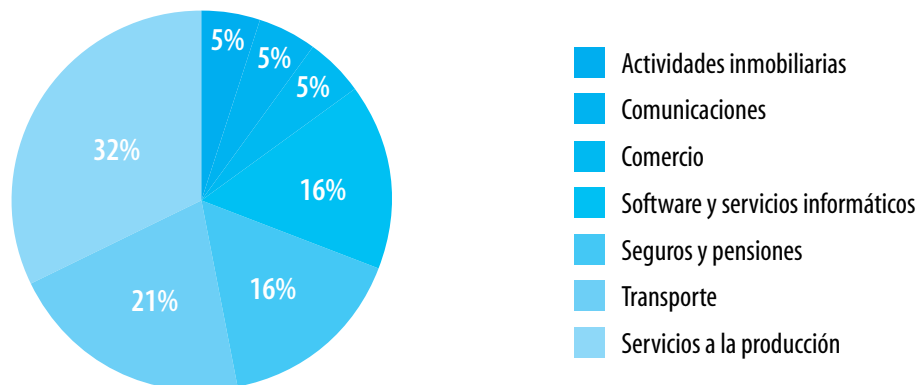


La distribución sectorial de las empresas encuestadas que teletrabajan puede verse en el gráfico 5. Prácticamente la mitad de ellas pertenece a los

sectores de servicios a la producción y software y servicios informáticos.

Gráfico 5

Distribución sectorial de las empresas que teletrabajan





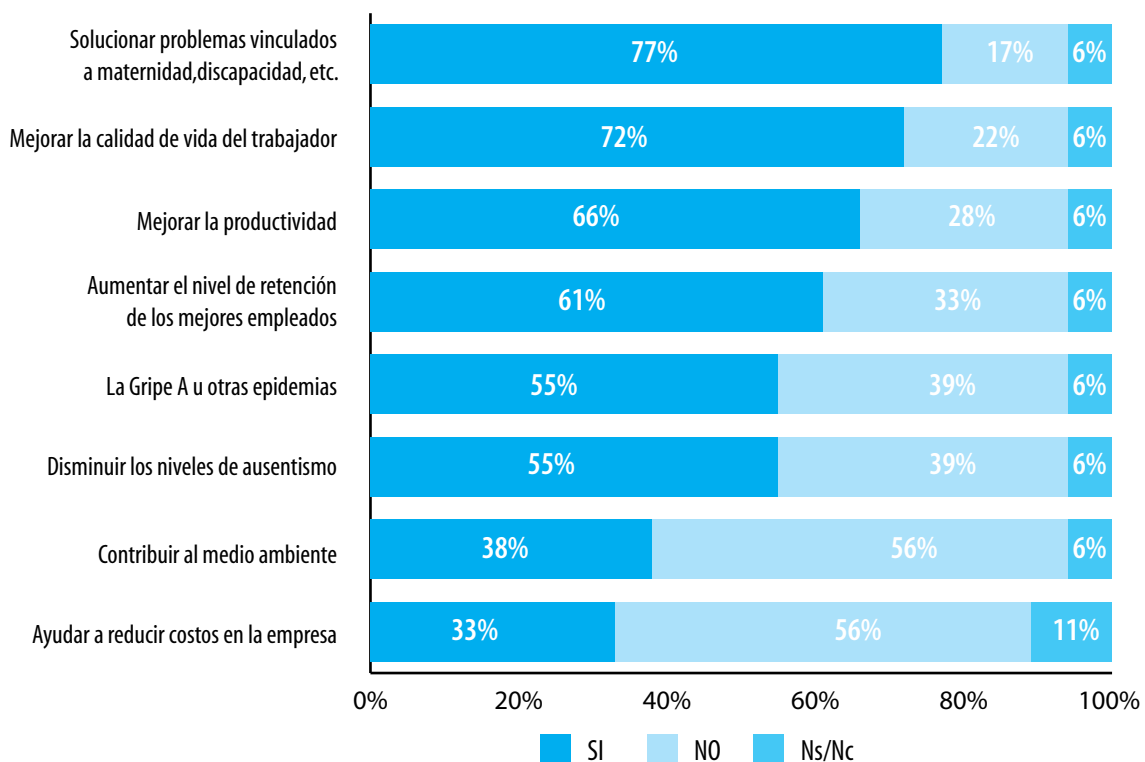
3. Motivación de las empresas para implementar el teletrabajo

Entre los principales motivos para implementar el teletrabajo, las firmas señalan la necesidad de solucionar problemas vinculados a la maternidad, discapacidad, etc. y mejorar la calidad de vida del trabajador. Otros motivos mencionados frecuentemente fueron

mejorar la productividad, disminuir los niveles de ausentismo, la gripe A u otras epidemias, etc. Asimismo, el 39% de las empresas encuestadas mencionó haber tenido alguna consideración de índole ambiental para implementar el teletrabajo (gráfico 6).

Gráfico 6

Motivos para implementar el teletrabajo



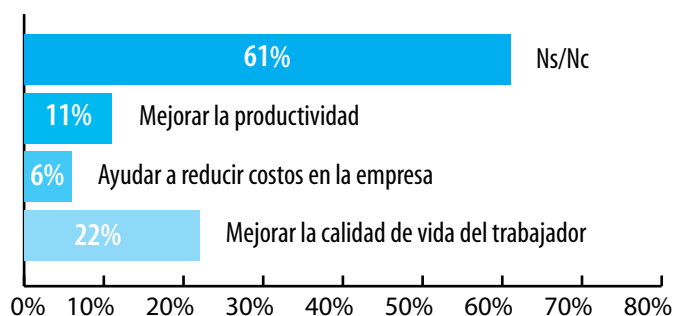
Fuente: Encuesta Cénit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

Al preguntársele a las empresas de todos los motivos enunciados cuál era el más importante, para el 39% que completa esta pregunta, el 22% respondió que era mejorar la calidad de vida del trabajador, el

11% mejorar la productividad y el 6% expresó que el motivo principal era ayudar a reducir los costos en la empresa. El resto de las firmas (61%) no respondió a esta pregunta (ver gráfico 7).

Gráfico 7

Motivo principal para Implementar el teletrabajo



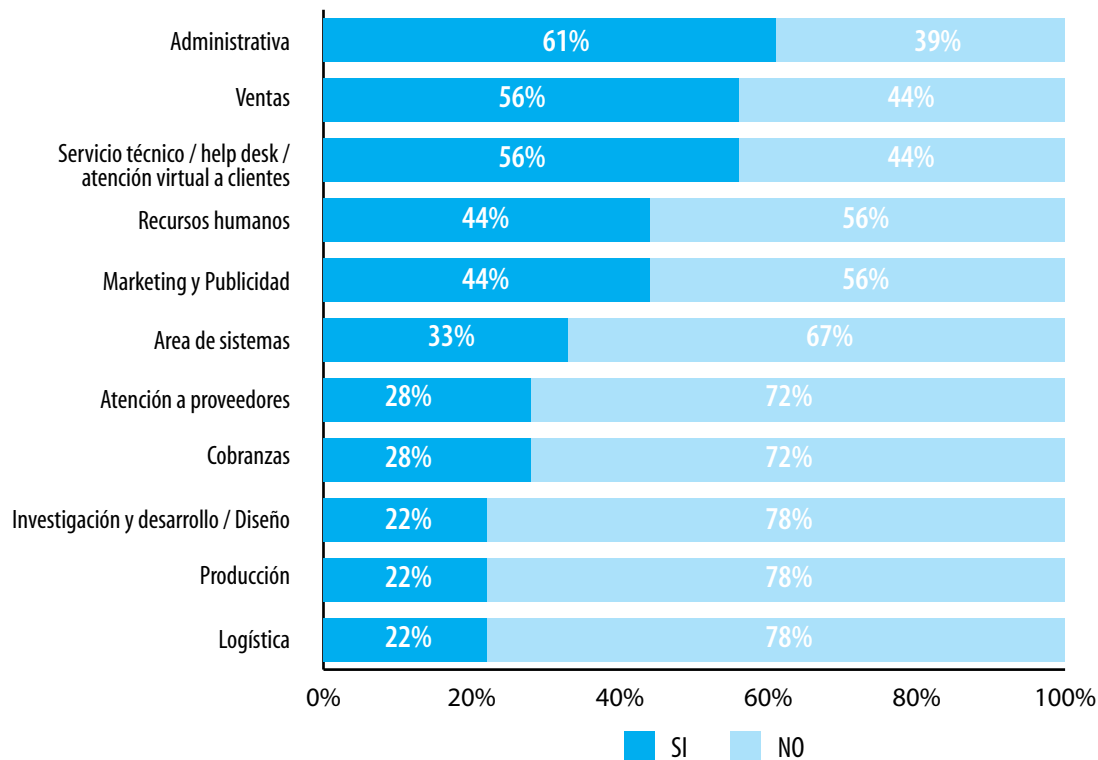
4. Areas de implementación del teletrabajo

Como era previsible, las áreas de implementación del teletrabajo más usuales son administración, ventas, servicio técnico, atención virtual a clientes, y recursos humanos. Esto es lógico puesto que la propia naturaleza de la actividad hace más factible la prestación de estos servicios en forma remota a partir del uso de las TIC –quizás el caso

de RRHH constituye una excepción a esta apreciación—. En cambio, el teletrabajo ha sido menos implementado en áreas como I&D, diseño, y logística, si bien en los dos primeros casos no queda claro que este hecho obedezca a la propia naturaleza de la tarea y podría en cambio estar ligado al perfil de los trabajadores de esas áreas (gráfico 8).

Gráfico 8

¿En qué áreas ha implementado el teletrabajo?



Fuente: Encuesta Cenit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

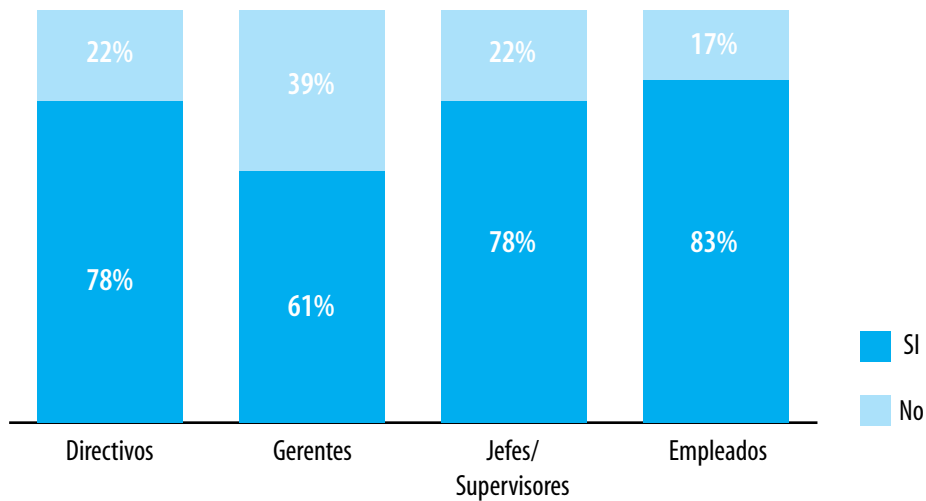


En cuanto al perfil funcional de los teletrabajadores, las firmas encuestadas implementan el teletrabajo en prácticamente todos los puestos (empleados, directivos, gerentes, jefes y supervisores), lo cual

refleja el carácter más bien horizontal que parece tener esta práctica (gráfico 9). No obstante, adquiere mayor presencia en funciones administrativas, ventas y atención al cliente (gráfico 10).

Gráfico 9

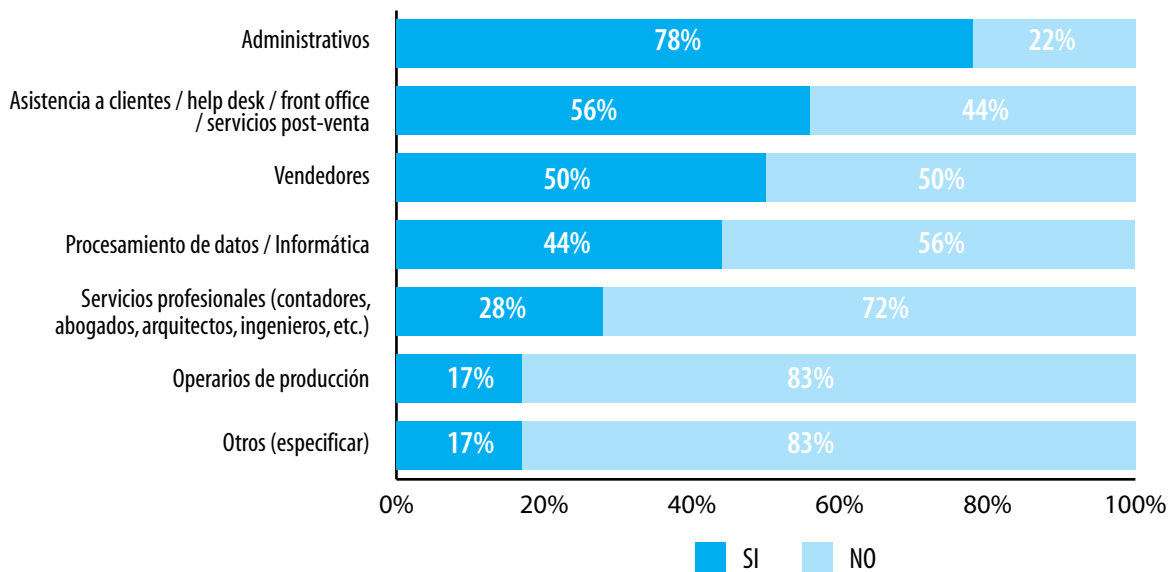
¿El programa incluye los siguientes puestos de trabajo?



Fuente: Encuesta Cení-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

Gráfico 10

¿En qué funciones se ha incluido esta modalidad?



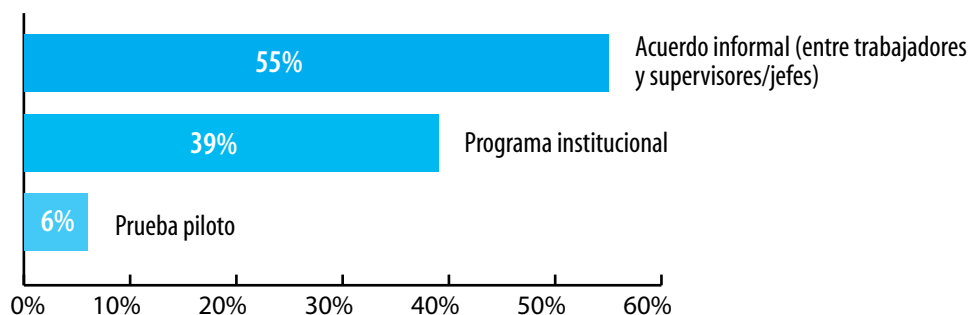
Fuente: Encuesta Cení-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

5. Modalidad de implementación y criterios de selección

La mayor parte de las empresas (56%) lleva a cabo el teletrabajo bajo la forma de un acuerdo informal, en tanto el 39% cuenta con un programa institucional y el resto está realizando una prueba piloto (ver gráfico 11).

Gráfico 11

Modalidad de implementación del Teletrabajo

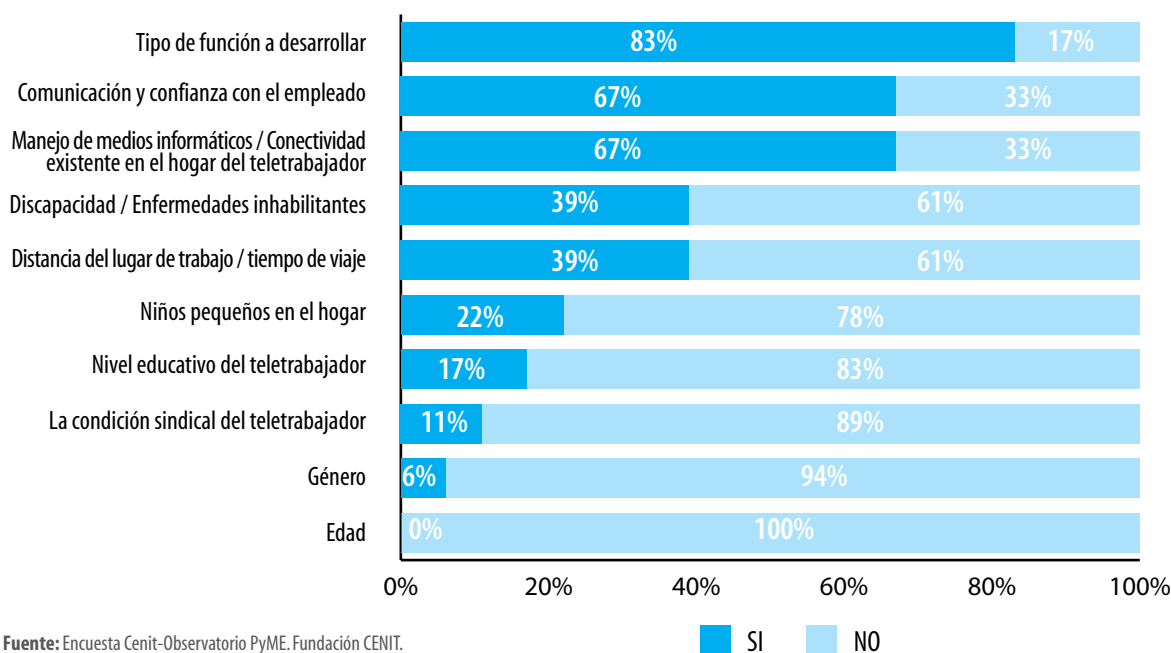


Uno de los aspectos centrales que analiza la literatura sobre teletrabajo en el mundo está vinculado con los factores personales, familiares o de otra índole que determinan la posibilidad de teletrabajar para un trabajador. En este sentido, la encuesta indagó respecto de los criterios de selección utilizados por las firmas que tienen programas de teletrabajo, siendo los tres más mencionados: la naturaleza de la tarea desarrollada por el trabajador, el acceso apropiado a herramientas TIC (conectividad, manejo informático,

etc.) y la confianza en el empleado y las habilidades comunicacionales de este último (gráfico 12). Pese a que alguna literatura refuerza la idea del género o la presencia de niños en el hogar como *drivers* del teletrabajo, estas cuestiones no parecen haber sido determinantes en la selección de los teletrabajadores. Asimismo, si bien las consideraciones vinculadas al tiempo de *commuting* de los trabajadores tuvieron relevancia aparecen por debajo de los otros aspectos mencionados.

Gráfico 12

Criterios de selección de los Teletrabajadores



Fuente: Encuesta Cenit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

■ SI ■ NO



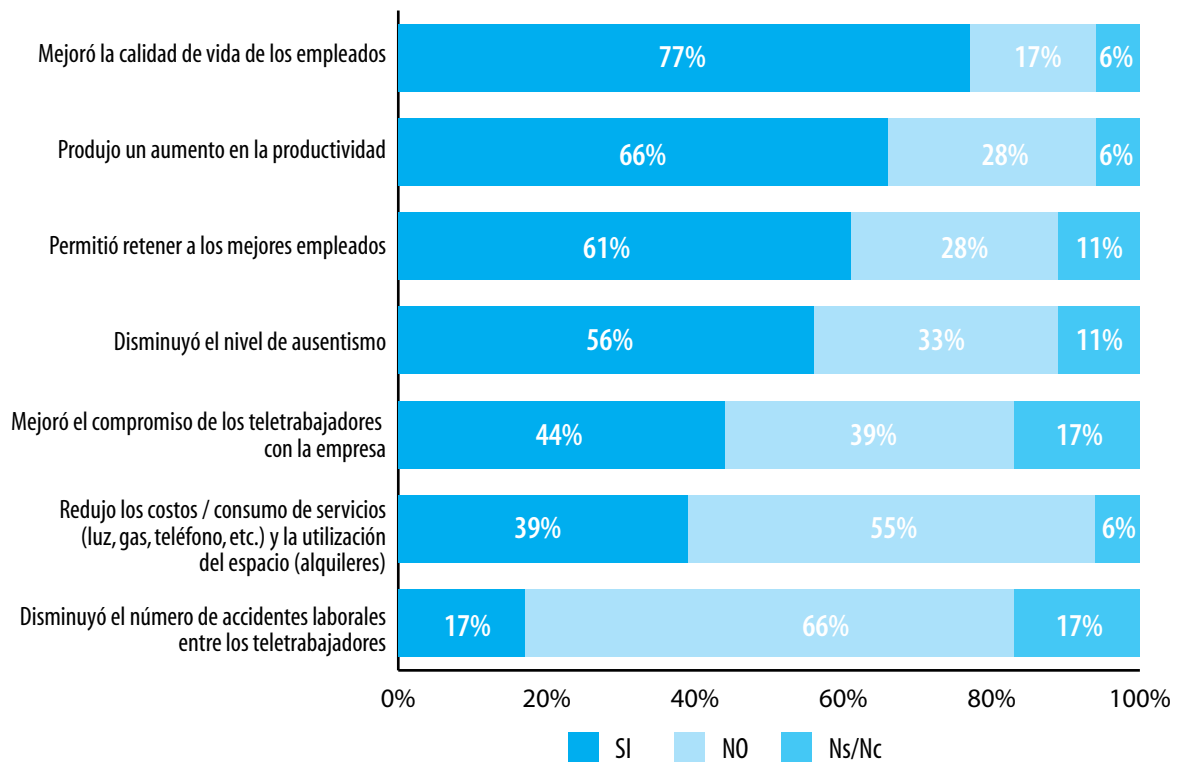
6. Efectos del teletrabajo en la firma

La encuesta indagó acerca del impacto que el teletrabajo ha tenido en las firmas que lo implementaron. Las respuestas obtenidas muestran que la mayoría de las firmas considera que el teletrabajo tuvo un efecto

positivo sobre la calidad de vida de los empleados, produjo un aumento en la productividad de la firma, permitió retener a los mejores empleados y disminuyó el nivel de ausentismo (gráfico 13).

Gráfico 13

¿Qué efectos trajo la expansión del teletrabajo en su firma?



Fuente: Encuesta Cenit-Observatorio PyME, Fundación CENIT.

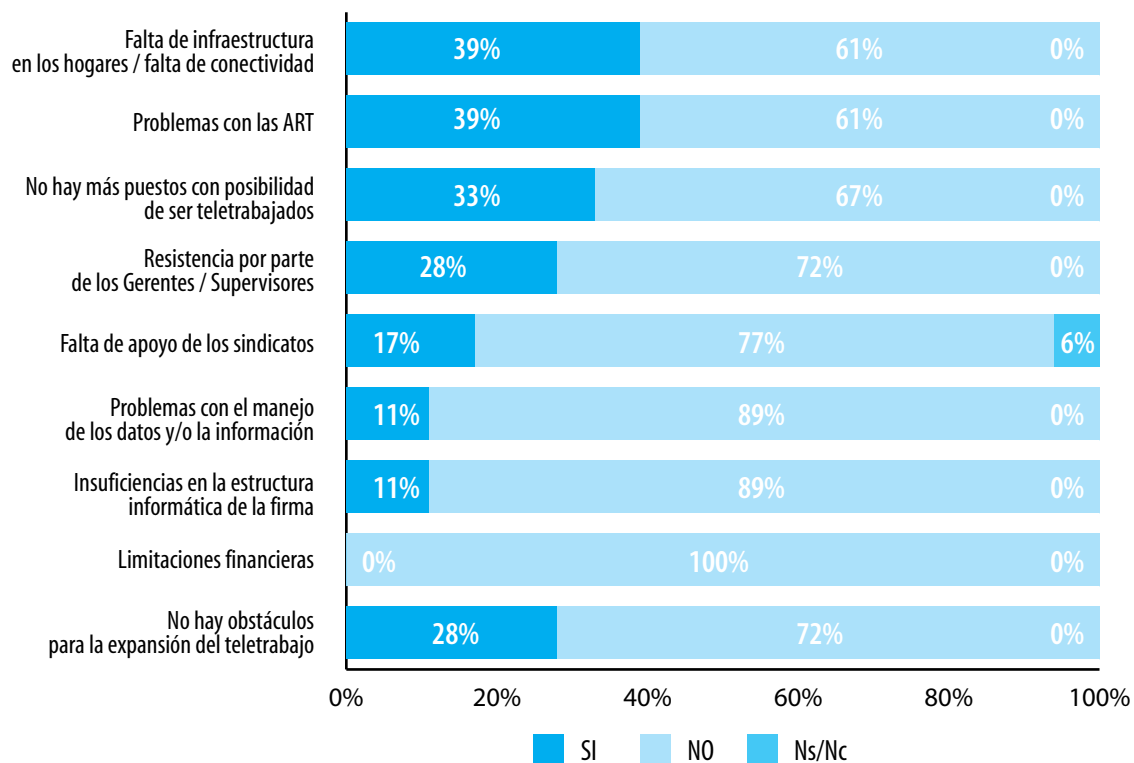
7. Limitaciones

Algunas empresas expresaron que la expansión del teletrabajo se ve en parte limitada por la falta de infraestructura de comunicaciones de los hogares, problemas con las aseguradoras de riesgos del trabajo (ART) y la falta de legislación específica

sobre el tema. En cambio, las limitaciones financieras la falta de apoyo de los sindicatos o los problemas con la seguridad del manejo de los datos y/o la información no parecen ser importantes a este efecto (gráfico 14).

Gráfico 14

¿Usted cree que los siguientes factores limitan la expansión del teletrabajo?



Fuente: Encuesta Cenit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

8. El caso de las firmas que no teletrabajan

El caso de las empresas que no cuentan con programas de teletrabajo es también interesante puesto que permite conocer cuáles son los factores que obstaculizan la adopción de esta práctica laboral (gráfico 15).

La primera conclusión que se extrae de la encuesta es que una amplia mayoría de empresas (72%) piensa que el teletrabajo no es aplicable a su firma. Esta percepción de las firmas pone en evidencia una de las cuestiones cruciales que emerge cuando se analiza la

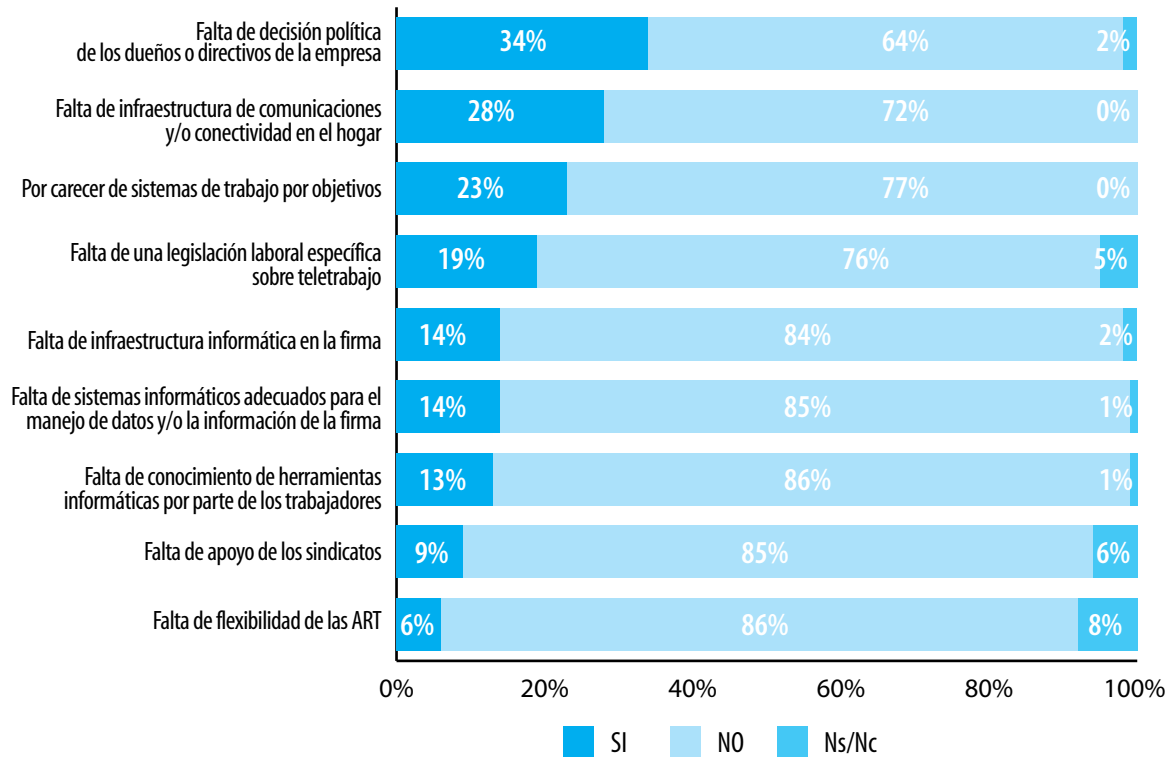
posibilidad de difusión de esta práctica y es la cuestión de la cultura organizacional y las dificultades que presupone romper con viejos conceptos y prácticas laborales basadas en criterios de tipo “fordista”.

Al analizar las principales razones expresadas por las empresas, además del factor organizacional, los impedimentos parecen ser principalmente de tipo legal (como la falta de legislación específica sobre el teletrabajo) y de acceso a tecnología.



Gráfico 15

¿Por cuál de las siguientes razones piensa que no es posible aplicar el teletrabajo en su firma?



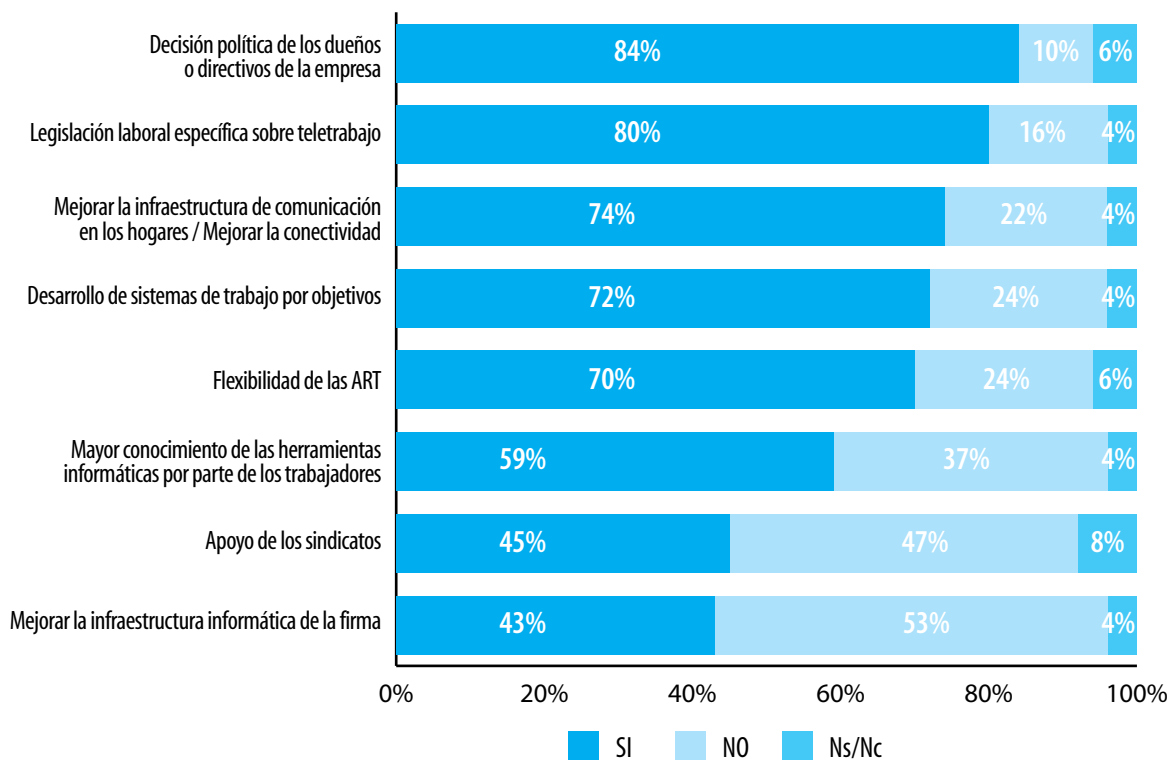
Fuente: Encuesta Cénit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

Asimismo, al 28% que dijo que sí es aplicable en su firma se le preguntó qué factores consideraban necesarios para que el teletrabajo pudiera implementarse en su empresa. Los factores mencionados más frecuentemente fueron la falta de decisión política

de los dueños o directivos, la necesidad de legislación específica sobre el tema (junto con una mayor flexibilidad de las ART), la implementación del trabajo por objetivos y la mejora en la infraestructura de comunicaciones en los hogares, entre otros.

Gráfico 16

De los siguientes factores ¿cuáles deberían darse para implementar el teletrabajo en su empresa?



Fuente: Encuesta Cénit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.

Por último, creemos que es relevante destacar que pese a que varias empresas encuestadas piensan que el teletrabajo no es aplicable a su firma en particular, son conscientes de que sería beneficioso.

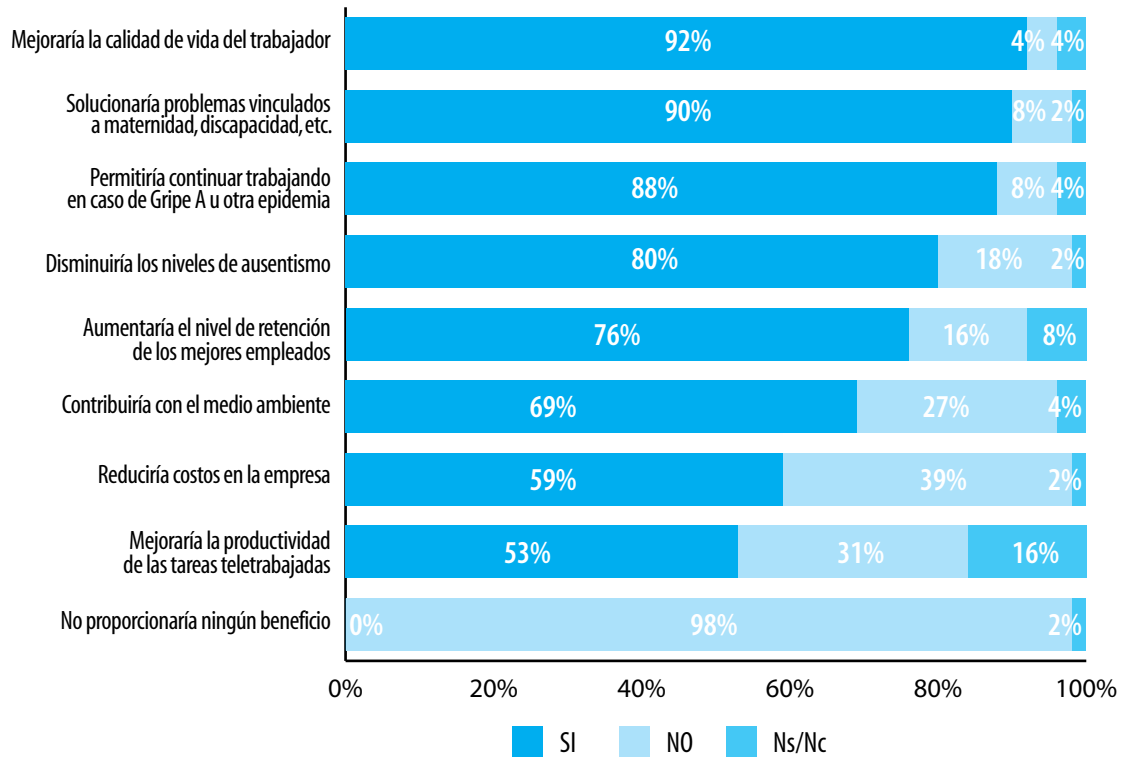
En el gráfico 17 pueden observarse las opiniones de las firmas acerca de los efectos potenciales de la implementación de programas de teletrabajo. Entre las más relevantes se hallan la mejora en la calidad

de vida del trabajador, la solución de problemas de discapacidad y la posibilidad de continuar trabajando normalmente en caso de una epidemia (como la gripe A en 2010), entre otros. Cabe destacar que los impactos potenciales percibidos por aquellos que no tienen programas de teletrabajo son los mismos que los efectos que las empresas con programas en práctica expresan como beneficios obtenidos a partir de la introducción de esta práctica laboral.



Gráfico 17

¿Usted cree que la implementación del teletrabajo sería beneficiosa en los siguientes aspectos?



Fuente: Encuesta Cenit-Observatorio PyME. Fundación CENIT.



30

**ENTREVISTAS
A TELETRABAJADORES.
UN NUEVO PARADIGMA
EN LOS RRHH**



Nombre y apellido: Patricia Vilma Centeno.

Edad: 52.

Sexo: Femenino.

Area o Sector en el que se desempeña: Centro de Contactos de Provincia Pagos.

¿Con quién / quiénes vive? Con mi hijo de 19 años.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Hace dos años que teletrabaja, siempre en relación de dependencia. Anteriormente estuve coordinando grupos de aprendizaje del curso de teletrabajo dirigido a mayores de 45 y jóvenes a través del Ministerio.

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí, logré ser más independiente, ya que al no tener ningún jefe de forma inmediata, utilizo la creatividad para salir de situaciones que se presentan en el momento. También adquirí mayor conocimiento de la tecnología que utilizo para teletrabajar, aunque tengo soporte técnico.

3. ¿Por qué aceptó la propuesta de teletrabajar?

Me permite conciliar vida laboral-personal. Ahorrar dinero y tiempo. Tener más autonomía de trabajo, tener una nueva experiencia. También me permite desarrollar mi otra vocación, ya que soy Operadora de Cambio Social y doy clases en una fundación.

4. ¿Existen cambios en la organización de su trabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí, hubo cambios. En primer lugar, el del ámbito, no es lo mismo trabajar a distancia que en la empresa. En este caso se tiene mayor seguridad, pero en mí eso no fue un obstáculo, todo lo contrario. Y con respecto a la organización, siempre soy muy metódica.

5. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Propicias: Organizada, responsable. Proactiva.

Debería adecuar: Necesito buscar motivación para no aburrirme.

6. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

De mi logueo, chat, mail o vía telefónica.

7. ¿Ese control sobre sus tareas es mayor o menor que el trabajo presencial?

Es igual.

8. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

Ampliaría, sí, ya que el tránsito en Capital es cada día más complicado, y también por un tema de ahorro de dinero.

9. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo? (Mencione por lo menos tres)

Reducción de gastos, viáticos, almuerzo, ropa, etc. Optimizar tiempos. Conciliar familia y trabajo.

10. ¿Considera que su lugar de teletrabajo es seguro y saludable? ¿Por qué?

Sí, ya que es un lugar tranquilo, con buena iluminación y porque antes de teletrabajar en la empresa en la que estoy vino un técnico en salud e higiene a evaluar el lugar.

11. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

No, me las facilitó la empresa. La medida de cuidado que utilizo sería que soy la única persona que utiliza la "compu", y mantengo su higiene adecuadamente.

12. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Primero, tener conocimientos de las TIC. Luego conocerse como trabajador, ya que hay perfiles que requieren supervisión constante.

13. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

Ofimática.

14. ¿Respetas los días designados para teletrabajar? (En caso contrario indicar por qué)

Sí.

15. ¿Notó algún cambio en sus relaciones interpersonales con jefes y/o otros compañeros de trabajo? En caso afirmativo, ¿cuáles considera que podrían ser los motivos del cambio que advierte?

No, el trato siempre fue muy cordial y ameno, desde que empecé me hicieron sentir parte del equipo.

16. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Sí, ha influenciado positivamente, dando ingreso económico y presencia familiar.

17. ¿Ha variado su vida social a causa de esta forma de trabajo? ¿En qué medida?

No ha variado, siempre fui muy sociable. Al contrario, me ayuda a seguir teniendo el mismo contacto que tenía.

18. ¿Tiene alguna anécdota para compartir con nosotros?

Más que una anécdota es un pensamiento que me dio la observación de lo que significa teletrabajo para muchos. Algunos no conocen esta nueva modalidad, recién se está expandiendo. Otros la toman como una buena alternativa pero por diferentes factores no siguen y dejan pasar la oportunidad. Otros quieren teletrabajar, tienen el conocimiento, pero no saben cómo empezar, y por último están los pesimistas que creen que no da resultados.

Cuando yo ingresé en Provincia Pagos fuimos 2 teletrabajadores los iniciadores. Hoy ya son 8, pero esa persona que comenzó conmigo tenía todo el potencial y renunció a los pocos meses. Estoy segura que para todo cambio, sea de trabajo, personal, familiar o social debemos rever nuestro sistema de creencias, porque vamos a tener la mejor oportunidad delante de nuestros ojos y la vamos a dejar pasar.



Nombre y apellido: Karina Barbosa.

Edad: 38.

Sexo: Femenino.

Area o Sector en el que se desempeña: Ingeniería en Sistemas / Evaluadora MTEySS / Tutora UTN.

¿Con quién / quiénes vive? Marido e hijo.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Desde el año 2003, en forma autónoma, facturando, para empresas como Fundesco, y actualmente sigo facturando mis servicios como evaluadora y consultora y trabajo en relación de dependencia part-time para una empresa de sistemas en Argentina o otros países (G&L Group).

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí, ¡todas! Mayor concentración, balanceo entre la vida personal y laboral, disminución de costos, diversidad de proyectos, optimización de tiempos para realizar capacitaciones.

3. ¿Cómo se inició en el teletrabajo?

Por un proyecto que me proponen durante mi licencia de embarazo, porque tenía que hacer reposo.

4. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Propicias: Organizada, responsable, proactiva, trabajo basado en objetivos, buena comunicación en grupo, y con capacidad de resolución de problemas a distancia.

Debería adecuar: Actualmente ninguna, en todos los años de experiencia las adecué paulatinamente, como controlar las horas de teletrabajo.

5. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

Por un registro de horas para presentar en la empresa y con uno personal para llevar el control diario de horas trabajadas.

6. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

Lo amplí para maximizar los beneficios que tenía al teletrabajar. Realmente me siento muy feliz con la decisión.

7. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo?

Mejor calidad de vida (menor estrés de viáticos, mejor alimentación). Mayor concentración en las tareas, con eficiencia de resultados a nivel profesional y para la empresa para la que realizo las tareas. Disminución de costos (viáticos, vestimenta, almuerzo, etc.). Utilizar las herramientas propias (notebook, Smartphone, etc.). Organización y priorización de tareas y proyectos.

8. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

Son propias. Igualmente las protejo, minimizando su traslado y aplicando las normas de seguridad para realizar el teletrabajo.

9. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Conociendo las tareas a realizar, para teletrabajar debemos incorporar: conocimientos de las TIC, el Manual de las buenas prácticas y normas de seguridad del teletrabajo, conocimiento del Manual de procedimiento ante contingencias.

10. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

Mi caso es particular. Estoy muy capacitada en teletrabajo porque siempre me interesó el tema. Pero

doy fe, como evaluadora, los únicos teletrabajadores capacitados son los que participan del programa piloto. El gran porcentaje de los teletrabajadores autónomos no conoce el Manual de buenas prácticas y seguridad del teletrabajo.

11. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Positivamente en todos los aspectos. A nivel familiar la presencia es muy valorada y un gran apoyo para la vida familiar. En el aspecto social, el teletrabajo permite desarrollar actividades sociales dado que se maximiza el tiempo y esto permite desarrollarse socialmente. A nivel profesional, porque mejora la calidad del trabajo enviado y permite aumentar la capacitación para mantenerse actualizado con respecto a los contenidos de la profesión.

12. ¿Tiene alguna anécdota para compartir con nosotros?

En el año 2002 comencé a teletrabajar para España, ellos me capacitaron con la modalidad de trabajo a distancia. Mi perfil se adaptaba perfecto al trabajo por objetivos y siempre fui muy organizada y responsable. Descubrí que era mucho más eficiente que desarrollándome dentro de la empresa. Busqué teletrabajo en Argentina, pero pasaron varios meses, y años, y no obtenía buenos resultados. Las ofertas laborales decían "FreeLancer" y yo les preguntaba si era teletrabajo... y me respondían: "¿tele quéeee?". Hasta mi familia, que todos trabajan en empresas, no entendían qué era el teletrabajo. No entendían cómo había cambiado un trabajo presencial, en una empresa de primer nivel, por el teletrabajo. El tiempo que teletrabajé vi las ventajas. Dejé de tener que viajar 4 horas por día, bajé el estrés, mejoré mi calidad de vida, me perfeccioné como profesional, aumenté mi rendimiento y mi hijo estaba a 10 metros de mi oficina en mi casa. Pensaba que había encontrado el paraíso.

Leía mucho sobre teletrabajo y un día encontré una nota de la Dra. Viviana Díaz, que hablaba del teletrabajo, y quise comunicarme con ella vía mail. Dado que ella trabajaba en el Ministerio de Trabajo, le escribí y muy amablemente me contestó. Dejé mis

datos y mi consulta era si había alguna forma de formalizar el teletrabajo. Algún certificado que no diga que yo era "FreeLancer", sino que teletrabaja aplicando las buenas prácticas del mismo y utilizando las TIC por mi profesión.

Pasaron algunos meses y me contactaron de la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo para preguntarme si me interesaba participar de la certificación como Teletrabajadora Tutora virtual. Ese rol se correspondía con mi perfil, aunque además de tutora virtual me desempeñaba en el Área de Sistemas. Fue muy grato pasar la evaluación sin problemas, avalando que lo que hacía era lo que correspondía. Había dado un gran paso, era una teletrabajadora. Pero me seguían preguntando... ¿para qué te sirve? ¿Quién te ofrece teletrabajo?

No bajé los brazos, seguí siempre en contacto con el Ministerio. Participé en proyectos con la modalidad a distancia y como teletrabajadora en tutorías virtuales. Pero, lamentablemente, no me decían teletrabajadora... era una freelancer. Un día recibí la propuesta para ser evaluadora, que fue un honor. Cada entrevista o devolución que hago, siento que algo de mi experiencia le dejo al postulante, y las ganas de que el teletrabajo se implemente correctamente.

Actualmente, teletrabajo en forma autónoma para Fundesco y el Ministerio de Trabajo, tareas que me gratifican día a día, estoy muy agradecida. Como Ingeniera en Informática, me desempeño como teletrabajadora para una importante empresa del rubro. Profesional y personalmente, siento que el teletrabajo me ordenó la vida y la optimizó. Puedo decir que soy una teletrabajadora muy feliz. Ah, les cuento que ahora mi familia me pregunta dónde pueden certificarse o cómo comenzar con teletrabajo.... Y yo les respondo: "¿tele qué?" ¡Claro, ahora todos quieren teletrabajar!



Nombre y apellido: Rafael Agustín Occhipinti.

Edad: 65.

Sexo: Masculino.

Area o Sector en el que se desempeña: Seguridad Social.

¿Con quién / quiénes vive? Con mi pareja.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Desde 1997 hasta 2005, como Consultor Autónomo para una multinacional de software de USA, un cliente en EEUU en su idioma nativo y empresas europeas en España y Chile.

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí, mayor eficiencia en el logro del objetivo final, combinando el seguimiento de tareas laborales desde mi casa, mientras resuelvo temas hogareños. Si bien insume un tiempo extra, da la tranquilidad del deber cumplido, sin estar retenido en la oficina.

3. ¿Cómo se inició en el teletrabajo?

En el 2007 ingreso a una Software Factory sobre plataforma mainframe, conectado a una red satelital, que nos permitía atender al cliente desde Buenos Aires ingresando con usuario y password a la empresa de seguros en los Estados Unidos.

4. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Propicias: Responsabilidad, orden, método y poder combinar el trabajo con mi actividad hogareña.

Debería adecuar: Mi adicción al trabajo.

5. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

Trabajando por objetivos, apelando a la responsabilidad del teletrabajador. No debe aceptarse un teletrabajador sin conciencia de la responsabilidad laboral, y excluyente sin responsabilidad.

6. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

Si bien la pauta de tres días por semana es aceptable como cifra indicativa, lo ideal es ser flexible a las necesidades de la empresa. Mi rutina diaria es, al inicio de mi día ingreso a la empresa a revisar los mails. Hoy me envié el borrador que comencé en la empresa ayer, de esta encuesta, a mi máquina particular, con la idea de continuarla. A media mañana reviso nuevamente los mails y voy a desarrollar mis tareas a la oficina. En el cierre del día, ya en casa reviso los últimos mails.

7. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo? (Mencione por lo menos tres)

Comodidad y tranquilidad en el seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la Empresa. Se produce más desde la tranquilidad del hogar por tener menos distracciones, llamadas telefónicas laborales, reuniones cortas, preguntas de la gente del equipo. Eso en tiempo de desarrollo es fantástico. Evitar los traslados cada día más conflictivos, con la consiguiente pérdida de horas y cansancio. Ahorro del costo de alimentos superfluos.

8. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

Trabajo con herramientas propias, mi conexión con ANSeS es con Check Point VPN-1. Software legal, una licencia con Norton Utilities que me provee antivirus, firewalls y utilitarios de mantenimiento, actualizados por el proveedor a diario en línea.

9. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Mínimamente haber trabajado un tiempo prudencial en la empresa, para conocer el terreno, la gente, el

movimiento de la misma y sus recursos. De tener que hacerlo desde un call center en otra provincia, como suele hacer Movistar-Telefónica, sería interesante hacer trabajar al personal teletrabajador en las oficinas centrales unos días por mes para actualizarse.

10. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

Fundamentalmente control de gestión con las nuevas reglas y tecnologías para adecuarme a los nuevos tiempos.

11. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Mayor contacto con mis amistades, atender a cursos virtuales en Horarios normalmente laborales

sin descuidar la comunicación con la empresa. Recibir a proveedores de agua, correo privado para la entrega de tarjetas y otra documentación. Mayor comodidad en el vestir; en este punto se deberá establecer una conciencia muy firme con respecto a estar acicalado como si estuviera el teletrabajador en su oficina.

12. ¿Tiene alguna anécdota para compartir con nosotros?

Mi inicio en el teletrabajo fue cuando me preguntaron "¿Podés atender un cliente, que no hablo su idioma?". Al otro día ya tenía usuario en una empresa de otro país, atendiendo al cliente desde nuestro querido país, en su idioma.

Nombre y apellido: Daniela Fritd.

Edad: 27.

Sexo: Femenino.

Area o Sector en el que se desempeña: Recursos humanos.

¿Con quién / quiénes vive? Madre, padre y dos hermanos menores.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Teletrabajo desde julio del año 2011, bajo relación de dependencia.

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí. Creo que el teletrabajo contribuye a una mejor conciliación, un acercamiento entre la vida personal y la laboral, y eso repercute positivamente en el modo de realizar las tareas laborales correspondientes.

3. ¿Cómo se inició en el teletrabajo?

En el contrato de la pasantía que estoy realizando, desde un comienzo estaba estipulado la realización de teletrabajo parcial.

4. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Respeto por el trabajo. Dedicación. Capacidad de resolver las tareas a pesar de no estar en la oficina, tal como si se estuviese realizando en la empresa.

5. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

El control, cuando me encuentro teletrabajando, se realiza a través de mails, teléfono o chat interno.

6. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

No. Creo que si bien el teletrabajo posee muchas ventajas, es necesaria su combinación con el trabajo presencial en la organización junto a los compañeros y superiores.

7. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo? (Mencione por lo menos tres)

Mejor conciliación entre vida laboral y personal. Ahorro de tiempo en desplazamientos. Elegir el ámbito de trabajo.



8. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

Las herramientas que utilizo para teletrabajar fueron otorgadas por la empresa. Llevo a cabo el teletrabajo en un lugar determinado, seguro, de mi hogar, apto para poder realizar dicha acción.

9. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Considero necesario tener conocimientos sobre las TIC y las medidas de seguridad para proteger las

herramientas de teletrabajo y poder realizarlo en forma adecuada.

10. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

No. Antes de comenzar con la pasantía me capacitaron en lo necesario en lo que a teletrabajo se refiere.

11. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Sí. Ha influido de manera positiva, ya que al estar estudiando me permite organizar de una manera mejor y más flexible los horarios de cursada y estudio.

Nombre y apellido: Ana María Iglesias.

Edad: 63.

Sexo: Femenino.

Area o Sector en el que se desempeña: Gerencia de Asuntos Jurídicos de la Sindicatura General de la Nación.

¿Con quién / quiénes vive? Con dos hijos.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Teletrabajo desde el 7/10/2011 bajo relación de dependencia.

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí. El trabajo de asesoramiento jurídico que realizo insume, por lo general, un tiempo considerable de búsqueda (de normativa, doctrina y jurisprudencia) y luego de elaboración y redacción. El hecho de encontrarme sola, distendida, en gran parte por evitar un viaje a la oficina de una hora y quince, sin las interrupciones producidas por el lógico movimiento de la oficina, constituye un entorno que facilita la concentración y la contracción al trabajo, lo que, a mi juicio, coadyuva a mejorar la calidad de la labor.

3. ¿Cómo se inició en el teletrabajo?

Me inicié por una propuesta realizada por mi gerencia.

4. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Considero propicias la responsabilidad y la independencia. No encuentro cualidades que deba adecuar o readecuar, porque siento que utilizo idénticos criterios y cualidades que en la oficina.

5. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

De parte de mis superiores, de manera similar a la realizada en la oficina. O sea, envío el trabajo realizado, vía mail, a mi gerente y mi subgerente, los que pueden compartir la labor o efectuar sugerencias por la misma vía. En casos puntuales, si la cuestión lo amerita, puede utilizarse la conversación telefónica.

En cuanto a mis propios controles, respecto a la labor encomendada, son iguales a los seguidos en la oficina, por ejemplo: administración del tiempo.

6. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

En primer lugar, lo extendería a mayor número de personas por mi experiencia positiva al respecto. Aclaro que en mi gerencia somos dos personas las que teletrabajamos, un día por semana cada una.

En segundo lugar, lo extendería a dos días semanales, ello dependiendo de la cantidad de personas que teletrabajen.

7. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo? (Mencione por lo menos tres)

Mejora la calidad de vida, en especial por la ausencia del traslado al lugar de trabajo. El viaje, en mi caso, por día, eran dos horas y media, aproximadamente... Con los años, se ha hecho cada vez más largo y tedioso. Mejora la productividad porque, como dije antes, genera un entorno que facilita la concentración y la mejora del producto final. Produce un ahorro en gastos de traslado, vestimenta y comida fuera del hogar.

8. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

Las herramientas son del organismo. La notebook que utilizo cuenta con un seguro que abarca todo el país.

9. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Entiendo indispensable conocer con precisión el trabajo encomendado y contar con las herramientas tecnológicas necesarias para el logro del objetivo.

10. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

No lo considero necesario.

11. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Sí, en la vida familiar y social. Mi horario laboral es de 9 a 18. Al vivir a 20 kilómetros de la oficina tengo que salir de mi casa a las 7:45. El día que teletrabajo puedo levantarme entre las 8:30 y las 8:45, por lo que la noche anterior puedo compartir con mi hija una cena con sobremesa, o incluso ir al cine.

12. ¿Tiene alguna anécdota para compartir con nosotros?

No una anécdota, pero sí una reflexión que me gustaría compartir. Trabajo en la Administración Pública Nacional hace más de 20 años y veo que además de existir muchos mitos respecto al trabajo en el domicilio, existen otros tantos respecto al empleo público. Hace no muchos años, no se podía pensar que un empleado público teletrabajara, más bien primaba la constante asociación con el empleado lento, cansino y burócrata, mal entendido, "y bueno... ¡lo único que faltaba era que trabajara en su casa!", al decir de la muy nombrada Doña Rosa, aunque no se crea, aún con cierta vigencia.

Mucho tiempo atrás, el trabajo domiciliario fue un trabajo precario (y esto no era un mito). Luego, el mismo, ahora llamado teletrabajo gracias al desarrollo informático, se reservó para el sector privado.

Por eso veo con sumo agrado que se difunda y extienda este modo de trabajo incluyendo al empleado público, ignorando y superando mitos y preconceptos, porque, en síntesis, se orienta a: mejorar la calidad de vida del empleado. Evitar durante los días de teletrabajo, los cada vez más extensos viajes al centro. Darle a la persona mayor tiempo para compartir con la familia y/o para desarrollar actividades personales/culturales. Disminuir los gastos del empleado en traslado, vestimenta y comida fuera del hogar. Ayudar a disminuir el tránsito de la Capital Federal. Aprovechamiento del espacio en las oficinas y otros.



Nombre y apellido: Claudio Ingilde.

Edad: 50

Sexo: Masculino.

Area o Sector en el que se desempeña: Ventas.

¿Con quién / quiénes vive? Esposa y dos hijos.

1. ¿Desde cuándo teletrabaja? ¿Lo hace en forma autónoma o bajo relación de dependencia?

Trabajo en Cisco Systems, empresa que tiene en su ADN el teletrabajo. Desde que inicié mi relación laboral en la empresa tengo la posibilidad de teletrabajar, es decir hace más de trece años que teletrabajo.

2. ¿Registró alguna mejora laboral a partir del teletrabajo? (En caso afirmativo indicar cuáles)

Sí. El teletrabajo tiene muchas ventajas, pero quizá la más importante es la mejor administración del tiempo y un uso más eficiente de los recursos de la compañía.

3. ¿Cómo se inició en el teletrabajo?

Mi actividad en Cisco siempre estuvo relacionada al Area Comercial y al cumplimiento de objetivos. Indudablemente esto permite tener autocontrol y autogestión, por lo que no es imprescindible estar todo el tiempo en la oficina para lograr mis objetivos.

4. ¿Qué cualidades de su personalidad considera que resultan propicias para teletrabajar? ¿Y cuáles considera que debería adecuar?

Propicias: Autogestión, constancia, responsabilidad. Debería adecuar: Estoy muy acostumbrado a teletrabajar. Creo que en la actualidad no encuentro alguna cualidad para adecuar.

5. ¿Cómo se controla el trabajo cuando teletrabaja?

Cuando inicio la jornada laboral organizo todas las tareas del día, llamados, pedido de reuniones, informes. Controlo durante el día la evolución de cada una de ellas.

6. ¿Ampliaría o reduciría la cantidad de días de teletrabajo? ¿Por qué?

Personalmente creo que dos días por semana es ideal para mantener la interacción con mis pares y superiores. Pero siempre va a depender del tipo de tarea a desarrollar.

7. ¿Cuáles considera que son las ventajas del teletrabajo? (Mencione por lo menos tres)

Mejor administración del tiempo y hacer un mejor balance entre lo laboral y personal. Evitar los horarios de mayor congestión de tránsito para llegar a la oficina.

8. ¿Las herramientas con las que teletrabaja son propias? En caso contrario: ¿toma algún tipo de recaudo para proteger el equipo que le dio la empresa? ¿Cuál?

Nuestra empresa nos provee de todos los elementos necesarios para poder desarrollar en forma segura nuestra actividad. Disponemos de un Manual de Seguridad e Higiene, botiquín de primeros auxilios, silla ergonómica. Por supuesto que también disponemos de todos los elementos técnicos necesarios: notebook, conectividad, teléfono, terminal de video, etc.

9. ¿Qué conocimientos considera indispensables para teletrabajar?

Es necesario tener conocimientos básicos de PC y a la vez tener acceso a la Mesa de Ayuda de la empresa para resolver cualquier inconveniente que pudiera surgir durante la jornada laboral.

10. ¿Piensa que necesitaría alguna capacitación extra? ¿En qué?

En lo particular y dado que un teletrabajador de Cisco dispone de todos los elementos necesarios, incluyendo el teléfono, dispositivos de video, PC, etc., y que cuando estamos en nuestro puesto de teletrabajo tenemos acceso a toda la información como si estuviéramos en nuestro escritorio, la misma capacitación que recibo en la empresa aplica para el teletrabajo.

11. ¿Ha influido el teletrabajo en su vida familiar, social y/o laboral? ¿De qué manera?

Por supuesto que tuvo un impacto altamente positivo, dado que me permite participar de actividades,

tanto sociales como personales, sin desatender mis responsabilidades en la actividad laboral diaria.

12. ¿Tiene alguna anécdota para compartir con nosotros?

La experiencia más valiosa que me gustaría compartir es cómo el teletrabajo me ayudó en momentos personales bastante delicados. Cuando hay problemas de salud, que suelen ser bastante impredecibles, contar con herramientas para poder darle continuidad a nuestra actividad diaria pasa a ser muy gratificante y de suma ayuda para sobrellevar este tipo de situaciones.

En el marco de las políticas activas del MTEySS, esta publicación tiene como eje promover la implementación del teletrabajo en nuestro país, ejemplificando el cambio cultural vivido resultado de la incidencia de las TIC en las relaciones humanas, y en particular en las relaciones laborales.

Con la intención de mejorar la calidad de vida, se recorren los distintos interrogantes y mitos que han acompañado al teletrabajo, analizándolos y contrastándolos con experiencias concretas, buenas prácticas, estadísticas y narraciones de los propios actores sociales. De esta forma convergen en el mismo texto académicos, tecnólogos, especialistas, empresarios, sindicatos y los propios teletrabajadores tanto del sector público como el privado.

Las experiencias reunidas reflejan una realidad: el teletrabajo se ha convertido en un motor de inclusión sociolaboral en Argentina y en todo el mundo. Por ello, atravesando distintas áreas del Ministerio, esta publicación aporta al mejoramiento de la productividad, el medio ambiente, la movilidad en las ciudades, la inclusión social y la mejora de la empleabilidad.

Hoy el trabajo va al trabajador, y la conciliación de la vida familiar con la laboral constituye la base de partida para hacer del teletrabajo un instrumento de calidad laboral que logre la creación de más y mejor trabajo decente.



Ministerio de
**Trabajo, Empleo
y Seguridad Social**

Coordinación de Teletrabajo

Av. Leandro N. Alem 628, piso 3,
(C1001AAO) Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. (011) 4310-6489/6305 o 4590-6509
E-mail: coordinacionteletrabajo@trabajo.gob.ar