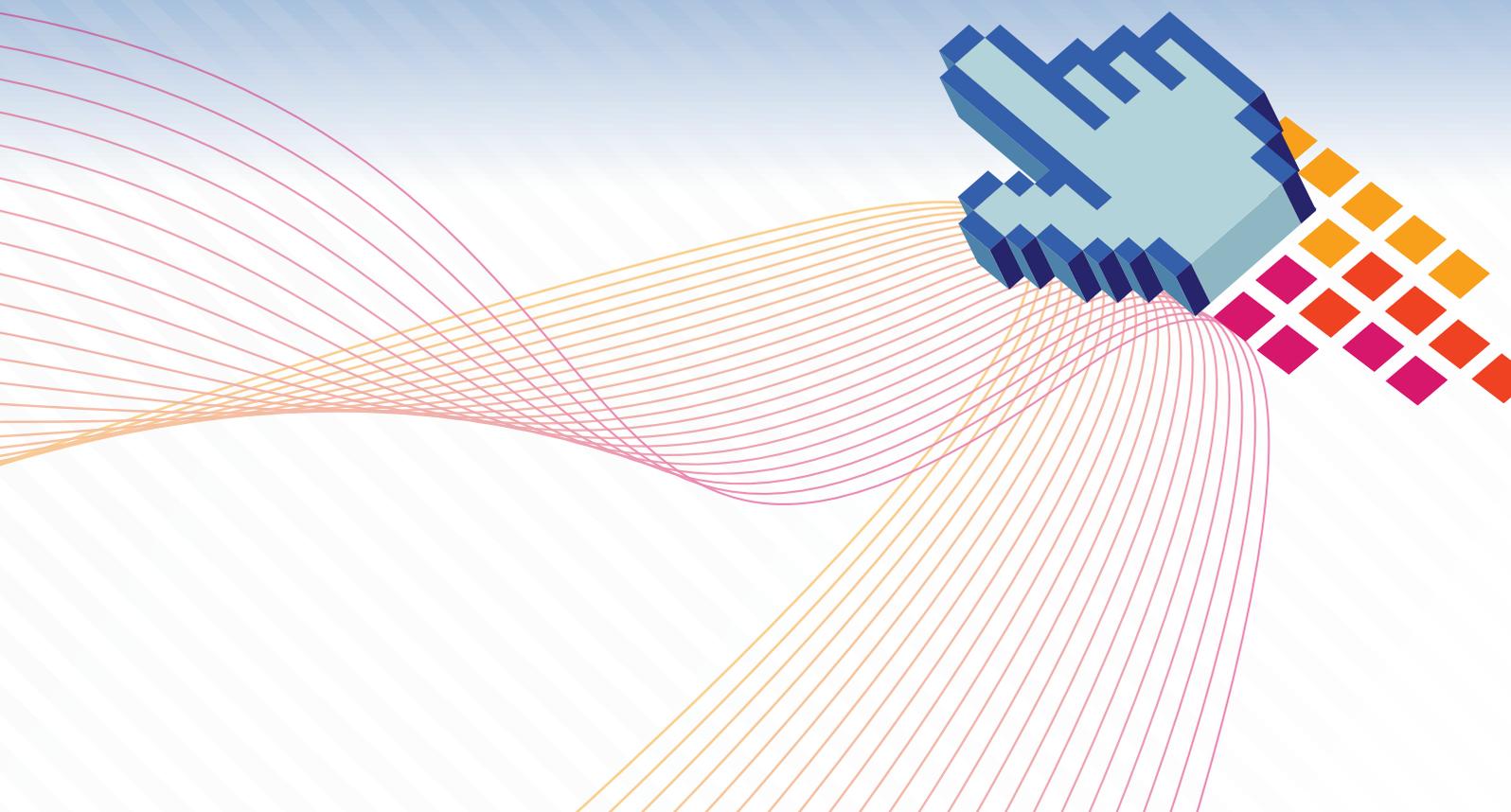


Programa Voluntario de Certificación de Buenas Prácticas en Teletrabajo



Ministerio de
Trabajo, Empleo
y Seguridad Social



Organización Internacional del Trabajo

Coordinación de Teletrabajo

ÍNDICE

1. PRÓLOGO	4
2. INTRODUCCIÓN	6
2.1. Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).....	6
2.2. Programa de Certificación Buenas Prácticas en Teletrabajo	7
2.3. Estructura del Programa de Certificación	8
2.4. Ética, transparencia e imparcialidad del programa de Certificación	8
2.5. Responsabilidades de las partes intervinientes.....	9
2.5.1. Responsabilidades generales	9
3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	9
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
5. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	10
5.1. Objetivo y alcance	10
5.2. Nivel de Certificación.....	10
6. ADMINISTRACIÓN DEL LISTADO DE BUENAS PRÁCTICAS EN TELETRABAJO (LBPT)	11
6.1. Objetivo y alcance	11
6.2. Propósitos del LBPT.....	11
6.3. Actualización del LBPT	11
7. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES	11
7.1. Objetivo y alcance	11
7.2. Selección y contratación del Organismo Evaluador.....	12
7.3. Evaluación.....	12
7.4. Cierre de la evaluación y calificación	12
7.5. Emisión del informe	12
8. CERTIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES	13
8.1. Objetivo y alcance	13
8.2. Solicitud de certificación.....	13
8.3. Evaluación y calificación de la organización	13
8.4. Información de cada evaluación a ser presentada por el organismo evaluador	13

8.5.Recepción del informe	14
8.6.Certificación de las organizaciones	14
8.7.Comunicación a las organizaciones y a los OE.....	14
8.8.Sanciones.....	15
9. RECONOCIMIENTO DE LOS ORGANISMOS EVALUADORES	15
9.1.Objetivo y alcance	15
9.2.Presentación de la solicitud de reconocimiento	15
9.3.Análisis de la solicitud de reconocimiento	16
9.4.Vigencia del reconocimiento.....	16
9.5.Competencia y responsabilidades de los evaluadores	16
9.6.Procedimientos de evaluación.....	17
9.7.Informe de evaluación de las Organizaciones.....	17
9.8.Documento de reconocimiento	17
ANEXO A – Código de ética	18
ANEXO B – Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo	19
Anexo C – Procedimiento de evaluación	33
REFERENCIAS - BIBLIOGRAFÍA.....	35

1. PRÓLOGO

A modo de prólogo de este trabajo considero oportuno iniciarlo retomando algunas de las reflexiones que incluyó el Director General de la OIT al informe que presentó ante la última reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en junio pasado. En primer lugar la permanencia del desempleo y subempleo en la mayoría de los países y por lo tanto el desafío actual de los Estados Miembros de crear un clima propicio para la creación de puestos de trabajo calificados y acordes con las nuevas realidades del mercado laboral. En segundo lugar, Guy Ryder hizo alusión al cambio tecnológico y productivo que dan paso a nuevas modalidades de trabajo que es indispensable renovar continuamente pero siempre garantizando que se respeten los principios que consagra la Agenda de Trabajo Decente de la Organización, es decir, la creación de empleo de calidad; con un marco normativo que reconozca los derechos fundamentales en el trabajo y con el acompañamiento a las instituciones del Estado de los actores sociales, que en la estructura de la OIT, son los representantes de las organizaciones de trabajadores y de empleadores.

Para la OIT ha llegado el momento de definir una “hoja de ruta” que priorice la igualdad de oportunidades, al menos en lo que a capacitación y trabajo se refiere, requisitos que nivelarán todos los demás derechos fundamentales de nuestra sociedad, y de ahí de promover nuevas modalidades de trabajo que permitan una mayor inclusión social, sobretodo de jóvenes, adultos mayores y otros colectivos de personas que por razones de responsabilidades familiares o tener capacidades diferentes tengan menos oportunidades que otras para acceder a ciertos empleos.

Por lo expuesto, durante el año 2011 la OIT prestó asistencia técnica para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo, que tomó en consideración 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.

En cumplimiento también de esa misma carta intención se creó en diciembre de 2010 el Comité Tripartito de Observatorio y Seguimiento del Teletrabajo conformado por el Estado, el sector empleador y el trabajador y con la participación y el asesoramiento de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), con el objetivo de promover la implementación del teletrabajo a partir de una adecuada comprensión de las necesidades específicas de esta modalidad, generar un ámbito de debate entre los principales actores y conocer otras herramientas complementarias para mejorar los servicios que se ofrecen. De esta manera se propicia el análisis, discusión y búsqueda de consensos de una agenda de temas claves para la formulación de planes estratégicos tanto a nivel nacional como regional, y presentando, de ser posible, experiencias exitosas, incluso en otros continentes, como se hizo en Roma, Italia durante el presente año.

En este marco, el Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) decidió impulsar en 2013 el desarrollo de una propuesta de Programa Voluntario de Certificación del Cumplimiento de Buenas Prácticas en Teletrabajo para facilitar mejores condiciones laborales para las personas que teletrabajan y fortalecer la capacidad del MTESS y los actores sociales en las responsabilidades que le caben dentro del mandato del OTT.

Mediante la aplicación del programa de certificación el OTT se propone profesionalizar la organización, implementación y ejecución de esquemas de teletrabajo, promoviendo el mismo como una herramienta de inclusión y mejora de la calidad del empleo, procurando incrementar

la competitividad de las empresas y brindar nuevas oportunidades de trabajo decente bajo formas innovadoras de organización del trabajo en un contexto de diálogo social.

Consecuentemente con lo expuesto, esta propuesta—de forma ordenada y sistemática—proporciona un conjunto de procedimientos que permiten verificar en las empresas participantes el cumplimiento de buenas prácticas en la implementación y realización del teletrabajo y la existencia de controles mínimos que aseguren su mantenimiento.

Agradezco el valioso aporte del Doctor Alberto Eduardo Fantini a quién se le confió la elaboración de esta propuesta.

Marcelo Castro Fox—Director de la OIT para Argentina

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC)

El teletrabajo es una forma de organizar y realizar el trabajo mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), en el domicilio de la persona trabajadora o en un establecimiento ajeno al empleador. Las TIC constituyen pues un sustento indispensable en el uso de esta modalidad.

Estos primeros párrafos tienen por objetivo hacer una breve referencia a las herramientas que generan la posibilidad del teletrabajo.

En este aspecto, se debe considerar que al hablar de tecnología se está refiriendo a una combinación entre infraestructura, dispositivos, contenidos y aplicaciones, y en consecuencia de su uso y apropiación efectivos para alcanzar las metas organizacionales.

La infraestructura soporta las operaciones básicas de la organización. En ella se cuentan los servidores, las plataformas de trabajo y los sistemas que permiten la interconexión.

Los dispositivos corresponden a todos aquellos aparatos que median la conexión entre la organización y el trabajador, en este aspecto es cada vez más amplio el espectro de posibilidades abarcando desde computadores portátiles hasta teléfonos inteligentes cada vez más compatibles con aplicaciones de teletrabajo.

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

Las tecnologías deben favorecer la fluidez en las comunicaciones y la modalidad de teletrabajo a tiempo parcial, destacándose como facilitadores de los procesos en los que es necesaria la colaboración entre los teletrabajadores y el resto de la dotación que trabaja presencialmente.

La tecnología es necesaria para teletrabajar, pero ello no significa que debe contarse necesariamente con lo más avanzado en equipos o programas.

Las organizaciones más grandes probablemente requerirán de una plataforma tecnológica más robusta, que les ofrezca mayores niveles de calidad en las comunicaciones y un manejo más efectivo de la colaboración online, además de garantizar la seguridad de la información. Todo depende de la envergadura y necesidades de cada organización y de sus colaboradores teletrabajadores.

En una organización que espera adoptar el trabajo móvil, se deben considerar los requerimientos tecnológicos de cada uno de los cargos y perfiles de trabajo existentes en ella. Lo importante es tener en cuenta que las necesidades de comunicación e interacción de un operario de planta son distintas a las de un miembro del equipo comercial, por ejemplo, y que la tecnología ha de adaptarse a cada uno de ellos y no al contrario.

2.2. Programa de Certificación Buenas Prácticas en Teletrabajo

El Programa de Certificación del Cumplimiento de Buenas Prácticas en Teletrabajo (PCCBPT) es un conjunto de procedimientos que permiten verificar:

- a) El cumplimiento, por parte de las organizaciones participantes, de exigencias y requisitos pre-establecidos y agrupados en un listado de buenas prácticas en la implementación y realización del teletrabajo.
- b) El establecimiento, por parte de las organizaciones participantes, de controles mínimos en sus procesos de gestión de los recursos humanos que aseguren razonablemente que el cumplimiento de las buenas prácticas en teletrabajo se mantiene en un periodo de tiempo determinado.
- c) La utilización, por parte de las organizaciones participantes, de mecanismos adecuados de resolución de disputas que permitan gestionar reclamos de teletrabajadores directamente en línea (Online Dispute Resolution–ODR), articulando las nuevas tecnologías con la resolución de conflictos en los que una de las partes es la persona teletrabajadora y la otra, la organización para la cual trabaja.

La constante evolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) está generando transformaciones en los procesos de trabajo y en la gestión de los recursos humanos. Estamos en presencia de un mundo y una economía cada día más globalizada e interdependiente y ganan peso los roles y posiciones ligados a la generación, almacenamiento y procesamiento de la información y el conocimiento. En consecuencia, las empresas y los organismos públicos afrontan el desafío de desarrollar nuevas formas de organización y realización del trabajo que aumenten su productividad, su eficiencia, a la vez que mejoren la calidad de vida y de trabajo de sus empleados, potenciando así su competitividad.

En este contexto, el teletrabajo constituye una modalidad de trabajo que genera incrementos en la productividad, facilita la conciliación de la vida laboral y personal, favorece la inclusión de personas vulnerables, contribuye a crear oportunidades de empleo en zonas rurales o deprimidas económicamente, y, al reducir los desplazamientos, beneficia el medio ambiente y el desarrollo sustentable.

Como sucede con todo cambio organizativo, el éxito del teletrabajo depende de una correcta implantación, adecuada a la realidad y cultura particular de cada organización, ejecutada siguiendo la vía de las mejores prácticas que surgen de distintas experiencias.

De allí la necesidad de impulsar esta modalidad, generando instrumentos que promuevan mejorar las condiciones laborales del teletrabajo e incrementar la productividad de las empresas, brindando nuevas oportunidades de trabajo decente bajo formas innovadoras de organización del trabajo, en un contexto de diálogo social.

Mediante este Programa, el Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) se propone difundir las mejores prácticas en materia de organización, implementación y ejecución de esquemas de teletrabajo, acercando a los actores sociales las experiencias y conocimientos más avanzados en el tema, y promoviendo el teletrabajo como una herramienta de inclusión y mejora de la calidad del empleo.

El Programa de Certificación de Cumplimiento de Buenas Prácticas en Teletrabajo (PCCBPT) proporciona información y procedimientos a seguir por empresas y organismos públicos interesados en desarrollar y poner en marcha iniciativas de teletrabajo. El Programa tiene una finalidad eminentemente práctica, aportando recomendaciones y acciones útiles sobre las mejores prácticas según

distintas experiencias. El valor de los procedimientos que se proporcionan reside en que provienen del análisis de casos reales de teletrabajo que ya han demostrado eficacia en su implementación.

Para llevar adelante un cambio organizativo y cultural como el que supone el teletrabajo, resulta necesario conocer exactamente qué implica esta forma de trabajo, en qué sectores y ocupaciones puede aplicarse, cuál es el marco normativo que lo regula, cuáles son las mejores opciones en materia de prevención y cuidado de la salud y seguridad de la persona que teletrabaja y, en definitiva, emplear las buenas prácticas vigentes para su organización y realización, apuntando a facilitar la alineación con la realidad particular y las opciones estratégicas de cada organización interesada en participar.

El Programa tiene al OTT como organismo de certificación (tercera parte) y prevé la participación de la Coordinación de Teletrabajo (CT) y organismos evaluadores (OE) que actuarán siguiendo las metodologías y procedimientos establecidos por este referencial.

2.3. Estructura del Programa de Certificación

El funcionamiento del PCCBPT se describe en el presente documento y contiene los siguientes capítulos:

- Alcance de la Certificación;
- Administración del Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo;
- Evaluación y Calificación de las organizaciones participantes;
- Certificación de las organizaciones participantes;
- Reconocimiento de los organismos evaluadores.

El sistema de evaluación y certificación de cumplimiento de buenas prácticas en teletrabajo está conformado por:

- a) Las organizaciones que decidan participar del Programa y someterse a la evaluación de un organismo evaluador reconocido;
- b) Organismos evaluadores (OE) independientes que efectúan la evaluación y proponen la calificación de cada organización participante;
- c) La Coordinación de Teletrabajo (CT), dependiente de la Secretaría de Empleo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, que recibe el informe y la propuesta de los OE con la calificación de cada organización participante y elabora su recomendación;
- d) El Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) que recibe la recomendación de la CT sobre la certificación de cada organización participante y otorga, si corresponde, la certificación.

También el OTT reconoce a los OE que pueden participar en el Programa (PCCBPT), a cuyo fin emitirá un reconocimiento.

2.4. Ética, transparencia e imparcialidad del programa de certificación

La ética, la transparencia y la imparcialidad del PCCBPT están veladas por el compromiso asumido por el OTT, por la CT, por los OE y por las organizaciones que decidan participar en el mismo, a través de la firma del código de ética del PCCBPT (Anexo A).

2.5. Responsabilidades de las partes intervinientes

2.5.1. Responsabilidades generales

Organizaciones participantes

- Cumplir con las buenas prácticas previstas en el Programa;
- Conservar antecedentes, documentación y registros de este cumplimiento, facilitando y permitiendo los procedimientos de revisión por los OE;
- Cumplir con los requisitos del PCCBPT en forma ética y transparente;

Organismos Evaluadores (OE):

- Realizar los procedimientos de revisión y evaluación de forma imparcial, independiente y competente, guardando la confidencialidad de toda información;
- Asegurar que la información que eleva a la CT para su evaluación sea clara y refleje objetivamente lo evaluado en las organizaciones, así como las conclusiones y la recomendación sobre la decisión de la certificación;
- Participar en el PCCBPT en forma ética y transparente;
- Proponer a la CT modificaciones ante eventuales inconvenientes en la implementación del Programa;
- Archivar la documentación que generen las evaluaciones a realizar.

Coordinación de Teletrabajo (CT):

- Evaluar a las OE que se presenten, verificar el cumplimiento de los requisitos del Programa y decidir sobre su reconocimiento para actuar en el mismo;
- Mantener un sistema de evaluación permanente de los OE;
- Analizar los informes presentados por los OE y preparar un informe con su recomendación en relación a la certificación de las organizaciones evaluadas;
- Elevar el informe con su recomendación y los antecedentes al OTT para la certificación;
- Recibir, analizar y responder los reclamos de OE reconocidos y OE en trámite;
- Registrar y archivar la documentación recibida de los OE y de las organizaciones participantes

Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT):

- Actuar como organismo de certificación;
- Evaluar y efectuar modificaciones al PCCBPT ante eventuales inconvenientes en la implementación del mismo o a partir de las propuestas de los OE;
- Resolver las sanciones a aplicar a las organizaciones y organismos evaluadores que pudieren violar lo establecido en el Programa para el uso de la certificación y el desempeño de sus responsabilidades;

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Puede aplicarse a organizaciones en general, que pueden considerar conveniente verificar el grado de cumplimiento con los requisitos mínimos en materia de implementación y realización del teletrabajo, conforme los parámetros predeterminados e incluidos en el Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo (LBPT), a fin de poder informar a la dirección, a accionistas, a empleados, a clientes, a cualquier otra parte interesada y al público en general.

Este aseguramiento puede ser proporcionado mediante la certificación del cumplimiento de buenas prácticas en teletrabajo y de la implantación de controles efectivos en los procesos de gestión de recursos humanos, emitida por una tercera parte independiente.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines del presente programa, se aplican los términos y definiciones siguientes:

4.1. Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo (LBPT)

Representan las prácticas mínimas que las organizaciones tienen que cumplir para lograr la certificación que otorga este programa.

4.2. Procedimiento de Evaluación (PE)

Es el seguido por los OE para verificar el cumplimiento de las organizaciones con los requisitos mínimos incluidos en el LBPT.

4.3. Objetivos de Control Mínimos (OCM)

Constituyen el resultado esperado según el Programa en los procesos de gestión de recursos humanos para los cuales las organizaciones deben implementar, documentar y ejecutar controles suficientes, dejando evidencias objetivas de auditoría, a fin que sean considerados efectivos por los OE, la CT y el OTT. Los mismos se prevén en el Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo.

5. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

5.1 Objetivo y alcance

Establecer el nivel de certificación que podrá ser otorgado dentro de este programa de certificación, así como los requisitos que deben cumplir las organizaciones que participen del programa de certificación para lograr el nivel requerido.

5.2. Nivel de Certificación

El nivel de certificación que contempla el PCCBPT exige que una organización alcanza el mismo si, como resultado del proceso de evaluación y calificación por parte de un OE, la CT y el OTT, demuestra que a la fecha de la evaluación ha cumplido con los parámetros definidos en el LBPT (Anexo B), ha establecido controles para gestionar que las condiciones mínimas exigidas por el Listado, conforme los parámetros allí establecidos, se mantendrán en el tiempo y se compromete a utilizar mecanismos adecuados de resolución de disputas que permitan gestionar los reclamos de teletrabajadores directamente en línea (Online Dispute Resolution–ODR).

Este nivel de certificación requiere una evaluación inicial y subsiguientes evaluaciones semestrales.

La organización evaluada y calificada recibe un certificado emitido por el OTT y así figurará en la página web del mismo.

Esta validez queda condicionada al cumplimiento del contrato con la CT, a la confirmación del cumplimiento con el LBPT y a la evaluación de la efectividad de los controles establecidos como resultado de las sucesivas evaluaciones semestrales.

6. ADMINISTRACIÓN DEL LISTADO DE BUENAS PRÁCTICAS EN TELETRABAJO (LBPT)

6.1. Objetivo y alcance

Establecer la metodología para la elaboración y actualización del Listado de Buenas Prácticas en Teletrabajo, los procedimientos mínimos de evaluación y los controles mínimos en procesos.

Este procedimiento es aplicable al OTT, a la CT, a las organizaciones y a los OE.

6.2. Propósito del LBPT

El LBPT servirá de marco de referencia para el otorgamiento de la certificación. El cumplimiento con dicho marco de referencia y el establecimiento de controles que aseguren su cumplimiento es responsabilidad de las organizaciones participantes del Programa. La responsabilidad de los OE es evaluar, a través del procedimiento de evaluación (PE) (Anexo C), el grado de cumplimiento por parte de las organizaciones con las buenas prácticas incluidas en el LBPT, así como el grado de efectividad de los controles establecidos que aseguren dicho cumplimiento.

Las organizaciones deben describir los controles implementados, dejando evidencias objetivas de auditoría que puedan ser verificables por los OE.

6.3. Actualización del LBPT

El OTT asume la responsabilidad de actualizar periódicamente el LBPT con las modificaciones que sean necesarias introducir a las prácticas incluidas o con nuevas buenas prácticas que se generen en el futuro.

7. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

7.1. Objetivo y alcance

Establecer la metodología que deben aplicar los organismos evaluadores para la evaluación y calificación de las organizaciones que deseen demostrar el cumplimiento con los requisitos establecidos en el PCCBPT.

Este procedimiento es de aplicación a las organizaciones, a los OE, la CT y al OTT.

7.2. Selección y contratación del OE

La organización que desee obtener una de las certificaciones previstas en el PCCBPT deberá someterse a un proceso de evaluación permanente por parte de un OE. Para ello, deberá contratar a uno de los OE reconocidos por la CT. La CT mantiene actualizado el listado de OE reconocidos, el cual es publicado en su página web.

La contratación del OE deberá ser confirmada a través de un acuerdo escrito que contemple como mínimo:

- Los objetivos de la organización respecto a la certificación para la que desea ser evaluada;
- El entendimiento del proceso de evaluación y calificación de acuerdo con lo establecido en el Programa;
- Las responsabilidades de la organización respecto del cumplimiento con los requisitos exigidos en materia de teletrabajo y del establecimiento de procedimientos y controles internos apropiados para asegurar el cumplimiento con dichos requisitos.
- Las responsabilidades del OE respecto de efectuar la evaluación y la calificación de acuerdo con lo establecido en el Programa;
- El reconocimiento de parte de la organización que pondrá a disposición del OE, en tiempo y en la forma acordada, los registros y documentación que sean requeridos por el OE y proveerá del espacio físico y acceso a los sistemas de información y de comunicación necesarios para que el OE pueda llevar a cabo su evaluación;
- La duración del contrato, con un plazo mínimo de dos (2) años y sus eventuales cláusulas de rescisión.
- El reconocimiento y compromiso de ambas partes de ajustarse a lo prescrito en el Código de Ética del Programa.
- La declaración del OE respecto a que no tiene conflicto de intereses actuales con la organización.
- Esto comprende comprobar que el OE, los evaluadores asignados y sus empresas vinculadas no presten o hayan prestado en los últimos dos (2) años servicios de consultoría a la organización.

7.3. Evaluación

El OE deberá coordinar con la organización las actividades a ser desarrolladas. Como mínimo, el OE deberá aplicar el PE (Anexo C) con el objeto de reunir evidencia que le permita concluir acerca del grado de cumplimiento por parte de la organización del LBPT y de la efectividad de los controles establecidos.

7.4. Cierre de la evaluación y calificación

El OE deberá validar los hallazgos o desvíos de cumplimiento con la organización para confirmar su validez.

7.5. Emisión del informe

Completada la evaluación y calificación, el OE procederá a emitir su Informe y presentarlo a la CT.

8. CERTIFICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

8.1. Objetivo y alcance

Establecer la metodología para:

- la recepción de solicitudes de organizaciones que desean ser certificadas;
- el análisis de los informes presentados por los OE de las evaluaciones realizadas a las Organizaciones;
- la emisión del certificado a las organizaciones que cumplan con los requisitos establecidos en el PCCBPT.

Este procedimiento es de aplicación a los OE, a las organizaciones, a la CT y al OTT, desde que una organización solicita ser certificada hasta que concluya el proceso de certificación.

8.2. Solicitud de certificación

Toda organización que desee obtener la certificación de este PCCBPT debe presentar a la CT la solicitud correspondiente y una copia del Programa debidamente conformada como constancia de su conocimiento y aceptación.

La solicitud de certificación mencionada será considerada por la CT, la que podrá pedir, si lo considera conveniente, una ampliación de la presentación que podrá incluir referencias comerciales o de otro tipo. Dichos antecedentes, a criterio de la CT, podrán condicionar el otorgamiento de la certificación.

La CT solicita a cada organización la información contenida en el formulario de solicitud a establecer y entrega la lista de OE reconocidos, sin sugerir ninguna preferencia o prioridad entre los mismos.

La organización debe solicitar al OE elegido el LBPT aplicable (anexo B). Para obtener la certificación, la organización debe cumplir con los requisitos establecidos en el PCCBPT.

8.3. Evaluación y calificación de la organización

Una vez aceptada la solicitud la CT informará a la organización los aranceles que debe abonar por los gastos que origine el trámite previo al otorgamiento y los derechos por el uso de la certificación, solicitará a las organizaciones que seleccionen a un OE de la lista de reconocidos y acordará la iniciación del proceso de evaluación y calificación

8.4. Información de cada evaluación a ser presentada por el organismo evaluador

Los OE deben entregar a la CT el informe de evaluación de la organización a fin de ser validado tanto con la CT como con la organización.

El informe de evaluación debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- identificación de la organización;
- evaluadores del OE que participaron;
- procedimientos aplicados y resultados obtenidos;
- desviaciones detectadas;
- conclusiones y valoración del cumplimiento obtenida por la organización;

- recomendaciones para la certificación o su mantenimiento en función de la valoración de cumplimiento obtenido por la organización.

Con esta información la CT lleva actualizada una base de datos que le permite conocer las actividades previstas por los OE reconocidos, y, si fuera necesario, participar en carácter de observador en las evaluaciones que realizan los OE.

8.5. Recepción del informe

La CT analiza el informe y determina si se han cumplido todas las condiciones para su presentación.

En esta presentación, la CT debe establecer que:

- la evaluación fue realizada por un OE reconocido;
- la evaluación fue realizada por personal capacitado;
- los registros presentados proporcionan evidencia del cumplimiento con los requisitos establecidos;
- si el informe indica la recomendación para la certificación y si tiene observaciones sobre la misma.

8.6. Certificación de las organizaciones

La CT analiza el informe entregado por los OE. Analiza el contenido del informe y procede a dictaminar si la organización cumple los requisitos establecidos como para obtener la certificación.

El informe de los OE y la recomendación de certificación de la CT se elevan al OTT quien procede a emitir el certificado correspondiente.

Si se rechazara el otorgamiento de la certificación, la CT, en informe escrito, comunicará a la organización las causas por las cuales se produce el rechazo.

La organización a la que se le rechace el otorgamiento podrá solicitar, por escrito, en forma debidamente fundamentada, una reconsideración dentro de los 30 días de ser notificada. La CT procederá a tratar el pedido de reconsideración. Si la organización lo hubiera solicitado, la citará y, en caso de que no lo hubiera solicitado, podrá citarla o no. En los casos en que la citara, la organización expondrá su posición. La CT elevará su dictamen al OTT para la resolución final.

La CT comunicará a la organización la resolución que se adopte por escrito.

8.7. Comunicación a las organizaciones y a los OE

La CT comunica por escrito a la organización el resultado final de la evaluación. Si corresponde, el OTT le entrega el certificado.

En el caso de una evaluación de mantenimiento de la certificación de una organización, si el resultado fue positivo, la CT informa a la organización la continuación de la vigencia del certificado. Si el resultado hubiera sido negativo, la CT procederá a suspender o cancelar el certificado otorgado previamente a la organización considerando la recomendación del OE.

La CT informará sobre estas actividades al OE interviniente.

8.8. Sanciones

En caso de que la organización certificada haya violado lo establecido en este Programa para el uso de la certificación, se reunirán los antecedentes y evaluará el caso. Si la gravedad de la transgresión lo justifica, el OTT está autorizado a aplicar la suspensión preventiva del derecho a usar el certificado solicitando a la organización su descargo por escrito.

Las sanciones serán notificadas a la organización por medio fehaciente, rigiendo desde el momento de la recepción de la notificación. Se prevén las siguientes sanciones:

- a) apercibimiento escrito, en cuyo caso la organización será intimada a ajustarse a las disposiciones del presente programa;
- b) suspensión del derecho a usar la certificación, indicando el lapso durante el cual no podrá usarla y las condiciones que debe satisfacer para obtener nuevamente el derecho a su utilización;
- c) cancelación del derecho a usar la certificación para el servicio por un tiempo mínimo de un año.

La suspensión o cancelación del derecho de utilizar la certificación implica la renuncia, por parte de la organización, a cualquier acción de indemnización contra el OTT, sin derecho a reclamo alguno por aranceles abonados.

La CT dará a publicidad, por los medios que considere pertinente, las causales de las renunciaciones y las sanciones aplicadas, cuando lo considere conveniente. Ordenada la suspensión o cancelación del uso de la certificación, la organización no podrá seguir usándola, ni aún durante el trámite de una eventual reclamación.

La revocación de la autorización de uso de la certificación no afectará las posibles acciones u otras medidas legales que el OTT o cualquiera de sus integrantes podrá ejercer contra la organización para resarcirse de los daños o perjuicios que haya sufrido o sean imputables a esta última.

9. RECONOCIMIENTO DE LOS ORGANISMOS EVALUADORES

9.1. Objetivo y alcance

Establecer los requisitos sobre la metodología de evaluación y las responsabilidades de los OE para ser reconocidos por la CT como parte del PCCBPT.

Este procedimiento es de aplicación a: los Organismos Evaluadores (OE) que se presenten como candidatos a ser reconocidos por la CT para realizar evaluaciones en la organizaciones que se presenten al Programa y a la CT, desde la presentación de la solicitud de un OE hasta la emisión del documento que indique la decisión, por parte de la CT, sobre su reconocimiento para participar en el Programa, o la cancelación de dicho reconocimiento, por renuncia del OE o por exclusión por parte de la CT.

9.2. Presentación de la solicitud de reconocimiento

El OE que desee ser reconocido por la CT para actuar en el PCCBPT debe presentar:

- Datos comerciales;
- Experiencia en la actividad;

- Infraestructura;
- Declaración de entendimiento del programa;
- El Código de Ética firmado en señal de aceptación;
- Listado de evaluadores que cumplen con las características definidas en el apartado 8.5 del Programa con las evidencias correspondientes;
- Compromiso asumido por estos evaluadores de cumplimiento con el código de ética del PCCBPT (anexo A);
- Confirmación que el proceso de conservación de informes y papeles de trabajo cumplirán lo requerido por el Programa;
- Persona del OE responsable por estos servicios el que actuará como contacto con la CT;
- Compromiso de aceptar su responsabilidad legal frente a la CT y a la organización evaluada por el informe de evaluación;
- Procedimientos elaborados por el OE para realizar sus actividades de evaluación, definiendo el proceso de evaluación, proceso de verificación, conservación y elevación a la CT de los informes con la recomendación correspondiente y el proceso de conservación de los registros;
- demostrar el cumplimiento de la aplicación del PE mediante auditorías de testificación. El OTT se reserva el derecho de reconocimiento del OE.

9.3. Análisis de la solicitud de reconocimiento

La CT analiza la información presentada y realiza una revisión al OE para confirmar el contenido de dicha información. La CT eleva un informe con su recomendación y antecedentes al OTT.

El reconocimiento del OE se formalizará en un acuerdo donde se confirmarán las obligaciones y derechos de las partes entre sí y frente a las organizaciones.

9.4. Vigencia del reconocimiento

En el caso que se hayan cumplido todos los requisitos, procede al reconocimiento del OE por un plazo de 3 años. Durante la vigencia del contrato, la CT puede realizar auditorías al OE cuando lo considere necesario y puede participar como observador en las evaluaciones que realice el OE a sus clientes.

La CT repetirá la revisión cada 3 años en el caso que el OE desee continuar manteniendo su reconocimiento y además realizará auditorías de mantenimiento cada año.

Si como resultado de una visita surgiera un incumplimiento de los requisitos acordados con la CT o la necesidad de introducir una modificación a sus procesos, la CT puede:

- otorgar el reconocimiento y solicitar evidencia de las modificaciones introducidas dentro de plazos acordados;
- no otorgar el reconocimiento hasta que las modificaciones hayan sido concluidas;
- suspender o cancelar el reconocimiento en el caso en que el OE ya hubiera estado reconocido previamente.

9.5. Competencia y responsabilidades de los evaluadores

Los evaluadores directores, capacitados para dirigir y gestionar las evaluaciones deben contar con título profesional universitario y una experiencia no inferior a 5 años en la gestión de cuestiones laborales, de teletrabajo, de recursos humanos, auditorías laborales, desarrollada

indistintamente en empresas, organismos públicos, estudios jurídicos, contables o de auditoría y acreditada mediante certificación de la empresa o firma que correspondiere.

Los colaboradores o asistentes de los anteriores deben contar con una experiencia no inferior a 2 años en la gestión de cuestiones laborales, de teletrabajo, de recursos humanos, auditorías laborales, desarrollada indistintamente en empresas, organismos públicos, estudios jurídicos o contables o de auditoría y acreditada mediante certificación de la empresa o firma que correspondiere y con entrenamiento previo en el manejo de requisitos y prácticas en teletrabajo.

9.6. Procedimientos de evaluación

El OE deberá aplicar como mínimo el procedimiento de evaluación incluido en el anexo C. El OE puede aplicar un programa de trabajo diferente, en la medida que realice referencias cruzadas con cada uno de los puntos incluidos en el anexo C.

9.7. Informe de evaluación de las Organizaciones

El OE y la CT acordarán un modelo de informe de evaluación que sea aceptable para ambas partes y cumpla con los requisitos del PCCBPT. Este modelo formará parte del contrato entre la CT y el OE. El informe de evaluación se emitirá en papel del OE y será firmado por el evaluador director. Si el informe excediera de una página, así como los adjuntos al informe, deberán ser inicialados con el propósito de su identificación.

9.8. Documento de reconocimiento

La CT firma un contrato con cada OE, que incluye al código de ética (anexo A) que ambas partes se comprometen a cumplir; emite un documento al OE donde consta el reconocimiento otorgado y el plazo de validez del mismo y mantiene actualizado en su página web el listado de OE.

ANEXO A

CÓDIGO DE ÉTICA

Las organizaciones, los organismos evaluadores (OE), la Coordinación de Teletrabajo (CT) y el Observatorio Tripartito de Teletrabajo (OTT) se comprometen a participar en el programa de certificación de cumplimiento de las buenas prácticas en teletrabajo bajo los principios siguientes:

1. Asegurar la confidencialidad de la información.
2. No transmitir a terceras partes los hallazgos del equipo evaluador o cualquier otra información recibida durante la operación del programa de certificación de cumplimiento de buenas prácticas en teletrabajo, a no ser que las partes involucradas lo autoricen por escrito o lo solicite una autoridad judicial.
3. No actuar en forma que se pueda perjudicar la reputación o los intereses de las organizaciones.
4. No actuar en forma que se pueda perjudicar la reputación, los intereses y la credibilidad del OTT, de la CT y de los organismos evaluadores.
5. En el caso de una supuesta violación de este código, cooperar totalmente en el proceso de investigación y resolución.

En particular:

Las organizaciones se comprometen a:

- proporcionar a los organismos evaluadores, a la Coordinación de Teletrabajo y al OTT la información solicitada, en forma completa, exacta y sin falsedad.

Los organismos evaluadores se comprometen a:

- realizar los procedimientos y evaluaciones en forma objetiva y competente, informando a las otras partes todo potencial conflicto de intereses;
- proporcionar a la Coordinación de Teletrabajo información completa y exacta sobre los organizaciones evaluadas;
- cumplir con los criterios de independencia para auditores externos establecidas por la Norma de la Comisión Nacional de Valores y no realizar ni haber realizado en los últimos dos años actividades de consultoría en las organizaciones evaluadas o a ser evaluadas.

El OTT se compromete a:

- realizar sus certificaciones sin distinción de tamaño, sector industrial u origen de las organizaciones que desean ser certificadas, excepto que existan razones debidamente justificadas.

La Coordinación de Teletrabajo se compromete a:

- evaluar y reconocer a los organismos evaluadores de forma objetiva y competente, sin distinción de tamaño u origen de los mismos.
- analizar los informes de los organismos evaluadores y dictaminar sobre la certificación de las organizaciones sin distinción de tamaño, sector industrial u origen de las organizaciones que desean ser certificadas, excepto que existan razones debidamente justificadas.

ANEXO B

LISTADO DE BUENAS PRÁCTICAS EN TELETRABAJO

Conceptos a revisar y enfoque de la revisión

Trabajo registrado

Concepto: la legislación vigente 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.

Enfoque: las empresas y organizaciones que contraten o empleen personas en relación de dependencia para teletrabajar deben cumplir con las mismas normas y disposiciones vigentes que para los trabajadores presenciales.

Con el objeto de armonizar las diversas 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 dando 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 de la persona trabajadora 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 consideran no registradas.

A tal fin, se debe verificar en la organización el cumplimiento de esta exigencia con carácter previo al análisis del resto de las buenas prácticas asociadas al teletrabajo.

Se revisarán, para el mes de la certificación, los siguientes conceptos, siempre en relación al grupo de personas que teletrabajan:

- a) Registro de los trabajadores incorporados en el mes de la certificación en el Registro de altas y bajas – Mi Simplificación – de AFIP conforme lo establecido en la Resolución General AFIP N° 1891/2005.
- b) apropiado cumplimiento de los requisitos relacionados con el Libro especial que incluye la nómina del personal (Art. 52 Ley N° 20.744);
- c) apropiado cumplimiento de los requisitos relacionados con los recibos de sueldo (Arts. 139 y 140 Ley N° 20.744); si fuere necesario se determinará una muestra seleccionada al azar de 45 liquidaciones del mes de la certificación.

- d) Pago de remuneración y compensación por gastos en teletrabajo; si fuere necesario se determinará una muestra seleccionada al azar de 45 liquidaciones del mes de la certificación.
- e) Pago de remuneraciones habiendo realizado las retenciones en base a la normativa vigente; si fuere necesario se determinará una muestra seleccionada al azar de 45 liquidaciones del mes de la certificación.
- f) Cumplimiento de las obligaciones de contratación del seguro de vida obligatorio y del seguro contra riesgos del trabajo de forma completa y oportuna; si fuere necesario se determinará una muestra seleccionada al azar de 45 liquidaciones del mes de la certificación.

Voluntariedad

Concepto: el teletrabajo es una forma o modalidad laboral cuya puesta en práctica debe ser acordada entre el teletrabajador y su empleador. Es de carácter voluntario para ambas partes, tanto en cuanto al ofrecimiento por parte del empleador y a la aceptación por parte del empleado, como, en el caso inverso, cuando la solicitud es del empleado y requiere la aceptación del empleador.

Es recomendable en este apartado analizar la flexibilidad de ambas partes en cuanto a los días acordados como teletrabajables en los casos que necesidades organizativas o de producción hicieran necesaria la presencia del empleado, sin perjuicio de ajustarse siempre a las normas laborales y disposiciones del convenio colectivo que correspondiere.

Tener en consideración también que el teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto de trabajo o puede incorporarse de forma voluntaria más tarde, cuando al empleado que se ha venido desempeñando en forma presencial se le propone la posibilidad de la modalidad de teletrabajo. Si bien las situaciones son diferentes no puede dejar de estar presente el carácter voluntario del teletrabajo.

Enfoque: se revisará la documentación relacionada al personal que teletrabaja, especialmente el contrato individual, y se indagará a la Gerencia de la organización y por muestreo a teletrabajadores a los fines de verificar la presencia de la voluntariedad en tales situaciones.

Reversibilidad

Concepto: esta característica apunta a que cualquiera de las partes podrá solicitar la finalización de esta modalidad cuando el inicio de la relación laboral fue presencial. Cuando la relación se inició en la modalidad de teletrabajo opera el acuerdo entre las partes y las exigencias previstas en la legislación laboral.

Es muy recomendable incluir en los acuerdos individuales y colectivos las razones y los plazos para ejercer este derecho y, al igual que en el apartado anterior, las partes deben considerar los derechos y obligaciones que surgen de las normas y convenios colectivos de trabajo que correspondiere.

Enfoque: se revisará la documentación relacionada al personal que teletrabaja, especialmente el contrato individual, y se indagará a la gerencia responsable y por muestreo a teletrabajadores a los fines de verificar la presencia de la reversibilidad en tales situaciones.

Tiempo parcial o mixto

Concepto: la recomendación es la inclusión de una modalidad de teletrabajo a tiempo parcial o mixta, evitando así la posibilidad de aislamiento de la persona que teletrabaja, garantizando la sensación de pertenencia e integración al equipo y a la organización.

Es importante que la organización empleadora realice un gran esfuerzo por mantener la vinculación del teletrabajador, fijando su presencia en la oficina o establecimiento, al menos, uno o dos días por semana.

Enfoque: se revisará la documentación relacionada al personal que teletrabaja, especialmente el contrato individual, se verificarán por muestreo los registros de ingreso y egreso de las personas que teletrabajan y se indagará a la gerencia responsable y también por muestreo a teletrabajadores a los fines de comprobar el carácter mixto de la modalidad.

Perfil del puesto

Concepto: en la implementación de un modelo organizacional de teletrabajo se deben considerar tanto las características del puesto de trabajo como de la persona que se desempeña en el mismo.

No todos los puestos son teletrabajables ni todas las personas tienen la personalidad, aptitudes y competencias para teletrabajar

Enfoque: a fin de una correcta evaluación debe considerarse que el perfil del puesto de un teletrabajador corresponde a una persona en cuyo trabajo tiene la necesidad más o menos constante de utilizar información cuyo origen o destino tiene soporte digital. Consume, modifica, crea, comparte, analiza datos, información e ideas.

No puede entenderse el trabajo de estas personas sin la presencia de un ordenador y de los sistemas a los que está conectado. Pero, además del ordenador, emplea otros dispositivos para llevar a cabo sus funciones, algunos tecnológicos como teléfonos fijos y móviles, video conferencia y tele conferencia y otros que no lo son como bandeja de papeles, salas de reuniones, bloc de notas, bolígrafos, etc.

Los rasgos básicos de los puestos teletrabajables son fundamentalmente el manejo, procesamiento y tratamiento de datos e información.

Son puestos que, en general, no requieren un acceso frecuente a datos no informatizados, no implican contactos presenciales frecuentes con otras personas, sus tareas pueden establecerse en términos de objetivos claros y definidos, para los que es posible establecer plazos bien delimitados y no requieren espacio para el almacenamiento de material no informatizado.

En cuanto a los puestos de trabajo ideales para poner en marcha el teletrabajo, es conveniente considerar como premisa principal que el puesto es el que permite o no teletrabajar, más que la persona que lo ocupa.

Es recomendable evaluar si la organización realiza un estudio del grado de viabilidad del teletrabajo en los diferentes puestos de trabajo.

Este estudio debe analizar las tareas desarrolladas en cada uno de los puestos, la tecnología utilizada, las vías e intensidad de las comunicaciones con diferentes interlocutores (otros colaboradores, supervisores, jefes, subordinados, proveedores, clientes, prestadores de servicios) y otros aspectos relativos a la organización del trabajo.

El análisis de puestos debe incluir una buena descripción de las tareas, un correcto dimensionamiento de la capacidad de las comunicaciones y de las herramientas tecnológicas necesarias en dicho puesto.

Se deberá verificar la documentación relacionada con los estudios y análisis de puestos referidos, evaluándose la documentación relacionada al proceso de selección de los puestos de trabajo.

Se llevarán a cabo entrevistas por muestreo a supervisores y gerentes de la organización así como a los especialistas en la materia, a fin de indagar más en profundidad sobre la definición de los puestos de trabajo, como la forma, diseño y desarrollo de los estudios realizados.

Perfil de la persona teletrabajadora

Concepto: es recomendable que el empleado teletrabajador reúna algunas características y competencias convenientes para un mejor desempeño en el rol.

Es necesario que se involucre en el aprendizaje, en el de su equipo de trabajo y demás integrantes de la organización a fin de facilitar la implementación e incorporación del teletrabajo en la misma.

Actúa como garante del buen uso y de las buenas prácticas del teletrabajo, pudiendo hacer un aporte importante para mejorar el funcionamiento del mismo.

Participa como principal agente de la comunicación, de cómo se está implantando el teletrabajo y tiene una responsabilidad directa sobre la percepción del sistema dentro y fuera de la organización pues puede proponer mejoras en el funcionamiento y nuevas ideas para asegurar el éxito del modelo organizacional que se implementa.

Enfoque: en consideración a las características de los puestos teletrabajables y los requerimientos del teletrabajo es recomendable también analizar el perfil de las personas a teletrabajar a fin de fortalecer sus eventuales debilidades mediante la formación y capacitación.

Un teórico perfil más idóneo de la persona teletrabajadora permite señalar las siguientes:

a) Características personales:

- Autonomía, disciplina y constancia;
- Autoestima, autocontrol, pro actividad, iniciativa;
- Capacidad de rápida adaptación a situaciones de cambio;
- Capacidad de gestionar la comunicación;
- Alto grado de compromiso;
- Merecedor de confianza.

b) Habilidades profesionales:

- Formación y experiencia previa en la actividad desarrollada;
- Capacidad de proceder sin supervisión y tomar decisiones;

- Capacidad de planificar el trabajo y cumplir en los tiempos establecidos;
- Flexibilidad para orientarse en la búsqueda y concreción de resultados;
- Capacidad para comprender y satisfacer necesidades del cliente interno/externo;
- Habilidad en la resolución de problemas;
- Competencia en el manejo de las TIC.

c) Circunstancias personales:

- Deseo de teletrabajar;
- Su domicilio permite el teletrabajo;
- Sus responsabilidades personales y familiares no dificultan el teletrabajo.
- Otros aspectos que conviene tener presente están más relacionados con la competencia profesional de la persona teletrabajadora y son los siguientes:
- Conveniencia de una antigüedad en la organización, en el caso que se trate de una persona que ha trabajado siempre en forma presencial y se propone transferir al teletrabajo;
- Buen conocimiento del puesto de trabajo;
- Adecuado desempeño sostenido en el tiempo.

En este punto se deberá verificar la documentación relacionada con estudios y análisis de las personas teletrabajadoras, como políticas, normas internas, legajos, perfiles de competencias y capacidades, evaluaciones de desempeño, participación en actividades de formación y capacitación, etc., así como entrevistar por muestreo teletrabajadores, supervisores, gerentes y especialistas en la materia, a fin de indagar más en profundidad sobre los estudios efectuados.

Se evaluarán los procesos de selección de los candidatos y las razones que decidieron la transferencia o no de trabajadores al teletrabajo.

Contrato individual

Concepto: sin perjuicio que el teletrabajo sea incluido en el convenio colectivo de trabajo, regulándose el marco general de la materia, es importante la presencia de un contrato individual escrito entre la empresa y la persona teletrabajadora precisando aspectos específicos de la modalidad.

Enfoque: en el contrato individual deben definirse y regular como mínimo los siguientes aspectos:

- 1) Carácter voluntario, y forma y tiempo de la reversibilidad, excepto que desde el inicio se incorpore como teletrabajador;
- 2) Modalidad del teletrabajo y periodicidad de concurrencia al establecimiento u oficina del empleador;
- 3) 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;
- 4) Los horarios en los cuales la persona teletrabajadora se encuentre conectada y disponible a efectos de su comunicación y contacto con la organización;
- 5) Los mecanismos de reporte y periodicidad;
- 6) Objetivos a cumplir por el teletrabajador en cuanto a resultados de su trabajo;
- 7) Disponibilidad de espacio y condiciones adecuadas en el domicilio de la persona teletrabajadora;
- 8) Medios materiales y equipamiento a proveer por la empresa y cuidado y mantenimiento de los mismos;
- 9) Protección de datos, información, archivos y uso de internet;

- 10) Condiciones en materia de prevención, seguridad y salud, precisando las obligaciones del empleador y de la persona teletrabajadora, así como todo lo que tiene que ver con la prevención de los riesgos laborales (Resolución N° 1552/2012 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y Manual de Buenas prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo)
- 11) Capacitación a brindar por la empresa en las cuestiones referidas a la salud y seguridad;
- 12) Responsabilidades de la persona teletrabajadora y de la organización;
- 13) Guía de pautas de trabajo y consejos útiles para desempeñarse en la modalidad;
- 14) La organización asume las inversiones y gastos que genere la instalación del equipamiento y provisión de las herramientas tecnológicas en el domicilio de la persona teletrabajadora;
- 15) El pago de una suma compensatoria de gastos a cargo del empleador.

Se verificará la presencia del contrato individual firmado por las partes y su contenido, a la vez que se entrevistará a la gerencia de la organización y por muestreo a teletrabajadores para indagar sobre el cumplimiento de estos aspectos.

Formación y Capacitación

Concepto: el teletrabajo implica una serie de cambios en la forma de trabajar pues no hay contacto presencial con la supervisión y los compañeros, genera una diferente forma de organizar el trabajo, la comunicación con la empresa se establece por vía telemática y conlleva una mayor orientación hacia la obtención de resultados.

El empleador deberá establecer los medios necesarios para asegurar el acceso efectivo de estos trabajadores a la formación profesional continua, a fin de favorecer su promoción profesional. Por ello, la adaptación a esta forma de trabajo resulta más sencilla si viene precedida de un plan de formación para los teletrabajadores, que contemple aspectos generales sobre el teletrabajo y una formación más específica relacionada con la organización del trabajo y la gestión del tiempo.

La formación y sensibilización del personal de la organización suelen orientarse a ampliar conocimientos con las funciones propias de los puestos de trabajo para mejorar el desarrollo profesional.

Posteriormente, a medida que crecen las responsabilidades ejecutivas, los programas de desarrollo van introduciendo módulos sobre cuestiones más relacionadas con la gestión de las personas, enfocándose en menor medida en los aspectos más técnicos, para mejorar el conocimiento de herramientas de gestión asociadas al negocio y a las personas.

Los resultados que se obtienen también dependen también de la cultura propia de las personas. Por ello, para conseguir óptimos resultados en relación al teletrabajo es necesario poseer una cultura que fomente el compromiso de los equipos de trabajo y genere un alto nivel de confianza en la supervisión y gerencia.

Enfoque: tanto los teletrabajadores como los trabajadores presenciales de una organización deben optimizar su aprendizaje del proceso de comunicación y trabajo a distancia.

Establecer un proceso continuo de aprendizaje dando las herramientas necesarias para comprender las circunstancias y la gestión del teletrabajo facilitará las sinergias y el éxito del modelo organizacional que se desea implementar. Una formación general que se enfoque a:

Aspectos organizativos tales como mecanismos de comunicación con responsables y compañeros, acuerdo sobre las tareas, control sobre el trabajo desarrollado, gestión de incidencias, así como sobre el uso de las herramientas informáticas y tecnológicas que debe emplear el teletrabajador ya que va a realizar su trabajo de forma autónoma, por lo que es conveniente que conozca en profundidad el funcionamiento de sus herramientas de trabajo para aprovechar mejor su potencial.

En cuanto a la formación específica en la organización del propio trabajo, se pueden proveer herramientas de formación que contribuyen a que los teletrabajadores se adapten más rápidamente al teletrabajo, tales como trabajo por objetivos, gestión y organización del tiempo, gestión de proyectos, competencias de comunicación, trabajo en equipo, etc.

Se verificará la existencia de las políticas y planes en materia de formación y capacitación, tanto de los teletrabajadores como del personal gerencial y directivo, entrevistándose a las personas responsables de su diseño y ejecución, y por muestreo a personas teletrabajadoras y directivos y gerentes de la organización.

Se evaluarán los contenidos de los programas formativos a fin de detectar aquellos que tienen una relación más directa con el teletrabajo.

Evaluación y Desarrollo

Concepto: el empleador debe utilizar igual metodología de evaluación del desempeño de las personas comprendidas en la modalidad de teletrabajo que la empleada para aquellas personas no comprendidas en la misma.

En tal sentido, es necesario efectuar seguimientos de las personas que teletrabajan a fin de comprobar su grado de evolución y considerar y analizar los diversos impactos que la modalidad puede tener sobre la persona tanto en su nivel profesional, personal, familiar y psíquico.

Deben emplearse iguales indicadores de gestión que rigen para las personas que trabajan en forma presencial en los establecimientos de la empresa, mediante la evaluación periódica de desempeño.

La persona que se desempeñe en la modalidad de teletrabajo mantendrá iguales oportunidades de desarrollo profesional que aquellas no comprendidas en la misma.

Enfoque: el teletrabajo no puede suponer ningún tipo de discriminación de la persona incorporada a esa forma de trabajo, incluyendo en ese aspecto a la metodología y objetivos con que las mismas son evaluadas.

Se verificará la existencia de las políticas y programas en materia de desarrollo, planes de carrera y evaluación de desempeño, tanto de teletrabajadores como de personas que no teletrabajan; se entrevistarán a personas responsables de su diseño y ejecución; por muestreo se entrevistará también a personas teletrabajadoras, directivos y gerentes de la organización para indagar sobre el tema.

Se analizarán y compararán evaluaciones de teletrabajadores con evaluaciones de personas no incluidas en la modalidad, pertenecientes o no a las mismas áreas.

Compensación de gastos por teletrabajo

Concepto: es recomendable que las organizaciones paguen a las personas que teletrabajan un importe compensatorio de eventuales gastos derivados de la implementación de la modalidad de teletrabajo en su domicilio.

La suma compensatoria se abona hasta el momento que, por cualquier causa, se interrumpa la prestación de tareas bajo la modalidad de teletrabajo.

Enfoque: para estimar el importe compensatorio, sin perjuicio de otros, se tendrán en consideración los siguientes elementos:

- Afectación de un espacio en el domicilio de la persona teletrabajadora;
- Probables cambios en el entorno familiar de la persona que teletrabaja;
- Mayor consumo de energía eléctrica;
- Existencia de potenciales riesgos de siniestro a causa del equipamiento que la organización entrega a la persona teletrabajadora.

En resumen, no es posible que el teletrabajo implique un costo para el trabajador, por lo que es conveniente que la organización asuma los mismos.

En este apartado se deberá verificar la documentación relacionada con la liquidación de haberes de las personas que teletrabajan a fin de corroborar importes y forma de pago de las sumas compensatorias que eventualmente se abonen.

Prevención de Riesgos Laborales y Protección de la Salud y Seguridad

Concepto: el empleador es responsable de la protección de la salud y seguridad profesional de la persona que teletrabaja.

Las personas que teletrabajan tienen derecho a una adecuada protección en materia de seguridad y salud, resultando de aplicación específica en el tema la Resolución N° 1552/2012 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, basada en el Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo, sin perjuicio de la aplicación de las leyes N° 19.587, 24.557 y modificatorias, ley N° 26.773 y del artículo 75 de la Ley de Contrato de Trabajo.

Enfoque: las empresas deben fomentar una cultura preventiva y el cumplimiento de las normas como elementos centrales de una estrategia a corto, medio y largo plazo, para una constante mejora de la seguridad y la salud en el trabajo.

En este rubro debe haber una constante formación y capacitación de las personas en materia de prevención de riesgos laborales.

La empresa debe informar al teletrabajador sobre su política de seguridad y salud laboral, y éste es responsable de adoptar estas políticas correctamente.

Para verificar la correcta aplicación de las normas en materia de salud y seguridad, será necesario acceder al lugar del teletrabajo, respetando lo previsto en la legislación y convenios colectivos vigentes.

Si el teletrabajador trabaja en el domicilio, este acceso está sometido a previa notificación y consentimiento previo. El teletrabajador está autorizado a solicitar visitas de inspección.

Es conveniente la visita de los técnicos de prevención a los domicilios de los teletrabajadores con alguna periodicidad a fin de evaluar modificaciones que pueden haberse producido en la instalación y estado de los equipos.

Al efecto, es conveniente establecer un procedimiento estandarizado, a cuyo fin debe figurar en el contrato individual que se celebra con el teletrabajador previamente a su incorporación a la modalidad.

Se recomienda como procedimiento:

Contactar con el teletrabajador para concertar el día y la hora de la visita, acomodándola al horario de teletrabajo prevista para esa persona.

Durante la evaluación en los domicilios se revisan todos los requisitos mínimos de seguridad en el espacio de trabajo: el equipo informático, la mesa y la silla desde las que se realizan las tareas, el espacio, la iluminación, el nivel de ruido ambiental, las condiciones de temperatura y humedad, el estado de la instalación eléctrica y la presencia del extintor portátil y el botiquín que la empresa facilita al teletrabajador, así como los conocimientos sobre su uso.

Tras la visita, el técnico de prevención elabora un informe con el resultado de la evaluación y hace recomendaciones sobre posibles mejoras si lo considera necesario.

Posteriormente, se elabora un informe global en el que se analizan en conjunto los resultados de las visitas desde un punto de vista estadístico. Este informe se entrega a los responsables del Programa de teletrabajo de la organización de manera de contribuir a facilitar y mejorar la gestión, la toma de decisiones y la distribución de la información a trabajadores y responsables.

En la organización se debe verificar la documentación relacionada con la formación y capacitación en materia de seguridad y protección de su salud de las personas que teletrabajan, así como la existencia de guías de recomendaciones relacionadas a la temática entregadas al teletrabajador.

En particular, se verificarán las exigencias relativas a las pantallas de visualización, aspectos técnicos vinculados a factores ergonómicos en el uso de computadoras, los requisitos del puesto de trabajo, las condiciones ambientales, la entrega de equipos, elementos y materiales seguros y adecuados previstos en la legislación y convenios colectivos, los riesgos específicos de las tareas propias del teletrabajador y la adopción de acciones preventivas de los mismos.

Se evaluará también la documentación referida a la contratación de la ART y específicamente lo relacionado a las personas que teletrabajan y las normas que regulan la materia de este apartado, en particular, las disposiciones de la Resolución N° 1552/2012 y el Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo que le sirve de sustento.

El Teletrabajo en la Negociación Colectiva y la Libertad Sindical

Concepto: el teletrabajo, como forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante el uso de las TIC, es una materia a incluir en las convenciones colectivas de trabajo bajo los ámbitos y niveles habilitados en la República Argentina por las leyes N° 14.250 y 23.546 y sus reglamentaciones.

El teletrabajo no supone un límite a los derechos sindicales del teletrabajador, quedando por tanto sometido a las mismas condiciones de participación en las elecciones a las instancias representativas de los trabajadores.

Enfoque: las empresas y organizaciones sindicales deben prever y acordar la temática asociada al teletrabajo e incorporar la misma en la convención colectiva de la actividad, oficio o empresa que se trate, negociando y acordando las condiciones de trabajo propias de la modalidad.

Las personas empleadas en la misma tienen los mismos derechos colectivos que los trabajadores que lo hacen presencialmente.

Las personas que teletrabajan cuentan con los derechos de representación colectiva lo que significa, entre otros aspectos, su condición de electores y elegibles como representantes de los trabajadores.

Los teletrabajadores deben estar sujetos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones que prevén una representación de los trabajadores. Las personas que teletrabajen 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.

Es necesario precisar, desde el principio, el ámbito de trabajo al que el teletrabajador estará adscrito para ejercer sus derechos colectivos.

El teletrabajador tiene derecho a la comunicación con sus representantes legales y las empresas deben facilitar y brindar las mejores posibilidades de acceso a la comunicación con los representantes de los trabajadores.

Es conveniente que los representantes gremiales participen desde el inicio, sean informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo y las experiencias que se organicen llevar a la práctica y sus resultados.

Se verificará si hay referencia a la temática en los convenios colectivos de trabajo de la empresa o actividad que correspondiere y si se regula la misma en las condiciones previstas en el Programa.

Se revisará también la existencia de acuerdos específicos complementarios, sean colectivos o individuales e indagará a directivos y gerentes responsables como a los delegados y representantes gremiales de los teletrabajadores

Privacidad y confidencialidad de la información y protección de los activos de la organización en el teletrabajo

Concepto: en la República Argentina rige la ley N° 24.766 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.

La ley aplica a toda información que conste en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares y establece que toda persona que por su trabajo, empleo, cargo, puesto, desempeño de su profesión o relación de negocios, tenga acceso a información que reúna las condiciones enumeradas en su artículo 1° y sobre cuya confidencialidad se los haya prevenido, deberá abstenerse de usarla y de relevarla sin causa justificada o sin consentimiento de la persona que guarda dicha información.

Dicha información, según el artículo 1° de la ley, debe reunir alguna de las siguientes condiciones:

- a) Ser secreta;
- b) Tener un valor comercial por ser secreta y
- c) Haber sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta.

Los sistemas de información contienen los datos de una organización y también el material y los recursos de software que permiten a una empresa almacenar y hacer circular estos datos e información. Son herramientas esenciales para el funcionamiento de la organización y deben ser protegidos.

Se requiere garantizar que los recursos informáticos y su contenido se utilicen para los fines para los que fueron creados y por las personas autorizadas a tener acceso a los mismos.

La empresa es responsable de adoptar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección de los datos usados y procesados por el teletrabajador con fines profesionales.

La información puede tener un alto valor y los delitos cometidos en materia informática han aumentado en cantidad y en variedad.

Por ello, la empresa debe adoptar todas las medidas para proteger el software y el hardware, sus dispositivos y archivos; de no hacerlo los riesgos son altos y los daños y perjuicios pueden ser graves.

Es importante que la empresa informe al teletrabajador sobre la legislación vigente, las políticas y normas internas que rigen sobre la protección de datos y la información relacionada con la empresa y su actividad, así como la necesidad de brindarle la capacitación en tales cuestiones.

El empleador debe informar 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 respetar las normas.

Es responsabilidad del teletrabajador cumplirlas adoptando los recaudos a su alcance para mantener la confidencialidad de la información, así como su responsabilidad en la protección de los bienes del empleador, respetando el deber de fidelidad.

Enfoque: la organización debe entregar al teletrabajador una guía conteniendo las responsabilidades, restricciones y sanciones previstas en la legislación vigente, así como las políticas y normas de la empresa sobre guarda de dicha información o si la persona es usuaria autorizada de la misma.

Las cuestiones relativas a los equipos de trabajo, mobiliario, software necesario para el desarrollo de las tareas laborales, su cuidado y manejo de los mismos, así como el de la confidencialidad de la información y datos contenidos y las responsabilidades que surgen de las tareas que se realicen, deben estar claramente definidas en el convenio individual a celebrar antes de iniciar la actividad del teletrabajo, e incluirse una cláusula de confidencialidad.

Al efecto se analizará la documentación existente, políticas y normas internas, contrato individual y convenio colectivo.

Se evaluará también la capacitación que se brinda a las personas que teletrabajan sobre la mejor forma de cuidar los equipos y herramientas puestas a disposición en los domicilios de los empleados y la protección de la información, contenidos y datos de la organización y los correspondientes al puesto de trabajo de la persona que teletrabaja.

Se verificará el grado de apoyo técnico que el empleador proporciona al teletrabajador.

Se entrevistará por muestreo a las personas que teletrabajan y a los gerentes responsables del tema para indagar el comportamiento de ambos frente a las responsabilidades en relación a esta práctica.

La Ley de Contrato de Trabajo brinda pautas referidos a la cuestión, particularmente en los artículos 70, 71, 72, 85 y 86.

Protección de la privacidad e intimidad de la persona que teletrabaja y su grupo familiar

Concepto: si bien el empleador puede colocar sistemas de control debe informar a la persona que teletrabaja la existencia del mismo y tal sistema debe ser proporcional al objetivo, teniendo en cuenta los criterios y limitaciones de la legislación vigente.

Los sistemas de controles deben ser puestos en conocimiento también de la autoridad de aplicación, conforme el artículo 71 de la Ley de Contrato de Trabajo.

El control del teletrabajador por parte de la empresa se realizará por medios telemáticos y deberá ser cuidadoso de la protección de la privacidad e intimidad de sus teletrabajadores y familias.

Si por motivos de trabajo fuese necesaria la presencia física de representantes de la empresa en el domicilio, la visita habrá de ser notificada con antelación y el teletrabajador debe dar su consentimiento.

Como se indicó en el apartado Prevención de Riesgos Laborales y Protección de la Salud y Seguridad es conveniente establecer un procedimiento estandarizado, a cuyo fin debe figurar en el contrato individual que se celebra con el teletrabajador previamente a su incorporación a la modalidad.

Enfoque: en este apartado se verificará la existencia y contenido de la documentación existente en relación a este tema, tal como guía o manual con recomendaciones, instrucciones, etc.

Se indagará también a teletrabajadores en relación al respeto a su intimidad y privacidad.

Teletrabajo, herramienta para lograr una mayor conciliación laboral, personal y familiar

Concepto: diversos estudios demuestran que el equilibrio de vida laboral y personal es uno de los aspectos importantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

A las empresas y organizaciones sindicales, a las organizaciones públicas y privadas en general que incorporan esta modalidad de trabajo en su gestión se les presenta la oportunidad de abrir las posibilidades para un desarrollo más equitativo e igualitario, generando acciones estrechamente vinculadas a la Responsabilidad Social.

En esa línea se encuentra el cruce entre las nuevas formas de trabajo, apoyadas en el uso de las TIC y su impacto en el rendimiento objetivo del trabajador. Este resultado se traduce en una clara ventaja competitiva respecto a los intangibles de compromiso y responsabilidad, tales como su equilibrio de vida laboral y personal.

La tecnología ha generado profundos cambios también en el trabajo de las personas con espacios de trabajos virtuales, organizaciones sin fronteras y posibilidad de conexión inalámbrica con el trabajo en tiempo real. Las empresas más avanzadas y competitivas saben que el equilibrio de vida laboral y personal de sus empleados tiene incidencia en la obtención de mejores resultados, destacando aspectos como la disminución del estrés, menor rotación, y retención de talento, disminución del ausentismo y mejor aprovechamiento del tiempo como factores que si no están bien gestionados los hace menos competitivos.

Es posible vincular la teoría de que las nuevas formas de trabajo, además de resultar una ventaja competitiva, en términos económicos, también lo es en términos de impacto social, ya que contribuye en gran medida a un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Enfoque: la búsqueda de un adecuado equilibrio entre la vida laboral, familiar y social de las personas que trabajan es uno de los principales objetivos que enfocan hoy muchas empresas. A ese fin y además del teletrabajo, diversas son las acciones y actividades que desarrollan en su gestión. El teletrabajo constituye una herramienta más que, bien implementada, puede favorecer fuertemente la cuestión bajo análisis.

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.

La conciliación de vida laboral y familiar no es un tema que concierne sólo a las mujeres, sino un objetivo atendible por el conjunto de los actores que participan en los procesos de trabajo.

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.

En este punto se verificarán políticas y normas internas de la organización, así como el convenio colectivo si hubiere y los contratos individuales celebrados con las personas que teletrabajan.

Se evaluarán encuestas realizadas a las personas teletrabajadoras, a sus familiares, supervisores y gerentes sobre grado de satisfacción e indagará por muestreo a las mismas a fin de verificar opiniones relacionadas al presente apartado.

Mecanismos Adecuados de Resolución de Disputas en Línea (On Line Dispute Resolution, ODR)

Concepto: la utilización, por parte de las organizaciones participantes, de mecanismos adecuados de resolución de disputas que permitan resolver los reclamos de teletrabajadores directamente en línea (On line Dispute Resolution–ODR), articulando las nuevas tecnologías con la gestión y resolución de conflictos en los que una de las partes es la persona teletrabajadora y la otra, la organización para la cual trabaja.

Es un aspecto importante que evalúa el Programa de Certificación.

Constituyendo el teletrabajo una forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), es conveniente la existencia de un Sistema de Consultas y Resolución de Disputas On line para abordar consultas confidenciales a un facilitador o atender eventuales reclamos que pueden plantearse entre las partes. A tal fin se busca que sean voluntariamente debatidos y resueltos mediante el empleo de mecanismos adecuados de resolución de disputas en línea (ODR).

Estos sistemas e interfaces similares de gestión permiten a mediano plazo mejorar la eficiencia y superar barreras de distancia y costos ofreciendo a la persona que teletrabaja una vía alternativa para iniciar un reclamo o una consulta.

Estos mecanismos presentan una serie de ventajas tales como el fácil acceso a la información, transparencia en la gestión, contacto sincrónico y asincrónico y atención a todo el territorio nacional.

Requieren también un cambio cultural debido a la percepción, en algunos casos, de las TIC como una amenaza a la seguridad y confidencialidad, lo cual exige también un importante trabajo en materia de formación y capacitación de las partes para facilitar su adaptación.

Enfoque: requerirá de las organizaciones que soliciten la Certificación del Cumplimiento de las Buenas Prácticas en Teletrabajo contar con un servicio que brinde esta prestación o bien aceptar un servicio de ODR con características tales como:

- 1) Tercero imparcial capacitado para el contexto virtual;
- 2) Servicio especializado en Buenas Prácticas en Teletrabajo;
- 3) Plataforma tecnológica con diseño de proceso a medida;
- 4) Carácter voluntario y sin costos para la persona que teletrabaja;
- 5) Que la misma no renuncia a otras vías de reclamación.
- 6) Que el acuerdo al que se arribe se firme digitalmente y se eleve a la Coordinación de Teletrabajo para su registración.

Se debe evaluar la existencia en la organización del mecanismo referido o bien la aceptación del servicio ante la presentación de un caso que reúna las características señaladas.

ANEXO C

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Los OE realizarán los procedimientos mínimos de evaluación incluidos en el presente.

Estos procedimientos incluyen los siguientes tipos de procedimientos aplicados en forma combinada:

- Indagación y observación;
- Revisión de documentación de respaldo (100% de la misma o sobre un base muestral según la cantidad de teletrabajadores);

En ningún caso, el OE basará su conclusión sobre alguno de los aspectos a ser evaluados, aplicando solamente procedimientos de indagación.

Para evaluar ciertos atributos de cumplimiento con las buenas prácticas previstas en el Programa, se ha establecido como aceptable la evaluación del grado de cumplimiento mediante la selección y evaluación de una muestra de la población, de forma tal que el comportamiento de las partidas de la muestra, seleccionadas sobre bases aleatorias de la población a ser revisada, permita extrapolar el comportamiento de la totalidad de las partidas de la población.

Así, se ha definido que la evaluación del comportamiento de cumplimiento con las buenas prácticas en teletrabajo se efectuará mediante el análisis de una muestra representativa, seleccionada aleatoriamente.

Las conclusiones sobre el grado de cumplimiento con una buena práctica lograda a través de una muestra representativa, permite su extrapolación al total de la población.

Con este objetivo, se ha considerado aceptable, el uso de la técnica de muestreo denominada *muestreo de descubrimiento*. Esta técnica de muestreo de hipótesis de atributos permite concluir, a través de la revisión de un tamaño de muestra determinado estadísticamente, que, si no se encuentran desviaciones en la muestra, al nivel de confianza preestablecido, el grado de no cumplimiento de determinado atributo no supera un límite de aceptación predefinido.

Teniendo en cuenta la relación costo/beneficio en la aplicación de esta técnica, se ha establecido como aceptable utilizar, cuando fuere necesario, una muestra de 45 partidas de la población evaluada.

De esta forma, el evaluador si no encuentra desviaciones de cumplimiento en el análisis de 45 partidas seleccionadas en forma aleatoria de la población, puede concluir, con un nivel de confianza del 90%, que el grado de no cumplimiento con el atributo evaluado no supera el 5% de todas las partidas de la población. Este 5% ha sido preestablecido como un grado de no cumplimiento aceptable en el marco del PCCBPT.

Si se encuentra al menos un (1) desvío de cumplimiento en las 45 partidas analizadas, el evaluador concluirá que el grado de no cumplimiento es mayor al 5% preestablecido como aceptable y

entonces, concluirá que el no cumplimiento de la Sociedad con el atributo evaluado es inaceptable y considera a la misma en incumplimiento.

Revisión inicial y semestral

Los procedimientos que se indicarán serán realizados sobre el mes al que corresponde el último pago de haberes y aportes y contribuciones a la seguridad social y sindical a la fecha de la evaluación, luego de suscripta la carta convenio respectivo.

Semestralmente se realizarán los mismos procedimientos sobre un período mensual el que será seleccionado al azar dentro del semestre que comprenda la revisión.

REFERENCIAS – BIBLIOGRAFÍA

Al efecto de la elaboración de este Programa fue considerada la siguiente bibliografía:

- 1) Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo de la Organización Internacional del Trabajo–OIT, primera edición, 2011; www.oit.org.ar
- 2) Documentos, Informes, Convenios y Encuestas provistos por la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y las empresas Telecom, YPF y Cisco, en oportunidad de la elaboración del Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo.
- 3) Programa de Certificación de Cumplimiento de Relaciones Laborales, Referencial N° 9 del Instituto Argentino de Normalización y Certificación–IRAM, edición 2011/12; www.iram.org.ar
- 4) Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo del 16 de julio de 2002; www.ugt.es
- 5) El Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia, versión 2.0; www.vivedigital.gov.co
- 6) El Libro Blanco del Teletrabajo en España, Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo en remoto, junio 2012; w3.bcn.cat/fitxers/webempreses
- 7) Guía de Recomendaciones y Buenas Prácticas para el impulso del teletrabajo, Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, Junta de Andalucía, España, 2010; www.fundacionuniversia.net
- 8) El Libro Blanco del Teletrabajo en Repsol, Adaptando el trabajo a la vida, 2012; www.repsol.com
- 9) Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en Teletrabajo, Teletrabajo en empresas privadas, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, www.trabajo.gob.ar;
- 10) Resolución 1552/2012 de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo.
- 11) Ley de Contrato de Trabajo.
- 12) Ley N° 24.766 de Confidencialidad sobre Información y Productos y Ley de Contrato de Trabajo.
- 13) Normas de la Comisión Nacional de Valores, www.cnv.gob.ar

El texto fue preparado con la colaboración del Dr. Alberto Fantini

Agosto de 2013