
Treball a distància

PID_00244654

Inés Dalmau Pons
Ramon Ferrer Puig
Pere Jorba Jorba

Temps mínim de dedicació recomanat: 3 hores



Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. El treball a distància	7
1.1. Concepte de treball a distància	9
2. Aspectes legals	12
3. Aspectes psicosocials	17
3.1. Tecnoestrès	17
3.2. Conciliació de la vida laboral, familiar i social	19
3.3. Aspectes rellevants del TD per a treballadors, empreses i societat	21
4. Implementació del TD i prevenció de riscos laborals	25
5. Avaluació de riscos laborals en els llocs de TD	30
6. Cas particular: sentència del Tribunal Suprem	31
Resum	39
Bibliografia	41

Introducció

El progressiu augment en l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) de les últimes dècades ha incorporat aquestes tecnologies, com una part més de les tasques, en la majoria d'activitats laborals, tal com reflecteixen les dades de l'Enquesta europea de condicions de treball (Eurofound, 2012). Cada vegada més, la facilitat de connectivitat i processament de dades des d'estacions, terminals, ordinadors portàtils, tauletes, telèfons mòbils, etc. permet que les tasques puguin efectuar-se des d'ubicacions diferents al clàssic lloc fix de treball. En l'actualitat, aquest lloc pot ser una realitat física externa a la seu de l'empresa, i aleshores les tasques es desenvolupen al mateix domicili del treballador o a ubicacions diverses. L'aparició d'innovacions com el programari d'equip o *groupware* per a gestió de flux de treball descentralitzat ha facilitat tècnicament aquestes modalitats d'ocupació, en les quals equips dispersos de persones treballen conjuntament i interactivament, fet que permet verificar el procés en totes les seves fases. D'altra banda, gairebé qualsevol persona pot treballar a distància, almenys parcialment, encara que no disposi de la tecnologia més avançada.

L'objectiu principal d'aquest mòdul és descriure i valorar, amb relació als riscos laborals, una modalitat de treball relativament recent: el treball a distància (TD), que contempla tant l'ús intensiu de les TIC com l'increment de distància/espai en les relacions personals de treball.

Objectius

Els principals objectius d'aquest mòdul són els següents:

1. Diferenciar els conceptes *teleworking*, *telecommuting*, *e-nomads* i *treball a distància*.
2. Identificar els aspectes legislatius específics del treball a distància.
3. Distingir el tecnoestrès de la tecnofòbia, la tecnofatiga, la tecnoaddicció, etc.
4. Conèixer els aspectes psicosocials específics del treball a distància.
5. Reconèixer els aspectes clau del treball a distància per al personal que l'exerceix i per a l'empresa que el proposa.

1. El treball a distància

Les facilitats de connexió telemàtica, presents en la majoria de domicilis, i les facilitats per a connectar-se sense fil des de pràcticament qualsevol ubicació amb diversos instruments (ordinadors portàtils, tauletes, telèfons mòbils, etc.), que molts duem a terme diàriament encara que només sigui de manera comunicativa o lúdica, han revolucionat també el món laboral.

Jack Nilles, l'any 1973, va emprar per primera vegada els termes *teleworking* i *telecommuting*, i és considerat en algunes referències com l'iniciador de l'estudi d'aquesta tipologia de treball (Morell, 2007). Encara que, de fet, molts llocs de treball existents «des de sempre», com els de comercials de vendes, ja podien qualificar-se de treballs a distància abans de la proliferació de les TIC, i s'han vist summament facilitats, en eficàcia i eficiència, amb la seva inclusió.

Una proposta àmplia de definició del que s'entén per **treball a distància** podria ser la següent: ús de les TIC per a canviar parcialment o totalment la ubicació física habitual del lloc de treball.

Per a les empreses és una nova opció que poden implementar, però per a les persones, en alguns casos, pot comportar riscos per a la seva salut.

Les principals raons que esgrimeixen les empreses per a implementar el treball a distància són les següents:

- Reducció dels costos en superfícies immobles, mobiliari i energia, i disminució de la contaminació atmosfèrica generada en els trasllats motoritzats dels empleats.
- Promoció de la conciliació entre la vida laboral i la familiar/social.
- Millora de la productivitat, ja que s'elimina temps de desplaçament o s'efectua el treball directament a la ubicació dels clients. També pot reduir el risc d'accidents *in itinere*, especialment en el cas de treball al mateix domicili.
- Retenció de talents, que poden triar treballar des d'ubicacions personalitzades i en franges temporals triades pels mateixos treballadors.

Actualment ja es generen, des del seu projecte, llocs a distància, mentre que s'han vist ampliadades, i en el seu cas facilitades, tasques en treballs que ja es duïen a terme de manera nòmada (Dalmau i Ferrer, 2015).

E-nomads i knowmads

En els mitjans de comunicació, s'utilitza el terme *e-nomads* per a referir-se a persones envaïdes per les TIC, tant en la seva vida laboral com personal, amb horaris de treball indefinits.

També s'utilitza el neologisme *knowmad* (que podria traduir-se com a 'nòmada del coneixement') per a referir-se, en aquest cas, als treballadors caracteritzats per les seves aportacions innovadores, capaços de col·laborar amb qualsevol altre treballador, en qualsevol moment i distància.

Com a contrapartida, alguns dels arguments per a qüestionar el TD són els següents:

- La càrrega de treball i la complexitat de les tasques es multipliquen en proporció al nombre de tecnologies utilitzades pels *e-nomads*.
- Deixen d'existir les referències físiques del lloc de treball o es confonen amb les de la mateixa llar.
- Es posen a prova les habilitats per a seleccionar la informació rellevant entre la il·limitada quantitat de dades disponible.
- Les relacions personals són substituïdes per relacions totalment o parcialment virtuals, i el balanç entre la vida laboral i professional resulta molt difícil, si no impossible.

Segons la Real Academia Española de la Lengua, el **teletreball** és el que es fa des d'un lloc fora de l'empresa utilitzant les xarxes de telecomunicació per a complir les càrregues laborals assignades.

El teletreball no s'entén únicament com a treballar des de casa, sinó com a treballar a distància de la seu empresarial. Pot referir-se a les fórmules de treball següents:

- Treballar (parcialment) a la seu de l'empresa en la qual està definit el lloc concret de treball.
- Treballar temporalment en una de les seus en la qual no estigui específicament situat el lloc de l'empleat en qüestió.
- Treballar a la ubicació del client.

- Treballar en una oficina satèl·lit que faciliti la connectivitat, el maquinari, el mobiliari i els perifèrics per a desenvolupar les tasques, mitjançant el seu lloguer temporal.
- Treballar des de la mateixa llar (l'accepció més clàssica).
- Treballar des d'ubicacions temporals, que no tenen les mínimes característiques ergonòmiques per a ser considerades llocs de treball ofimàtics: sales d'espera d'aeroports i estacions ferroviàries, cabines d'avions i vagons de tren, transport urbà (trens, metros i autobusos), habitacions i salons d'hotels, bars i restaurants, etc., com podem observar cada vegada amb més freqüència.

La simple observació permet afirmar que es treballa des de qualsevol lloc, a qualsevol hora, intentant aprofitar les precàries condicions físiques de mobiliari existents, amb elevades pressions de temps.

La majoria de tasques susceptibles de desenvolupar-se a distància són eminentment intel·lectuals, individuals, permeten la iniciativa de la persona, amb terminis i ritmes concrets, i objectius clarament definits. La confiança dipositada en el treballador, i la flexibilitat i autonomia de les tasques concretes, possiblement incrementen els seus índexs de satisfacció laboral (Pons i Gil-Monte, 2014).

D'altra banda, no totes les persones poden adaptar-se igual a aquest tipus de treballs. La dependència percebuda de l'existència d'una ubicació física personalment assignada en l'empresa, les seves característiques d'autodisciplina per a organitzar tasques i temps de treball, el suport que percebi de l'empresa, etc. seran elements que influiran també en els seus nivells de satisfacció laboral i de rendiment.

1.1. Concepte de treball a distància

Hi ha diverses denominacions per a etiquetar el treball que es fa fora de la seu de l'empresa a part del clàssic teletreball: treball a distància, *telecommuting*, *enomad*, etc., i diverses definicions per a classificar una persona dins d'aquesta categoria. Nilles va proposar considerar-ne sis aspectes (Morell, 2007):

- freqüència
- periodicitat
- distribució del temps
- utilització de la tecnologia
- tipus de treballador i de tasca
- tipus de comunicacions

Amb relació a la **frequència** amb la qual es duu a terme el treball a distància, Nilles va establir un mínim d'un dia cada dues setmanes. Actualment, es considera que existeix teletreball quan es duu a terme, com a **mínim, un dia a la setmana**.

En aquest sentit, s'estableixen diferències entre els conceptes de teletreball i *telecommuting*.

El **teletreball** permet eliminar l'habitual desplaçament cap al lloc físic de treball mitjançant l'ús de les TIC: es teletreballa quan el treball va cap als treballadors, i no els treballadors cap al treball.

Es denomina **telecommuting** quan es treballa fora de la seu principal de l'empresa durant un període de temps (un o dos dies a la setmana, per exemple), reduint el desplaçament diari cap al lloc de treball i viceversa, puntualment, no per complet.

Per tant, la majoria de persones que afirma que teletreballen, en realitat fan *telecommuting*, ja que no substitueixen per complet el fet de desplaçar-se a la seu de l'empresa.

Un estudi recent sobre teletreball (Baraza i altres, 2015) va posar en evidència que la influència que té el teletreball en la persona està directament relacionada amb el nombre d'hores que teletreballa. Es van trobar diferències significatives entre persones que teletreballaven menys del 25% del seu temps, entre el 25 i el 50% del seu temps i més del 50%. Els efectes més positius s'observaven en les persones que feien menys del 25% de la seva labor mitjançant teletreball, seguides d'aquelles a les quals ocupava més del 50% de la seva activitat laboral.

La **periodicitat** és un altre element crucial del treball a distància, i està íntimament lligada a l'**establiment d'horaris**. Tots dos es determinen en funció de la possibilitat de dur a terme altres obligacions, com portar i recollir els fills a l'escola, comprar aliments, atendre persones dependents, etc., distribuint els períodes de treball en franges horàries, algunes fora de les que la seu de l'empresa té com a operatives.

L'**ús de la tecnologia** és un dels aspectes determinants per a poder classificar una persona com a treballadora a distància. Inclou elements que a tots ens vénen a la ment, com ara les noves tecnologies de comunicació, la missatgeria instantània, el correu electrònic, les videoconferències, etc., però cal assenyalar que l'ús d'un simple telèfon fix ja entraria en aquest apartat, sempre que la seva freqüència d'utilització sigui elevada i significativa, és a dir, imprescindible.

Quant a la **tipologia del teletreballador**, també és immediata la idea de certs treballs, però considerem també que, en l'actualitat, fins i tot es duu a terme cirurgia a distància.

Amb relació a la **tipologia de comunicacions**, convé valorar si aquestes es duen a terme entre àmbits pròxims geogràficament o si es treballa amb clients i/o amb altres treballadors de l'empresa situats en zones horàries distants. Evidentment, caldrà considerar-ho a l'hora d'avaluar les càrregues de treball, atesa la facilitat de sincronia temporal en el primer cas i la dificultat horària de connectivitat i la asincronia del flux d'informació retardat en la segona.

E-multiworkers

Les tecnologies mòbils també han afavorit l'increment de la pluriocupació, és a dir, la combinació de dues o més activitats, durant una jornada laboral, sense un límit temporal diari definit i que poden fer-se de manera independent, en situacions de temps i espai diferents, o encavalcar-se en un mateix període de temps o lloc de treball. Aquest col·lectiu és denominat *e-multiworkers*: el seu temps de treball està dedicat a diverses organitzacions, que presenten característiques diferenciades i necessitats d'atenció pròpies.

2. Aspectes legals

El treball a distància no ha aparegut en el marc legislatiu espanyol, i en tot cas de manera col·lateral, fins al Reial decret-llei 3/2012, de 10 de febrer, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral; en el seu text consolidat, l'última modificació del qual en el moment d'escriure aquest text està datada del 10 de setembre del 2015, es defineix el teletreball de la manera següent:

«[...] una particular forma d'organització del treball que encaixa perfectament en el model productiu i econòmic que es persegueix, ja que afavoreix la flexibilitat de les empreses en l'organització del treball, incrementa les oportunitats d'ocupació i optimitza la relació entre temps de treball i vida personal i familiar. Es modifica, per això, l'ordenació del tradicional treball a domicili per donar acolliment, mitjançant una regulació equilibrada de drets i obligacions, al treball a distància basat en l'ús intensiu de les noves tecnologies.»

Anteriorment, només es pot citar l'Ordre APU/1981/2006, de 21 de juny, en la qual es promovia la implantació de programes pilot de teletreball en els departaments ministerials. Uns mesos més tard, es va publicar un manual per a la implantació de programes pilot de teletreball en l'Administració general de l'Estat, en el marc d'un pla per a la conciliació de la vida laboral i familiar (Ministeri d'Administracions Públiques, 2006). L'any següent, la Llei 11/2007, de 22 de juny, sobre l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, incloïa, en la sisena disposició final, la regulació de les condicions del teletreball en l'Administració general de l'Estat abans de l'1 de març del 2008, però va acabar amb un projecte de reial decret sense concretar.

L'article 6 del Reial decret-llei 3/2012, dedicat al treball a distància, reformula l'article 13 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors (RD Legislatiu 1/1995, de 24 de març) de la manera següent:

«Article 13. Treball a distància.

1. Té la consideració de treball a distància aquell en el qual la prestació de l'activitat laboral es faci de manera preponderant en el domicili del treballador o en el lloc escollit lliurement per aquest, de manera alternativa al seu desenvolupament presencial al centre de treball de l'empresa.
2. L'acord pel qual s'estableix el treball a distància s'ha de formalitzar per escrit. Tant si l'acord s'estableix en el contracte inicial com si és posterior, li són aplicables les regles que conté l'article 8.3 d'aquesta Llei per a la còpia bàsica del contracte de treball.
3. Els treballadors a distància tenen els mateixos drets que els que presten els seus serveis al centre de treball de l'empresa, excepte els que siguin inherents a la realització de la prestació laboral al centre de manera presencial. En especial, el treballador a distància té dret a percebre, com a mínim, la retribució total establerta d'acord amb el seu grup professional i funcions.

L'empresari ha d'establir els mitjans necessaris per a assegurar l'accés efectiu d'aquests treballadors a la formació professional per a la feina a fi d'afavorir-ne la promoció professional. Així mateix, a fi de possibilitar la mobilitat i promoció, ha d'informar els treballadors a distància de l'existència de llocs de treball vacants per a la seva ocupació presencial als seus centres de treball.

4. Els treballadors a distància tenen dret a una protecció adequada en matèria de seguretat i salut, i és aplicable, en tot cas, el que estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i la normativa que la desenvolupa.

5. Els treballadors a distància poden exercir els drets de representació col·lectiva d'acord amb el que preveu la present Llei. A aquests efectes, els treballadors han d'estar adscrits a un centre de treball concret de l'empresa.»

Els paràgrafs transcrits fins a aquest punt tenen el seu origen en un document més ampli: l'**Acord marc europeu sobre teletreball** (ETUC, 2002), que definia el teletreball com un tipus d'organització que utilitza les TIC perquè, un treball que podria dur-se a terme dins els locals de l'empresa, s'efectuï fora de manera habitual. El juliol del 2002, la Confederació de Sindicats Europeus (ETUC), el Business Europe (posteriorment, UNICE), l'UEAPME (Associació Europea de l'Artesanat, Petita i Mitjana Empresa) i el CEEP (Centre Europeu d'Empreses amb Participació Pública i Empreses d'Interès Econòmic General) van signar aquest Acord marc, d'acord amb el que defineix l'article 139 del tractat de la Comunitat Europea, que reclamava la mateixa protecció legal per als teletreballadors que per a la resta d'empleats en els aspectes de condicions de treball, protecció de dades, privadesa, equipament, seguretat i salut, organització del treball, formació i drets col·lectius, tret del teletreball autònom i els *call-centers*. Afecta les persones contractades en inici com a teletreballadores i les que volen optar per aquesta forma de treball al llarg de la seva relació contractual, i es destaca que, quan el teletreball no sigui una part de la descripció inicial de treball, el pas al teletreball és voluntari tant per part de l'empresa com de l'empleat. La guia d'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social espanyola cita aquest acord en seleccionar les seves àrees d'actuació en aquesta temàtica. Alguns convenis col·lectius sectorials (el conveni col·lectiu estatal de premsa diària, per exemple) el recullen com a base.

Aquests indicadors han estat utilitzats, per exemple, pel Tribunal Suprem espanyol en un cas de l'11 d'abril del 2005 en l'aspecte de voluntarietat per part del treballador per a optar per aquesta forma d'organització, que no formava part de la descripció inicial de la seva activitat.

La seva anàlisi d'implementació, el 2016, emfatitza el fet que no pugui comportar riscos pel que fa a la protecció social i la promoció, ni limitar-se a treballadors que finalitzen permisos de treball per raons familiars, i que aquests han de poder continuar exercint influència en l'organització de les seves tasques.

Amb relació a l'**equipament**, l'empresari ha de proporcionar, instal·lar i mantenir l'equip necessari per al treball habitual, tret que el teletreballador faci servir el seu mateix equip. També cobreix o compensa els costos directament generats pel treball, especialment els relatius a la comunicació. El suport tècnic és a càrrec de l'empresari, que té la responsabilitat, d'acord amb la legislació nacional i els convenis col·lectius, en relació amb la pèrdua i

Vegeu també

Reproduïm aquesta sentència, pel seu interès en aquest apartat i en uns altres que s'aborden en el tema, en la unitat «Cas particular: sentència del Tribunal Suprem» que tanca el present mòdul.

danys de l'equipament i de les dades utilitzades pels teletreballadors, que tenen l'obligació de cuidar adequadament els equipaments proporcionats i no recaptar o distribuir material il·legal via Internet.

Sobre aquest aspecte, convé remarcar que, si bé l'empresari prescindeix d'espai físic a l'empresa per a situar la persona teletreballadora, serà aquesta la que posarà a la disposició de l'organització una part del seu espai físic domiciliari, sense que en la majoria de casos no percebi cap compensació per això.

L'empresari ha d'informar el teletreballador sobre la política de l'empresa en seguretat i salut laboral, especialment pel que fa a pantalles de visualització de dades (PVD), i l'empleat és responsable d'aplicar correctament aquesta informació. Per a verificar-ho, els representants dels treballadors i les autoritats competents han de tenir accés al lloc de teletreball; en cas que sigui el domicili del treballador, s'ha de notificar prèviament i tenir el seu acord. D'altra banda, la persona que teletreballa pot requerir visites d'inspecció.

En el marc de la legislació aplicable i les normes de l'empresa, el teletreballador pot organitzar els seus períodes de treball. La càrrega de treball i els estàndards de productivitat hauran de ser equivalents als de companys de treball que el desenvolupin presencialment a la seu de l'empresa. Cal assegurar que la persona que exerceixi treball a distància no sigui aïllada de la resta de treballadors, i facilitar-li l'oportunitat de reunir-se amb ells, teletreballadors o no, i poder accedir a la informació de l'empresa.

El treball a distància està present en la legislació de caràcter autonòmic de l'Estat espanyol, encara que de manera que podria qualificar-se com a únicament promocional i, en molts casos, futurible: Llei 10/2010, de 9 de juliol, d'ordenació i gestió de la funció pública **valenciana** (BOE, 6-8-2010), Llei 13/2015, de 8 d'abril, de funció pública d'**Extremadura** (BOE, 6-5-2015) i Llei 2/2015, de 29 d'abril, de l'ocupació pública de **Galícia** (BOE, 23-5-2015). La proposta de la Comunitat de **Castella i Lleó**, que pot considerar-se la més elaborada, per a la implantació del teletreball en les administracions públiques, es porta a terme mitjançant el Decret 9/2011, de 17 de març, que regula la jornada de treball no presencial mitjançant teletreball en l'Administració de la Comunitat (BOCYL, 23-3-2011), vinculat a l'adopció de mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral. En aquest Decret, s'estableixen criteris preferents de concessió, com ara conciliació de la vida familiar i personal amb la laboral, empleats públics amb discapacitat o víctimes de violència de gènere, temps i distància de desplaçament al treball, etc. Fins i tot, preveu la possibilitat que es presentin casos amb diversos empleats públics de la mateixa unitat que vulguin optar per aquesta forma de treball i, per qüestions organitzatives, que no fos viable per a totes les sol·licituds.

Aquest model ha estat adoptat posteriorment pel **País Basc** i els seus organismes autònoms en el seu Decret 92/2012, de 29 de maig (*BOPV*, 7-6-2012), les **Illes Balears** en el seu Decret 36/2013, de 28 de juny (*BOIB*, 29-6-2013) i el Decret 45/2013, de 5 de desembre, per al personal funcionari i laboral de l'Administració general de la Comunitat Autònoma de **La Rioja** i els seus organismes autònoms (*BOR*, 13-12-2013)

Malgrat ser escasses, les propostes normatives dedicades al treball a distància plantegen alguns dubtes:

- Quan indiquen que la prestació de l'activitat laboral es dugui a terme preponderantment al domicili de l'empleat, no tenen en compte que determinades tasques s'hagin de dur a terme a ubicacions externes a l'empresa, al domicili o a llocs d'estada laboral temporal. La definició del *Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua* del terme *preponderant* és «que preval o té qualsevol tipus de superioritat respecte a allò amb la qual cosa es compara», i presenta una certa ambigüïtat si l'apliquem al treball a distància. En els casos de treball amb dedicació parcial, per exemple.
- Quan esmenta un «lloc lliurement triat», no té en consideració que es tracta d'una opció que poques persones tenen en una situació laboral de treball per compte d'altri, mentre que la majoria de treballadors dependrà de la possibilitat de dur-les a terme a la llar o haurà de dur-les a terme en diferents ubicacions, com ja s'ha comentat en la primera part d'aquest tema.
- D'altra banda, en principi exclou l'activitat laboral d'un o dos dies a la setmana portada a terme al domicili del treballador. Les persones que compleixen aquesta condició ¿no haurien de ser considerades amb els mateixos drets i deures que els que fan tres dies de treball al seu domicili?, etc.
- El punt referit als drets i retribucions intenta posar fre a possibles abusos que, pel que sembla, s'han donat en aquests aspectes, i contemplar la possibilitat de formació contínua i mantenir les seves opcions de promoció, aspectes que també han aparegut com a problemàtics en determinades situacions.
- El quart apartat del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors fa referència a un punt fonamental d'aquest text: «adequada protecció en matèria de seguretat i salut, resultant d'aplicació, en tot cas, allò que estableix la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i la normativa que la desenvolupa». En tot cas, encara que la consideració és evident, no està de més incorporar-la i emfatitzar-la en el redactat, i també la que la segueix, referida als drets de representació i adscripció a un centre concret de treball. No es tractaria de treballadors autònoms.

Exemple

Un responsable d'una organització amb molt alta presència de treball a distància assenyalava en una entrevista l'any 2012 que l'estancament professional és un dels principals problemes que observava en aquest tipus d'ocupacions: el 20% dels treballadors a distància no tornen a ser promocionats.

Un altre aspecte destacable que s'esmentava en l'entrevista era la constatació que la majoria de persones que treballaven a distància eren de sexe femení. Com ja s'ha esmentat, si el treball a distància s'estengués sense considerar aquest aspecte, en lloc d'un benefici per a la conciliació podria tractar-se d'una càrrega afegida.

Per a finalitzar aquest apartat, cal plantejar la possibilitat que la persona que treballa al seu domicili pateixi un **accident**. ¿Seria considerat com a domèstic? En aquest cas, la seva possible baixa no tindria caràcter laboral. Les mútues col·laboradores amb la Seguretat Social no accepten conseqüències d'accidents esdevinguts a la llar i, probablement, la persona hauria d'emprendre una llarga via de reclamacions. En el cas de treball al mateix domicili, l'empresa redueix la probabilitat d'accidentalitat *in itinere*, però la persona estarà exposada a altres riscos: des d'una caiguda per ensopegar amb un cable mal situat (per part del treballador o d'un membre de la unitat familiar) fins als propis d'un sinistre, són riscos que poden tenir lloc al domicili i que potser no s'haurien originat al centre social de treball, més subjecte als principis de prevenció de riscos laborals. També els riscos musculoesquelètics derivats d'un mobiliari inadequat, del treball continuat amb pantalles de visualització, teclat, ratolí, etc., que a mitjà o llarg termini poden generar-se i que, en el cas d'usuaris d'aquests instruments en un centre de treball, tindrien la consideració de derivats del treball, podrien ser susceptibles de dubte.

Les deficiències en la il·luminació, en el confort tèrmic, en el soroll ambiental, que estan legislades i molt més controlades en un centre de treball que al domicili, on no estan necessàriament a uns nivells adequats per al desenvolupament de tasques, podrien derivar així mateix en problemes a mitjà o llarg termini. I no diguem en el cas d'efectuar tasques a les ubicacions temporals que hem esmentat anteriorment (hotels, transport públic, etc.). La percepció d'aquestes mancances tindria efectes sobre els riscos psicosocials als quals es veuria exposat el treballador.

3. Aspectes psicosocials

El ràpid i incessant desenvolupament de les TIC a l'entorn laboral ha estat objecte de moltes valoracions, tant de signe positiu com negatiu. La necessitat d'implementar noves habilitats, necessàries per al seu correcte aprofitament, i l'ajust d'aquestes a les necessitats del treball, han generat nous problemes per a la prevenció dels riscos laborals. Recentment, ha sorgit un nou apartat en el capítol dels riscos emergits: el tecnoestrès. A part del nivell d'adaptació requerit i del necessari reaprenentatge de tasques, la facilitat d'intercomunicació i l'aïllament paradoxal que comporten, l'absència d'elements de comunicació no verbal, l'estalvi de temps i l'augment en els ritmes de treball que possibiliten, l'increment en els nivells d'atenció i el volum d'informació disponibles, etc. han generat problemes que estan començant a manifestar-se en determinades situacions.

3.1. Tecnoestrès

El risc més conegut, denominat **tecnoestrès**, consisteix en problemes deguts, en primer terme, a dificultats en l'adaptació a les TIC per manca d'habilitats prèvies, i genera un sobreesforç que fins i tot pot acabar amb una dependència excessiva d'aquestes tecnologies. Pot aparèixer tant quan ha de fer servir una nova eina o una nova forma de processament (programari), com quan es comuniquen modificacions futures en algun d'aquests elements. Aquesta inadaptació o dependència, en cada cas, pot derivar en problemàtiques psicopatològiques com, per exemple, ansietat, que derivarà en l'aparició de fòbies específiques, alteracions psicosomàtiques i/o cognitives, en forma de desig de canviar de treball.

Perquè aquest es produeixi, es poden observar una sèrie d'elements:

- Existència de tasques predominantment cognitives.
- Disminució dels components socials que fins al moment estaven presents en aquestes tasques. S'observa una despersonalització de l'atenció entre empresa i client.
- Creació de grups virtuals (treballadors dispersos geogràficament). L'eficàcia i eficiència del grup varia segons quins siguin els seus objectius, la qual cosa pot generar insatisfacció laboral. Els grups globals de treball poden estar formats per membres de diferent procedència, les característiques diferencials de la qual (llengua, cultura, motivació cap al treball, estil de lideratge, netiqueta, puntualitat, etc.) poden generar problemes de comunicació. A més, en la major part dels casos es tracta de projectes col·laboratius de caràcter temporal, la qual cosa porta a la falta d'implicació personal en

Lectura recomanada

Recomanem la lectura de la nota tècnica de prevenció (NTP) següent:

M. Salanova; S. Llorens; E. Cifre, C. Nogareda (2006). «Tecnoestrès: concepto, medida e intervención psicosocial». NTP 730. Madrid: INSHT.

el seu vessant social, ateses les escasses perspectives de treballar conjuntament de nou. En les situacions d'asincronia temporal, en relació amb la franja horària de la persona o grup principal, l'exigència en dedicació temporal afegida sobrecarrega els aspectes comunicatius.

- Poden observar-se reaccions individuals emocionals, i fins i tot psicossomàtiques, que afectaran la usabilitat del sistema, depenent de la facilitat per a l'aprenentatge de les noves formes de desenvolupament de les tasques i la seva utilitat percebuda. Pel que sembla, amb el transcurs del temps es percep més facilitat o utilitat en el seu ús, fet que modifica les actituds inicials cap a aquests procediments o eines.

S'han descrit (Dalmau i Ferrer, 2015) les reaccions següents:

- **Tecnofòbia:** ansietat per haver d'emprar les TIC en les tasques habituals (tecnoansietat), amb diferents subtipologies. És el tipus de tecnoestrès que més s'ha observat.
 - **Tecnofòbia incòmoda:** generació de pensaments negatius i nerviosisme en relació amb les TIC. Afecta el benestar i la satisfacció laboral de l'usuari. Si persisteix durant un llarg període de temps, o s'agreuja sobre la base d'experiències frustrants, podria passar a una de les categories següents.
 - **Tecnofòbia cognitiva:** desenvolupament d'ideacions negatives recurrents sobre les pròpies competències en les TIC.
 - **Tecnofòbia ansiògena:** en aquesta tipologia, s'observa la presència de la simptomatologia habitual en els trastorns per ansietat (cardiovasculars, dermatològics, cefalees, etc.) (Salanova i altres, 2006).
- **Tecnofatiga:** exposició contínua a les TIC, juntament amb actituds escèptiques i creences d'ineficàcia en relació amb la seva ocupació. Un tipus específic de tecnofatiga és la denominada *síndrome de fatiga informativa*, derivada dels actuals requisits de la societat de la informació, que es concreta en la sobrecàrrega informativa quan s'utilitza contínuament Internet. Un estudi efectuat per l'Institute for the Future a mil empleats de la companyia Fortune va trobar que aquests enviaven i rebien al dia una mitjana de 178 missatges amb el telèfon, fax, correu electrònic, missatges de veu i del cercapersones. El 84% manifestava que aquests missatges interrompien el treball almenys tres vegades cada hora (Brillhart, 2004). Una altra tipologia és el denominat *multitasking*, que apareix quan es distreu temporalment l'atenció de la tasca principal cap a altres activitats, per a tornar posteriorment a la tasca inicial. En aquest cas, el cervell s'ocupa alhora de tots aquests requeriments extrems esperant resoldre'ls. Pot generar fatiga física, sobrecàrrega mental i psíquica, i també pot derivar en problemes psicossomàtics. Diversos estudis confirmen que els treballadors que estan utilitzant paral·lelament un processador de textos, atenent el

telèfon i parlant amb els companys o comandaments, interrompen contínuament les seves tasques, i són incapaços de concentrar-se en alguna d'aquestes deu minuts consecutius; això implica per a l'empresa entre el 20 i el 40% de pèrdua d'eficiència (Brillhart, 2004). Un dels aspectes que cal avaluar, i probablement controlar, és l'impacte de la freqüència amb la qual s'interromp l'activitat laboral principal pels avisos acústics o vibracions que indiquen l'arribada de missatges. També ha aparegut un neologisme, i anglicisme, per a aquests casos: **phubbing**. Pot definir-se com l'acte d'una persona que ignora el seu entorn, incloses les persones presents, per concentrar-se en la tecnologia mòbil, sigui un telèfon intel·ligent, tauleta, PC portàtil, etc. El terme es va originar a Austràlia, producte de la unió de les paraules *phone* (telèfon) i *snubbing* ('menysprear quin ens acompanya'). Generalment, aquesta casuística està associada a les característiques de la personalitat del treballador (n'és un exemple el dels treballadors amb personalitat de tipus A).

- **Tecnoaddicció:** com el seu nom indica, és un altre tipus d'addicció, en la qual la persona intenta estar connectada a tota hora, mitjançant diversos instruments, sobre la base de la percepció de benestar que aquesta connectivitat pot proporcionar aparentment, i mostra ansietat quan no pot aconseguir-ho (Rosen, 2013). Està molt relacionada amb la **neofília**, la principal característica de la qual és la necessitat de tenir sempre l'últim element en tecnologia i, conseqüentment, l'adquisició compulsiva d'aparells i programari d'última generació. L'orientació obsessiva de l'atenció cap a aquestes actualitzacions disminueix l'eficàcia i l'eficiència laborals i pot generar problemes en l'àmbit familiar i social. En aquesta tipologia, s'inscriuria la **nomofòbia** o por irracional a no tenir connexió mitjançant telèfon mòbil. El terme prové de l'anglicisme *nomophobia* (*no-mobile-phone-phobia*). La dependència del dispositiu electrònic genera una excessiva percepció d'incomunicació quan no se'n pot disposar. És similar al concepte de **fomo**, que prové de l'expressió anglesa *fear of missing out*, que es podria traduir com a 'por a estar desconnectat'.

Per a finalitzar aquest apartat, i basant-nos en les notícies recents sobre un cas d'acomiadament avalat pel Tribunal Europeu, és possible que aviat hàgim d'afegir al tecnoestrès una certa paranoia o parafrènia centrada en la possibilitat que el nostre correu electrònic sigui monitorat especialment per verificar que únicament s'utilitza amb finalitats laborals i no com a mitjà de comunicació personal.

3.2. Conciliació de la vida laboral, familiar i social

Un equilibri adequat entre els temps de vida familiar, social i laboral té un impacte positiu en el benestar i la salut dels treballadors.

En general, les percepcions dels teletreballadors, segons diverses recerques, s'inclinen cap a una disminució de la conflictivitat laboral-familiar, encara que no es pot parlar de dades concloents. Per exemple, Gajendran i Harrison (2007), en una metanàlisi, descriuen que una alternança superior a la meitat de la setmana teletreballant mostra efectes beneficiosos en la conciliació, però té efectes nocius per a les relacions entre treballadors de la mateixa empresa. La flexibilitat horària i l'estalvi del temps dedicat a trasllats s'incrementen, mentre que l'estrès relacionat amb les tasques disminueix, tret del generat per interrupcions inesperades.

En una revisió de les recerques sobre conciliació, Golden i altres (2006) analitzen les dues hipòtesis bàsiques plantejades:

- **Conflicte treball-família:** millora de l'equilibri entre els temps de vida laboral i familiar, amb reducció de les interferències del treball en l'entorn familiar.
- **Conflicte família-treball:** increment de les expectatives d'implicació en el rol familiar, en detriment del laboral.

Exemple

En una enquesta feta a 454 treballadors a distància, que abordava aspectes d'autonomia laboral, flexibilitat en l'organització de les tasques i grandària de la unitat familiar, es plantejaven com a conflictives les demandes dels rols respectius: les expectatives i pressions derivades del treball i de la família són incompatibles. Si la persona té més dedicació a un dels rols, disminueix la que pot dedicar a l'altre, i s'arriba a la conclusió que el treball a distància no necessàriament potencia el conflicte treball-família, però afecta, en canvi, el conflicte família-treball. Com més temps de treball a distància, menys conflicte treball-família, però més presència de conflicte família-treball. El primer disminueix segons el nivell de flexibilitat en l'organització del treball del qual disposen, i el conflicte família-treball augmenta més en aquells que tenen unitats familiars més grans. Com a variables intervinents que cal considerar, s'indiquen la capacitat personal del treballador per a gestionar el seu adequat equilibri entre vida laboral i familiar, les característiques específiques del treball (control, demandes laborals, etc.) i les expectatives prèvies en optar pel treball a distància.

No obstant això, podem esmentar casos en els quals la possibilitat de treballar a distància no solament ajuda a la conciliació de la vida familiar, sinó que és un **valor afegit** per a l'organització i fins i tot per a la societat.

Exemple

Com en el cas de l'estudi dut a terme per Donnelly i Proctor-Thomson (2015) sobre el treball des del propi domicili després d'un desastre natural, després d'una sèrie de terratrèmols a Christchurch (Nova Zelanda) l'any 2011, el principal dels quals va causar la pèrdua de 185 vides i grans danys, van estudiar l'operativitat del seu sector públic seguint les conclusions de recerques anteriors que remarcaven els beneficis de comptar amb treballadors a distància després de situacions d'aquest tipus per a mantenir l'atenció a la ciutadania des del sector públic. El principal obstacle havia estat l'oposició a implementar el TD manifestada pels comandaments intermedis, malgrat les actituds favorables dels treballadors de base.

Però després del sinistre, més de la meitat dels treballadors de nivell bàsic i el 30% dels comandaments van haver de començar a prestar els seus serveis des del seu domicili (els que havien quedat en condicions d'habitabilitat suficient) o a oficines satèl·lit, una vegada van ser restablides les telecomunicacions. Això va redundar, a més d'una més gran dedicació a les necessitats familiars i a la presència física durant les obres de rehabilitació dels seus domicilis per part dels que treballaven a distància, en un elevat nivell de

satisfacció dels residents a les àrees afectades, atès que els tràmits burocràtics seguien en funcionament malgrat la desaparició temporal dels edificis públics afectats.

L'estudi destaca, a part de la continuïtat en el servei, els baixos nivells d'estrès entre els treballadors de base, fet que contrastava amb els supervisors, que els van manifestar de manera més elevada durant el període de treball a distància forçat, a part d'uns bons nivells en els mesuraments de conciliació treball-família. Poques organitzacions preveuen la pèrdua física, encara que sigui temporal, dels seus llocs físics de treball, tret dels seus equips de servidors informatitzats, dels quals cada vegada més empreses tenen duplicats a llocs *a priori* físicament més segurs.

3.3. Aspectes rellevants del TD per a treballadors, empreses i societat

Amb el que hem exposat fins a aquest moment, podem elaborar un llistat d'elements i consideracions que poden tenir un impacte important en la persona que treballi a distància, l'organització que es planteja aquesta modalitat laboral i la societat en general.

En relació amb l'**empleat**, hi ha els aspectes següents:

- Permet disposar d'un **horari laboral flexible**, més adaptable a les necessitats personals, encara que cal assegurar que no es perllongui excessivament la disponibilitat laboral personal.
- Millora la **conciliació** entre la vida laboral i la professional. Amb relació a aquest aspecte, es recomana establir un tipus de pacte familiar-social i evitar el conflicte família-treball.
- Es pot **seguir treballant** en cas que la seu física de l'organització hagi patit algun contratemps greu.
- Incrementa l'**autonomia** i el **control** sobre el mateix treball i entorn social. Convé establir com es gestionen els requeriments laborals no atesos de manera immediata.
- Es **redueixen els desplaçaments**, es genera un estalvi temporal i econòmic (excepte en el cas de treballadors que ja desenvolupaven o desenvoluparan el seu treball a diverses localitzacions fora de la seu de l'empresa, com seria el cas de comercials, assistents tècnics, etc.). Convé considerar que amb això es redueixen paral·lelament els contactes socials dins de l'empresa, i que durant els temps estalviats en moltes ocasions també s'estava treballant, a part de l'augment de costos energètics que repercutiran en la facturació sobre el domicili.
- El treball es pot dur a terme a **llocs poc adequats** des del punt de vista ergonòmic (hotels, aeroports, bars, segona residència, etc.), que no tenen tots els recursos necessaris, però que intenten tenir-los.

- Es pot **seleccionar el lloc de residència**, en un entorn de preferència, independentment de la ubicació de la seu de l'organització. És important considerar la necessitat d'instal·lar un sistema de seguretat patrimonial tant per al cas d'un possible incendi com de situacions de robatori al domicili: tant el maquinari com la informació que es tingui al domicili són valors el dany o sostracció dels quals poden comportar elevats costos per al treballador i l'organització.
- Si es té alguna discapacitat, es pot treballar en un **entorn personalment més adaptat** (en alguns casos, només suposadament més adaptat). S'eviten desplaçaments que, en aquests casos, seran probablement més complexos.
- La globalització, les noves tecnologies i les polítiques europees fomenten cada vegada més aquesta modalitat de treball. ¿Però també el desig social? No sembla clar si és **socialment desitjable** no treballar a la seu de l'organització, amb companys propers i fàcilment accessibles per a consultes, a canvi de poder ocupar-se amb més facilitat de les necessitats del domicili, la família, etc.
- És imprescindible tenir una bona motivació, **capacitat d'organització** del temps de treball i una elevada **autodisciplina**. Convé valorar si es mantenen els hàbits saludables: horaris de descans, alimentació, etc., si la persona és capaç de gestionar l'allunyament físic del centre de treball, diferenciar la vida laboral de la familiar i social, el paper de la figura masculina que fa determinades tasques domèstiques, etc.
- És imprescindible tenir **actituds receptives i competències en les TIC**. Convé assegurar el suport tècnic ràpid i efectiu des de l'empresa en cas que sorgeixin problemes d'aquesta índole.
- En cas de treballar des del domicili, és recomanable tenir un **espai específic, adequat i independent** per al treball a distància. La inversió econòmica en equipament informàtic, connectivitat, programari, mobiliari, etc. ha de ser a càrrec de l'empresa.
- Els aspectes de satisfacció laboral resulten contradictoris en funció de les conclusions de diversos estudis desenvolupats sobre el tema i de les diverses condicions presents en el treball a distància. L'estatus professional, la **reducció d'oportunitats de promoció** i el possible **aïllament** de la resta d'empleats són elements importants que cal considerar.

En relació amb l'**empresa**, hi ha els aspectes següents:

- Es **redueixen els costos** especialment en **infraestructures**. Evidentment, dependrà del grau de teletreball adoptat. També augmentaran els costos d'aquests llocs tant en implementar-los com en mantenir-los. Ja s'han

esmentat els costos corresponents a la instal·lació de mesures suplementàries de seguretat patrimonial al domicili del treballador i de pòlisses d'assegurances que cobreixin els danys al material. Si el treball és en grup cooperatiu, s'ha de valorar el temps perdut perquè tots hi participin.

- En principi, s'observa un **increment en la productivitat**. Però cal no menysprear la probable reducció de «solucions» generades, cara a cara i de manera immediata, en les converses de passadís o prenent un cafè
- Pot facilitar l'activitat global al llarg de les **24 hores del dia** si es disposa de personal que treballa des d'ubicacions geogràfiques situades a diversos meridians terrestres.
- **Facilita** també la **contractació** de personal, ja que redueix les limitacions degudes al lloc de residència, almenys fins a un cert punt.
- Presenta una **dificultat més gran en el control directe** del treball si no s'implementen tecnologies de monitoratge que, al seu torn, poden generar nous problemes relacionats amb els aspectes legals, psicopatològics i de satisfacció laboral. Si només es consideren els resultats, la motivació i satisfacció laborals es poden veure afectades. Convé assegurar la igualtat en oportunitats de promoció.
- El **sentiment de pertinença** pot veure's afectat, i alhora la cultura i valors empresarials.
- Les **responsabilitats laborals**, especialment en el manteniment de la confidencialitat en el maneig de dades i la informació personal, encara presenten buits legals que convé assegurar contractualment.
- L'organització pot **continuar operant** en cas que la seva seu física hagi tingut algun contratemps (sempre que les seves dades també estiguin disseminades, amb accés per part dels diferents empleats).
- **Disminueix l'absentisme**. Pot generar «**presentisme a distància**» o fins i tot **workaholism** (addicció a la feina).
- **Millora**, en general, del **clima i satisfacció laborals**, malgrat que les recerques sobre aquests aspectes encara presenten resultats contradictoris, basats generalment en les condicions de treball dispars.

Amb relació a la **societat** en general:

- **Menys pol·lució ambiental**, ja que disminueixen els contaminants generats en els desplaçaments.

- **Menys congestió urbana.** Augment de l'ocupació a àrees rurals. Regeneració d'antigues comunitats industrials.
- **Augment d'empleabilitat per a persones discapacitades.**
- En cas de catàstrofe, l'organització pot **continuar prestant els seus serveis** si tenia les seves dades disseminades i amb accés per part dels seus treballadors. Això resulta especialment important en el cas d'organitzacions públiques.

4. Implementació del TD i prevenció de riscos laborals

Una implantació eficaç del teletreball hauria de seguir les fases següents:

1) Estudi de viabilitat

Es definiran els aspectes pels quals la generació del TD podria aportar millores en l'organització del treball, com ara aspectes personals (treballadors amb persones dependents a càrrec seu, elevats temps de *commuting*, discapacitats, etc.), d'espai físic (un increment en el nombre de treballadors necessita més espai en l'empresa, que no seria necessari en el cas de llocs de TD, reubicació geogràfica de l'empresa, etc.), organitzatius (minimització d'interrupcions, existència de tasques que ja es desenvolupaven o poden desenvolupar-se al domicili, llocs a la seu d'altres empreses per a les quals s'ofereixen serveis, alta freqüència/durada de desplaçaments, tasques basades en projectes, variació important en les càrregues de treball, etc.). Consideració del personal afectat (treballadors, comandaments, agents socials, etc.). Existència de personal adequat per a desenvolupar aquest tipus de tasques i valorar els seus nivells d'interès. Treballs que necessitin poc espai d'emmagatzematge de material i, si escau, que la informació manejada en la xarxa no es caracteritzi pel seu elevat nivell de confidencialitat.

2) Desenvolupament de nous criteris de selecció i de procediments

Aquí es definiran els apartats d'allò que es podria denominar *contracte de TD*, és a dir, les seves condicions, amb especial atenció als apartats legals que s'han esmentat en aquest material. Els criteris de selecció dels treballadors i els seus comandaments i les seves necessitats de formació, els sistemes de suport tècnic necessaris quan s'ha implementat, els costos d'equipament, manteniment, assegurances patrimonials, seguretat i salut laboral, i els sistemes de control del treball.

3) Reclutament de treballadors a distància

Les diferències individuals tindran un paper essencial en aquest apartat: les persones idònies per al treball a distància requereixen una sèrie d'aptituds i actituds que no tots els treballadors tenen, i no poden basar-se únicament en les necessitats personals puntuals. L'interès personal i un tipus de tasques susceptible de ser desenvolupat en aquesta modalitat són essencials. El disseny de formes de comunicació serà un altre aspecte crucial que cal definir.

4) Disseny i engegada d'un projecte pilot

S'assegurarà l'adequada formació del personal (treballadors i comandaments) que faciliti les noves habilitats de gestió tant personal (del temps) com de les tasques, tècniques, comunicació, drets i responsabilitats (llocs de treball, manteniment d'equips, temps de localització/disponibilitat, etc.), aspectes molt relacionats amb els abordats per l'ergonomia i la psicologia aplicada.

5) Validació del projecte pilot

S'avaluaran els temps i resultats en tots els aspectes afectats. En cas que s'hi observin deficiències, aquestes portaran a modificar el disseny del projecte pilot i a verificar novament la seva idoneïtat. Les dimensions que cal avaluar han de tenir relació amb diversos aspectes:

- La productivitat de cada persona i de la unitat a la qual pertany.
- La conciliació de la vida laboral i personal, la determinació del temps que pot dedicar a les activitats personals dins de l'horari laboral habitual, i com afecta això al resultat del treball i les relacions laborals.
- Les relacions de treball, la percepció sobre l'exercici de la funció directiva des del punt de vista de la persona teletreballadora, el grau d'autonomia/dependència, la percepció dels companys de treball, la percepció dels subordinats de treball, si escau, i la percepció global de la capacitat de treball en equip.
- Les condicions de treball, l'estudi de cronogrames de temps i compliment de l'horari laboral, el tipus d'adaptacions de l'espai i instal·lacions de treball, els canvis produïts en els processos de gestió i elaboració del treball, els canvis produïts en el sistema d'avaluació del rendiment, els efectes sobre la formació i el desenvolupament professional (a llarg termini) i la percepció del nivell d'estrès per la persona i respecte del grup que roman treballant a la seu física de l'organització.
- L'avaluació econòmica, tant la que repercuteix sobre l'empresa com la que ho fa sobre les persones teletreballadores, pel que fa a despeses fixes i variables, i a la seva evolució.
- Finalment, la qualitat del treball desenvolupat percebuda pel client i en comparació amb els estàndards predefinitos.

6) Implantació del TD

Aquesta fase tindrà lloc una vegada s'hagin verificat tots els aspectes implicats i solucionat els possibles problemes detectats.

Amb relació al tipus de tasques que cal desenvolupar a distància, és important considerar, prèviament, el nivell d'informatització de l'empresa, la identificació d'objectius parcials i finals concrets, i l'absència de materials i equips que requereixin emmagatzematge o transport complexos o pesats.

En un **àmbit personal**, les característiques que semblen més adequades són les de flexibilitat, adaptabilitat, independència, autodisciplina (especialment temporal), etc. Ha de tractar-se de persones amb capacitat per a treballar sense una supervisió constant, amb elevades habilitats socials i bones capacitats de comunicació, resolució de problemes i coneixement de l'organització. En el cas de treball des del propi domicili, caldrà avaluar l'espai específic destinat al treball i l'absència, encara que sigui en períodes no gaire llargs, de distractors. És molt recomanable prestar una especial atenció a l'adequada formació en aspectes ergonòmics, per prevenir possibles trastorns musculoesquelètics, que posteriorment podrien generar riscos psicosocials.

En el TD, els **comandaments** han de tenir a més una sèrie de característiques que els farà idonis per a coordinar els seus treballadors subordinats: interès en el projecte, confiança en la plantilla, habilitats comunicatives, flexibilitat temporal, orientació a resultats més que a processos, etc.

Un aspecte clau per decidir és la possible inclusió de supervisió informatitzada del treball.

Les **rutines informatitzades** que monitoren els temps i resultats (si aquests últims són enregistrables) dedicats a cada tasca, i la presentació d'aquestes dades, totalment o parcialment, en forma d'estadístiques (contínues o en períodes temporals prefixats), poden afectar sensiblement el rendiment del treballador. Els llocs de treball orientats al desenvolupament de projectes presenten característiques fàcils de monitorar, si aquestes han estat pactades prèviament per escrit (requeriments dels clients, terminis de lliurament, etc.). Les activitats contínues, com ara processament d'informació, entrada de dades, desenvolupament de textos, comptabilitat, etc., són relativament fàcils de monitorar a distància. En els casos de *call-centers*, presencials o a distància, en els quals a més es poden monitorar les converses de cada treballador, es genera un increment de la càrrega psíquica de treball, especialment en els casos en els quals els treballadors poden establir comparatives de la seva execució en relació amb altres companys de treball. Es tracta d'un aspecte que hauria de considerar-se acuradament, perquè prenent com a base el tipus i quantitat d'informació registrada, la retroinformació que s'ofereix al treballador (tipologia de dades i períodes de temps en els quals es presenta) i l'ús que en poden fer els comandaments seran riscos psicosocials afegits a les característiques del lloc de tre-

Lectura recomanada

Recomanem la lectura de l'NTP 412:

J. Pérez; T. Sancho; C. Nogarreda (1996). «Teletrabajo: criterios para su implantación». NTP 412. Madrid: INSHT.

ball, a part de la possibilitat d'afectar la intimitat personal. Pot servir com a exemple, a l'altre extrem dels *call-centers*, la revisió del contingut dels correus electrònics dels treballadors, que ha motivat acomiadaments i variada jurisprudència en un àmbit europeu.

En tot cas, la persona ha d'estar informada, per escrit, del tipus de supervisió (electrònica o personal dels comandaments), de quins aspectes seran supervisats i de l'ús que es pugui fer d'aquesta informació. En general, en un àmbit de control-monitoratge, els objectius han de ser realistes, amb marges de maniobra previstos.

Alguns dels **indicadors de productivitat** que es poden trobar en la literatura sobre el tema, que han de fixar-se amb un cert marge de flexibilitat per a no incloure situacions estressants en el personal són els següents: trucades-contactes per dia, taxes de contactes-vendes, productivitat mensual o trimestral, temps de formació adquirida en noves habilitats i millora de resultats consegüent, documentació elaborada, indicadors de precisió en els resultats, enquestes de satisfacció dels clients, etc.

En resum, amb la implementació del TD es pot obtenir, en principi, una sèrie d'**avantatges per als empleats** en aquesta modalitat, entre d'altres:

- Increment en la seva productivitat.
- Flexibilitat horària.
- Evitació d'alguns problemes derivats de característiques especials del treballador (per exemple, discapacitats).
- Reducció de temps de desplaçament (en el cas d'haver d'acudir innecessàriament a la seu de l'empresa), que minimitza el risc d'accidents *in itinere*.
- Elecció personal de l'entorn de treball (en el cas de domicili).

També hi ha **avantatges per a l'empresa**, entre d'altres:

- Disminució de l'absentisme per malalties lleus (cas de treball al domicili).
- Augment de productivitat en disminuir els temps de *commuting*.
- Menys costos en espais físics.
- Facilitat per a contractar personal qualificat, independentment del seu lloc de residència.

- Contractació per projectes, que redueix costos fixos.

D'altra banda, convé evitar una sèrie de possibles problemes: la pèrdua del sentiment d'integració en l'empresa i de les oportunitats de promoció; el possible aïllament entre treballadors, amb la falta de suport social (pot ser convenient que el TD no sigui únicament a distància, amb freqüents reunions a l'empresa); dificultats per a diferenciar els temps de treball i personals; l'excessiva disponibilitat, que pot derivar en excessives càrregues de treball i pèrdues en la privadesa; les dificultats per a descansar de les tasques; la transferència d'alguns costos del treball a la persona que el porta a terme, etc., que hauran de ser contemplats en l'àmbit contractual. Per a l'empresa pot comportar un cost en la implementació del sistema, a més de demores en la presa de decisions, una definició clara, ni excessiva ni laxa, del control dels treballadors, desestructuració derivada de la dispersió del personal, etc.

5. Avaluació de riscos laborals en els llocs de TD

L'Agència Europea per a la Seguretat i Salut en el Treball (OSHA, 2008) va publicar una de les seves *e-facts* sobre l'avaluació del teletreball amb un llistat de verificació de gran utilitat, adaptat a cada situació particular.

El llistat de verificació de l'OSHA, no exhaustiu, proposa comprovar aspectes de l'àmbit de la seguretat en el treball (instal·lació elèctrica, zones de pas, etc.), de tipus ergonòmic (espai específic per a desenvolupar les tasques, microclima, il·luminació, soroll, mobiliari, PVD, etc.) i psicosocial (usabilitat del programari, assistència tècnica, definició de tasques i responsabilitats, pauses i descansos –inclosos períodes de vacances–, períodes de disponibilitat per a comunicació amb l'organització, comunicació amb companys i superiors, previsió de reunions regulars presencials, situació familiar diferenciada de la laboral, informació i formació sobre riscos laborals, prevenció de *workaholism*, etc.).

Cal recordar que, encara que es tracti d'un lloc de treball situat a un domicili particular, la responsabilitat de dur a terme l'avaluació dels seus riscos laborals continua recaient sobre l'empresari, fet que genera, òbviament, més dificultats que la dels llocs habituals a les empreses, i fins i tot la necessitat d'autorització (o la demanda, si escau) del treballador perquè la Inspecció de Treball faci una visita de valoració, com s'ha esmentat en l'apartat sobre legislació.

D'altra banda, també convé preveure mesures en el cas que aspectes contemplats en paràgrafs anteriors no estiguin en les condicions adequades, o pateixin alguna deterioració: mesures com ara revisions regulars de l'equip (programari i maquinari) per d'experts, consultes regulars sobre organització del treball i reunions presencials de grup, vigilància de la salut específica per a treballadors amb PVD, formació contínua, etc. Pot ser interessant considerar que els comandaments intermedis siguin, o hagin estat també, encara que sigui a temps parcial, treballadors a distància.

Lectura recomanada

Recomanem la lectura següent:

OSHA (2008). «Risk assessment for teleworkers». *E-fact 33* (disponible en línia).

6. Cas particular: sentència del Tribunal Suprem

A continuació reproduïm, de manera parcial i abreujant-ne el redactat en alguns paràgrafs, una sentència del Tribunal Suprem que aborda diversos aspectes que s'han tractat en els apartats anteriors, molt especialment pel que fa a la implantació del TD. Encara que una mica llarga (l'original és de disset pàgines), recomanem la lectura d'aquest cas en la seva versió reduïda per a comprovar la visió jurídica del tema en general.

TS (Sala Social). Sentència d'11 d'abril del 2005. RJ\2005\4060

Contracte de treball a domicili: recurs de cassació 143/2004

El TS **estima** el recurs de cassació interposat per la Federació de Comunicació i Transports de CCOO contra la Sentència X-X-04, de l'Audiència Nacional, que cassa i anul·la en el sentit que s'indica en l'últim fonament de dret, dictada en actuacions promogudes per la recurrent contra T, SA i d'altres, sobre conflicte col·lectiu.

Vistes les presents interlocutòries pendents davant d'aquesta Sala en virtut del recurs de cassació interposat per la Federació de Comunicació i Transport de Comissions Obreres contra la sentència de la Sala Social de l'Audiència Nacional, del X-X-04, seguides a instància d'aquesta recurrent contra T, SA, la Federació de Serveis de la Unió General de Treballadors (FES-UGT), Confederació de Treballadors Independents i Comitè Intercentres, sobre conflicte col·lectiu.

Antecedents de fet

Primer: CCOO va **interposar demanda** de conflicte col·lectiu davant la Sala Social de l'Audiència Nacional, en la qual acabava **suplicant que es declarés la nul·litat del pacte del X-X-03 subscrit entre l'empresa demandada i el Comitè Intercentres**.

[...]

Tercer: amb data X-X-04, es va dictar sentència: «1. Desestimem l'excepció d'inadequació de procediment formulada per la demandada, T, SA. 2. Desestimem la demanda de CCOO contra T SA, FES-UGT, Confederació de Treballadors Independents, Comitè Intercentres i el Ministeri Fiscal». Es van declarar provats els fets següents: el 2003, va ser signat el següent pacte entre la direcció de l'empresa T i el seu Comitè Intercentres, per majoria absoluta: la direcció de T i la Comissió d'Oficina Virtual, degudament legitimada pel Comitè Intercentres, han negociat la manera de dur a terme la implantació de la denominada Oficina Virtual en l'empresa, que comportarà una nova organització de recursos. Es tracta que **el treballador comercial del canal de venda directa faci les funcions administratives al seu mateix domicili**, amb les compensacions pactades, sense que això comporti la desaparició de centres de treball, sinó l'adequació d'aquests a les noves necessitats de l'empresa. En virtut d'això, la direcció de l'empresa i el Comitè Intercentres, per majoria absoluta, acorden: 1) donar per finalitzat el període de consultes i negociació legalment establert. 2) El personal del canal de venda directa (vendedors i caps de vendes) afectat per la implantació de les noves tecnologies i sistemes d'informació, i que passa a fer la seva labor administrativa, auxiliar de la principal que és la venda, **des del seu mateix domicili, tindrà els drets, obligacions i compensacions**: 2a) El mobiliari, equips informàtics i telefònics, i qualsevol altre material necessari per al desenvolupament de les seves funcions laborals serà subministrat per T, que es responsabilitzarà de mantenir-lo. 2b) Els treballadors afectats tindran els mateixos drets que la resta de treballadors de T. 2c) Els signants del present acord fixaran en el termini d'un mes les responsabilitats de l'empresa i treballadors quant a programari, utilització d'equips i eines informàtiques, informació de normes i legislació. 2d) S'assegurarà la correcta conciliació entre vida familiar i laboral. 2i) Les parts abordaran l'estat dels temes que, com a conseqüència de la nova organització, puguin afectar aquests treballadors, com ara equipament i suport tecnològic, salut laboral, etc. 2f) Els treballadors afectats tin-

dran dret a percebre una compensació econòmica de 1.200 € d'una sola vegada, que serà abonada quan passin a exercir la funció administrativa al seu domicili.

[...]

La resta de personal afectat per aquesta reorganització i que estigui en capçaleres de gerència romandrà en el seu actual lloc de treball.

[...]

El personal restant haurà d'optar per: a) traslladar-se a capçaleres d'herència on hi hagi vacants. En qualsevol cas, tindrà dret a les condicions de trasllat següents: abonament del cost d'un hotel de 3 estrelles de la localitat durant 1 mes; abonament d'1 viatge setmanal a la localitat d'origen durant 1 mes; 45 € de dieta per cada jornada laboral durant 1 mes; pagament de costos de la mudança; abonament, una sola vegada, d'un plus de trasllat de 1.000 € si el treballador es trasllada només amb 1 familiar, i de 2.000 € si es trasllada amb més d'1 familiar; una ajuda de 500 €/mes durant 6 mesos per a lloguer o compra d'habitatge; fer un procés de formació que possibiliti el seu accés a la categoria de venedor; passar a ocupar el lloc d'un treballador de serveis centrals que en sol·liciti la desvinculació, sempre que el seu perfil professional s'adeqüi al de la vacant originada.

[...] creació d'una **comissió paritària** que doni resposta i solució a totes les situacions que la implantació de l'Oficina Virtual pugui ocasionar als treballadors, a més del seguiment del correcte compliment d'allò que s'ha acordat.

[...]

En data X-X-03, el sindicat CCOO va plantejar, davant el SIMA, **convocatòria de vaga** motivada per l'acomiadament unilateral de 58 treballadors, i per la modificació substancial de condicions de treball de 543 empleats que havien de passar a prestar serveis al seu domicili en lloc dels centres de treball, i el consegüent tancament de centres de treball.

El X-X-03 va ser subscripta una acta d'acord, en el SIMA, entre l'empresa i CCOO i UGT, en la qual es va establir el següent: «L'empresa es compromet a obrir un **període de negociació**, en el qual aportarà a la representació dels treballadors tota la informació necessària, amb l'objectiu d'aconseguir un acord. Aquest període de negociacions s'allargarà fins al X-X-03, i durant aquest no es prendran mesures relatives a tancaments de centres o amortització de llocs de treball. Si no s'hagués arribat a un acord en matèria de **teletreball**, s'obriria un procés formal per a arribar a un acord. La part sol·licitant es compromet a retirar la convocatòria de vaga».

En l'acta de la reunió de la Comissió de l'Oficina Virtual, del dia X-X-03, consta: 1) L'empresa presenta proposta d'actuacions generals per a la implantació de l'oficina virtual. 2) La intenció de l'empresa és obrir un període de consulta i negociació des d'avui fins al X-9; en aquest període, es compromet a: aportar la documentació que avala la decisió; negociar un marc compensatori pel canvi substancial de condicions de treball dels venedors; tancar centres de treball i amortitzar llocs de treball tal com s'ha proposat. 3) L'empresa assumeix el compromís, durant aquest període, de no tancar cap centre de treball ni amortitzar llocs. 4) CCOO manifesta que **podria arribar a atendre com a vàlida per a T l'opció del teletreball**. També reitera el seu suport a l'ús de les noves tecnologies per facilitar la labor dels comercials. 5) La representació social en la taula està constituïda per l'acord majoritari dels integrants del Comitè Intercentres. 6) T facilita un document de proposta d'actuacions generals; un calendari de presentacions a les gerències de vendes; un pla de promoció de la funció administrativa en zones a funció comercial. 7) Es **presenta proposta de sortides voluntàries**, i s'acorda pactar una proposta general que, a més de la part social, es pugui ampliar a la resta d'administratius. 8) Sobre la proposta de trasllats, T assenyala que encara que el tema està ja tractat en el conveni col·lectiu, es podrien negociar condicions diferents. CCOO manifesta que no té res en contra dels trasllats, sempre que comportin mantenir llocs, però no està conforme amb el fet que s'amortitzin llocs a un centre i aquests siguin ocupats per treballadors traslladats d'altres centres. 9) T fa lliurament d'un document que identifica perfils professionals, i manifesta, quant al **teletreball, que això només comporta una modificació respecte al treball als seus domicilis** i que està disposada a negociar una compensació i estudiar altres propostes.

En l'acta de l'Oficina Virtual del dia X-X-2003, consta:

1) **Nova proposta de la direcció**, concretada en tres capítols: a) venedors: proposta compensatòria per l'ús domiciliari; anàlisi d'altres possibles condicions que podrien ser susceptibles de compensació, i proposta d'identificació de comercials que no vul-

guin el teletreball, diferenciant les causes d'aquest posicionament. b) Administratiu: proposta de possibles localitats on podrien mantenir centres de reunió, i projecte d'estudi d'un nou dimensionament.

3) CCOO comenta que no està demanant a la direcció que renunciï al tancament de centres ni al treball, sinó al concepte d'amortització, i accepta continuar amb el procés negociador.

En l'acta de l'Oficina Virtual del dia X-X-03, consta:

1) **Acceptació de T de la proposta d'UGT-CTI**, aclarint que accepta la possibilitat de desvinculacions per a la resta de personal administratiu, no afectat directament pel projecte d'Oficina Virtual, sempre que els treballadors que la sol·liciten puguin ser substituïts per treballadors afectats pel projecte, i que els seus llocs no poden ser amortitzats.

2) **UGT i CTI accepten** aquesta posició de l'empresa i sotmetran l'acord a la votació del Comitè Intercentres.

3) CCOO fa constar que encara que hi ha hagut un període de reunions, la direcció no ha fet cap variació en la seva postura i declara que l'acord s'obtindrà amb la majoria del Comitè Intercentres però **contra la voluntat dels treballadors i de CCOO**.

4. Es dona per finalitzat el procés negociador.

L'empresa va emetre un comunicat intern, que diu el següent. Després d'haver culminat un procés de negociació amb el Comitè Intercentres, en el qual s'ha informat àmpliament del funcionament del model d'Oficina Virtual a una comissió creada a aquests efectes, s'ha arribat a un acord amb aquest òrgan de representació per a fer la implantació d'aquesta nova operativa de gestió comercial, que comporta una important transformació en la dinàmica de treball de la nostra força de vendes i que suposarà canvis rellevants en els processos, l'organització i la tecnologia, orientat a aconseguir una relació comercial molt més centrada en les necessitats i expectatives reals dels nostres clients. **L'acord recull un marc compensatori per a incentivar l'esforç que caps de vendes i venedors hauran de fer per a adaptar-se al nou model de treball.** Igualment, s'han consensuat nombroses solucions d'ocupació per al personal administratiu de suport a vendes i de recursos afectat per la implantació dels vuit centres de suport administratiu en les capçaleres de gerència. Aquestes solucions passen per l'acoblament en llocs de vendes i per trasllats a posicions vacants, tant en les gerències comercials, com en serveis centrals. **L'opció del trasllat es veurà compensada mitjançant condicions econòmiques que milloren considerablement les pactades en el conveni col·lectiu.** Com que són conscients del repte que comporta la implantació dels canvis esmentats, s'ha acordat la **creació d'una comissió paritària** que doni resposta i solució a totes les situacions que l'engegada del model d'Oficina Virtual pugui ocasionar a les persones directament implicades. En pròximes dates, es faran presentacions a totes les gerències amb la finalitat d'explicar el model, en les seves facetes d'organització, funcionament i **programa d'implantació**, i el detall de tots els acords esmentats en el present comunicat.

La Direcció de Recursos Humans de l'empresa va difondre una nota informativa: l'acord signat entre T i el Comitè Intercentres estableix les bases del compromís entre les parts per a iniciar de manera immediata i progressiva la implantació del model d'Oficina Virtual. Com a conseqüència, les labors administratives de suport en zones es concentraran en les capçaleres de gerències, de manera que **el personal administratiu de zones podrà optar per accedir a alguna de les possibilitats següents:** passar a venedor, sempre que el sol·licitant disposi del perfil adequat; sol·licitar el trasllat a les capçaleres de gerència; substituir llocs administratius en els serveis centrals per als quals es trobin preparats professionalment.

A fi de fer viable l'últim punt, T accepta sortides voluntàries de personal administratiu situat en serveis centrals, sempre que l'activitat laboral que facin pugui ser assumida pel personal excedent en zones, com a conseqüència de l'entrada en vigor del model d'Oficina Virtual. Els empleats de serveis centrals que, complint la premissa anteriorment citada, vulguin sortir de T, podran dirigir-se, abans del pròxim dia X-X-03, als representants dels treballadors o a la Gerència de Planificació i Gestió de Personal, que garantirán la confidencialitat de la seva sol·licitud. La decisió de la sortida de l'empresa del personal administratiu adscrit als serveis centrals que ho sol·liciti està condicionada a l'existència d'excedents de llocs administratius i a la coincidència dels perfils professionals. La Direcció General de Recursos Humans **determinarà**, entre les persones que sol·licitin la seva sortida de l'empresa, **les més adequades per a ser substituïdes** pels excedents existents i el moment en el qual es pugui fer

aquesta substitució, i oferirà, per a la sortida de l'empresa, les condicions pactades en l'acord esmentat.

Almenys 39 treballadors van remetre una carta a l'empresa en la qual declaraven que l'abonament de 1.200 € era decisió de l'empresa i **no significava que ells acceptaven noves obligacions** laborals o modificació de les seves condicions de treball.

Consta que almenys 19 empleats van sol·licitar que T els instal·lés als seus domicilis **una impressora** i altres materials d'oficina.

T regeix les relacions laborals amb els seus treballadors per mitjà del IX **Conveni Col·lectiu**, subscrit amb el Comitè Intercentres, i publicat en el *BOE*.

El X-X-03 es va celebrar **un intent de conciliació entre parts davant el SIMA, sense acord**.

[...]

Contra la resolució expressada, es va interposar **recurs de cassació a nom de CCOO**, autoritzat i basat en les empires següents:

I) Article 205.d) de la **Llei de procediment laboral**, per error de fet en l'apreciació de la prova.

II) Article 205 de la Llei de procediment laboral, per aplicació indeguda dels articles 20 i 41 de l'**Estatut dels Treballadors (ET)**.

III) Article 205.i) de la Llei de procediment laboral, per infracció dels articles 13, 20 i 41 de l'ET en relació amb el 1204 del Codi civil.

IV) Article 205.i) de la Llei de procediment laboral, per violació de l'article 18.2 de la **Constitució**.

El **Ministeri Fiscal va emetre informe** que considerava improcedent el recurs, i les actuacions es van declarar conculses.

Fonaments de dret

Primer. La direcció de l'empresa T i el Comitè Intercentres d'aquesta empresa van signar el X-03 un pacte per a implantar l'anomenada Oficina Virtual, impugnat per CCOO. L'acord impugnat té com a objecte regular les condicions en virtut de les quals el personal del Canal de Vendes directament afectat per la implantació de noves tecnologies passarà a prestar serveis al seu mateix domicili, i adopta a més una sèrie de mesures sobre el que es denomina «resta del personal afectat per la reorganització», que haurà d'optar per traslladar-se a les capçaleres de gerència, accedir a la categoria de venedor o ocupar les vacants que es produeixin en els serveis centrals. La sentència recorreguda ha desestimat la demanda. En primer lloc, argumenta que, com que l'acord no regula de manera específica el control de l'empresari sobre la prestació de treball que ha de complir-se al domicili del treballador, i es limita a indicar que **s'assegurarà «la correcta conciliació de la vida familiar i laboral», no hi ha cap infracció dels drets del treballador a la intimitat i a la inviolabilitat del seu domicili**. En segon lloc, la sentència recorreguda també assenyalava que el pacte s'ajusta a les previsions de l'article 41 de l'ET.

Segon. El primer motiu del recurs es formula a l'empara de l'article 205.d) de la Llei de procediment laboral, i proposa incorporar en el text de l'acord que reproduïx el fet provat primer de la sentència recorreguda un paràgraf omès en l'apartat c) de la segona part de l'esmentat acord («Resta del personal afectat») del següent tenor literal: «si el treballador no optés per alguna d'aquestes tres fórmules, els signants del present acord estimen que escau dur a terme la seva desvinculació». L'omissió que es denuncia és certa, però **es tracta d'un mer error de transcripció**, ja que no hi ha dubte que el que es dona per provat és el text de l'acord, i respecte a això hi ha acord de les parts, com s'adverteix en els escrits d'impugnació, que reconeixen l'esmentat error de transcripció.

Tercer. El segon motiu del recurs denuncia la vulneració dels articles 20 i 41 de l'ET, argumentant que, tenint en compte el contingut del pacte de l'Oficina Virtual, no ens trobem davant una modificació de condicions de treball de les contemplades en l'article 41 de l'ET, ja que hi ha, d'una banda, una novació contractual, per la qual es transforma sense el consentiment de l'interessat un contracte comú en un contracte a domicili i, d'una altra, un règim de trasllats amb canvi de domicili i fins i tot un règim d'extincions per als administratius no adscrits a la gerència que no exercitin

les opcions previstes en el pacte. Per això, segons el motiu, l'acord impugnat aborda la regulació de matèries que excedeixen el marc de l'article 41 de l'ET per a entrar en el dels articles 40 i 51 d'aquest text legal, mentre que, d'altra banda, **conté una modificació en una matèria no disponible, quem és la transformació d'un comú contracte de treball en contracte de treball a domicili**. En segon lloc, s'al·lega també que **T no ha invocat cap causa** econòmica, tècnica, organitzativa o productiva **que justifiqui les modificacions que s'han establert**. Finalment, es diu que per l'heterogeneïtat del seu contingut, el **pacte de l'Oficina Virtual** no constitueix un acord dels previstos en l'article 41 de l'ET, sinó **un conveni col·lectiu** que seria nul per no haver-se negociat conforme a les regles de l'article 87 de l'ET i per no haver-se publicat en el *BOE*. En el motiu tercer, torna a denunciar-se la infracció dels articles 20 i 41 de l'ET en relació amb l'article 13 del mateix text legal i amb l'article 1204 del Codi civil. En aquest motiu la part reitera, amb citació d'algunes sentències, la seva tesi que un acord col·lectiu, com el que s'ha pactat en el present cas, no pot transformar un contracte de treball de règim comú en un contracte a domicili, i esmenta en aquest sentit l'Acord marc europeu sobre teletreball, que, segons la part recurrent, s'hauria incorporat al nostre ordenament amb l'Acord interconfederal de negociació col·lectiva del 2003 (*BOE* del 24-2-03), prorrogat per a l'any 2004 (*BOE* del 31-12-2003). El motiu quart denuncia la infracció de l'article 18.2 de la Constitució per entendre que **el pacte subscrit és nul, atès que les parts que el van acordar no tenen poder de disposició sobre el domicili dels treballadors afectats**.

El plantejament del recurs és complex, i en el motiu segon s'acumulen de manera desordenada denúncies d'infraccions de diferent signe, per la qual cosa és necessari començar amb algunes precisions. La primera consisteix a assenyalar que en **el segon motiu ha quedat sense fonamentar** per complet la pretesa infracció de l'article 20 de l'ET, i per aquesta falta de fonamentació ha de desestimar-se sense més, a part que és obvi que no estem davant d'un exercici unilateral del poder de direcció o del *iusvariandi* empresarial, sinó davant d'un acord col·lectiu. De les restants infraccions que es proposen en el motiu segon, cal descartar les que es refereixen a la impugnació de les previsions sobre els trasllats i els canvis de categoria i la que al·lega la nul·litat de l'acord com a conveni col·lectiu estatutari per no haver estat objecte de publicació i per falta de legitimació. **Es rebutgen aquestes denúncies perquè cap d'aquestes causes d'impugnació no s'ha al·legat en la instància, i el seu plantejament ara constitueix una qüestió nova que no pot plantejar-se en un recurs extraordinari, com és el de cassació**. Cal aclarir, a més, que en l'acord impugnat no s'acorden trasllats, ni canvis de categoria per al personal administratiu, sinó que es concedeixen determinades opcions per a aquest personal davant l'eventualitat de l'aplicació d'altres mesures de regulació d'ocupació. El mateix cal dir de l'esment a les desvinculacions. El paràgraf ja esmentat en el fonament segon d'aquesta sentència diu efectivament que «si el treballador no optés per alguna d'aquestes tres fórmules, els signants estimen que escau dur a terme la seva desvinculació». Però, al marge de la consideració que pugui merèixer la incorporació d'aquest tipus d'admonicions en un acord col·lectiu, la veritat és que no estem, com diu la part recurrent, davant l'autorització d'unes extincions que haurien d'haver-se tramitat per la via de l'article 51 de l'ET o, si escau, per la de l'article 52.c) del mateix text legal, sinó simplement davant l'expressió d'una opinió de les parts, que per al supòsit de produir-se aquesta eventualitat consideren que caldrà recórrer a una extinció dels contractes.

Quart. Les denúncies restants es refereixen a dos problemes que és necessari delimitar: 1) que l'acord col·lectiu impugnat no s'ha atingut a les regles de l'article 41 de l'ET, ja que ni l'empresa ha al·legat la causa de la modificació, ni s'ha deliberat sobre ella en el procediment previst en aquest article, i 2) que l'acord no pot adoptar una mesura de transformació del contracte, com aquesta que es pretén, que tampoc no està emparada per l'article 41 de l'ET. La primera denúncia manca de suport fàctic. En el fet provat tercer, consta que la iniciació de les negociacions en l'acta del X-X-03 es va vincular a la **implantació del teletreball, la qual cosa òbviament al·ludeix a una causa tècnica o organitzativa a l'efecte de l'article 41 de l'ET**. En el mateix sentit, en l'acta del X-X-03, s'esmenta expressament com a objecte de les negociacions la implantació de l'oficina virtual, i en el mateix acord impugnat es recull que «la implantació de la denominada oficina virtual [...] comportarà una nova organització de recursos, afavorint la seva posició competitiva al mercat». **La part recurrent no justifica per què** a la vista de les diferents reunions entre T i la representació dels treballadors **no s'ha seguit el procediment de l'article 41 de l'ET**.

Cinquè. Quant a la transformació del contracte de treball, cal assenyalar que el punt 2 de l'acord impugnat estableix que «el personal del canal de venda directa (vendedors i caps de vendes) afectat per la implantació de les noves tecnologies i sistemes d'informació» [...] «passa a fer la seva labor administrativa, auxiliar de la principal que és la venda, des del seu mateix domicili». Per a la part recurrent, això implica una transformació del contracte de treball que, de ser un contracte comú, passaria a ser un contracte a domicili, la qual cosa excediria el que permet l'article 41 de l'ET i que-

daria, a més, fora del poder regulador de l'autonomia col·lectiva, a part de vulnerar la **garantia de la inviolabilitat del domicili del treballador** que estableix l'article 18.2 de la Constitució.

És obvi que no hi ha vulneració de l'article 18.2 de la Constitució. Aquest precepte conté, segons la doctrina constitucional, dues garanties: la primera i més general inclou que el domicili, com a espai privat, ha de resultar «immune a qualsevol tipus d'invasió o agressió exterior d'altres persones o de l'autoritat pública, incloses les que s'hi puguin fer sense penetració física, sinó per mitjà d'aparells mecànics, electrònics o altres d'anàlegs»; i la segona consisteix a aplicar concretament la primera garantia i «estableix la interdicció de l'entrada i el registre domiciliari», de manera que «fora dels casos de flagrant delictes, només són constitucionalment legítims l'entrada o el registre efectuats amb consentiment del seu titular o a l'empara d'una resolució judicial» (STC 22/2003 i d'altres). L'acord col·lectiu impugnat no conté l'habilitació de cap acció que pugui ser qualificada d'invasió del domicili. Es retreu a l'acord una altra cosa: que els negociadors hagin pactat una obligació de prestar el treball al mateix domicili del treballador, una cosa que, segons la part recurrent, excedeix de les seves facultats de disposició. Però el fet que pugui produir-se aquesta actuació *ultra vires* no significa en absolut que el simple fet d'obligar a treballar al domicili «sense més precisions» pugui configurar-se com una infracció de la inviolabilitat del domicili.

Sisè. L'altra denúncia és més complexa, i per a examinar-la cal començar amb algunes precisions. En primer lloc, cal assenyalar que l'acord impugnat sí que estableix l'obligació de prestar el treball al mateix domicili dels treballadors, i això encara que, amb una finta retòrica, s'hagi partit del fet que els treballadors ja «han passat» a fer la seva labor administrativa als seus domicilis per regular els drets, obligacions i compensacions corresponents. **L'acord el que estableix és l'obligació principal de fer el treball administratiu al domicili amb «els equips informàtics i telefònics» i, com a conseqüència d'aquest canvi –abans el treball administratiu es feia als locals de l'empresa–, es determinen els «drets, obligacions i compensacions» corresponents.** En segon lloc, que no es tracta d'una transformació completa del règim contractual per la qual s'ha passat d'un contracte comú executat als locals de l'empresa a un contracte a domicili executat a través del teletreball. El personal afectat pel canvi és personal de vendes, que lògicament desenvolupava el seu treball comercial mitjançant contactes amb els clients fora dels centres de treball, encara que es feia el treball administratiu a aquests centres, i el que es canvia és només aquest treball, que «passa» ara a fer-se al domicili dels treballadors. La sentència recorreguda no ha delimitat la importància d'aquest treball administratiu dins del conjunt de la prestació de treball, malgrat que la prova pericial practicada a instància de l'empresa demandada mostra alguna evidència d'interès en aquest punt. Però sembla clar que, tractant-se d'un personal de vendes, el treball administratiu ha de ser complementari del comercial. **No pot acceptar-se, per tant, la tesi de la part recurrent que el que hi ha és un canvi complet de modalitat contractual en la mesura que d'un contracte de treball comú s'ha passat a un contracte a domicili. No obstant això, encara que no sigui així tampoc no és acceptable la posició de T, que considera que estem davant una modificació del sistema de treball –de l'eina o mitjà de treball emprat– que afecta un element no essencial de la prestació.**

En realitat, el que hi ha és un canvi en el règim contractual, encara que aquest canvi només afecta una part del contingut de la prestació de treball. Per a establir l'abast d'aquest canvi, és necessari referir-se al contracte de treball a domicili i les seves relacions amb el teletreball, el qual es defineix en l'article 13 de l'ET com aquell en el qual la prestació de treball de l'activitat laboral es fa al domicili del treballador o al lloc lliurement triat per aquest i sense vigilància de l'empresari. Per la seva banda, el teletreball és «una forma d'organització i/o de realització del treball, amb l'ús de les tecnologies de la informació, en el marc d'un contracte o d'una relació de treball, en la qual un treball, que s'hauria pogut fer igualment als locals de l'ocupador, s'efectua fora d'aquests locals de manera regular» (punt 2 de l'Acord marc europeu sobre teletreball). No es tracta de conceptes coincidents, perquè el teletreball pot prestar-se a un lloc no triat pel treballador i diferent del seu domicili i perquè, a més, pot haver-hi formes de teletreball en les quals hi hagi una vigilància empresarial (algunes manifestacions de treball «en línia»), encara que aquest element del control pot ser avui menys decisiu pel que fa a la qualificació, i en qualsevol cas, les formes de control amb les tecnologies informàtiques no sempre són equiparables a la vigilància tradicional, que és la que esmenta l'article 13 de l'ET per fer referència als tipus també tradicionals del treball industrial a domicili. Però hi ha formes de teletreball que s'ajusten al model de treball a domicili, i en aquest sentit la doctrina es refereix a un «nou» contracte a domicili vinculat a les noves tecnologies enfront del «vell» contracte a domicili. Aquest és, sens dubte, el cas del supòsit aquí analitzat, ja que, a partir del text de l'acord impugnat, no consta l'establiment de tècniques específiques de control informàtic de la prestació laboral. En aquest sentit, pot

afirmar-se que hi ha un canvi parcial del règim contractual, ja que almenys una part de l'activitat laboral es farà «a domicili» i sense vigilància de l'empresari. I aquest canvi excedeix de l'àmbit de les modificacions de l'article 41 de l'ET, perquè aquest precepte es refereix a les modificacions substancials que es produeixen en el marc d'un determinat contracte de treball, però no a les condicions que puguin determinar un canvi de règim contractual, com mostra la regla de l'apartat d) de l'article 12 de l'ET per al contracte a temps parcial, i tampoc no seria possible autoritzar el canvi d'una relació indefinida per una de temporal o d'una relació comuna per una d'especial. La doctrina científica ha remarcat que l'article 41 de l'ET s'aplica a «les condicions de treball», enteses com els aspectes relatius a l'execució de la prestació de treball i les seves contraprestacions, però que no assoleix «les condicions d'ocupació», que es projecten sobre la mateixa configuració de la relació laboral i les seves vicissituds. Però és que, a més, el desplaçament del lloc de l'execució del contracte del centre de treball empresarial al domicili del treballador té altres implicacions sobre l'esfera personal d'aquest, que excedeixen no solament de l'àmbit de l'article 41 de l'ET, sinó del mateix poder de disposició de l'autonomia col·lectiva. En el fonament jurídic anterior, ja s'ha raonat que l'establiment d'una clàusula sobre la realització del treball al domicili del treballador no constitueix un supòsit que entri dins de la garantia constitucional de la inviolabilitat del domicili. Això no significa que aquest tipus de clàusules sigui indiferent pel que fa a l'esfera de la intimitat personal del treballador, perquè quan es converteix el domicili en lloc de treball s'està obligant el treballador a posar a la disposició de l'ocupador quelcom més que la força de treball, ja que es converteix en centre de treball, en lloc de producció, el mateix espai on es desenvolupa la vida privada del treballador, i això no solament comporta un cost addicional, que pot quedar sense retribució, com en el cas que calgui destinar al treball llocs que abans es destinaven a altres usos familiars, sinó que també pot tenir conseqüències d'ordre diferent en la convivència a la llar o en la vida personal del treballador, que han de quedar al marge tant de les modificacions unilaterals de l'article 41 de l'ET, com també de les decisions de l'autonomia col·lectiva, que han d'operar sobre les matèries col·lectives, però no sobre aquelles que pertanyen a la vida privada del treballador. Així ho reconeix l'Acord marc europeu sobre el teletreball quan, en el punt 3, insisteix en el caràcter voluntari de treball i preveu que «si el teletreball no forma part de la descripció inicial del lloc de treball, i l'ocupador fa una oferta de teletreball, el treballador pot acceptar o rebutjar l'oferta», i afegeix que «si un treballador expressa el seu desig d'optar a un teletreball, l'ocupador pot acceptar o rebutjar la petició». És cert que l'Acord no és aplicable encara en el nostre ordenament, ja que la seva publicació com a annex de l'Acord interconfederal per a la negociació col·lectiva no equival a una recepció en dret intern mitjançant la negociació col·lectiva, atès que l'esmentat Acord interconfederal té només una eficàcia obligacional per a les parts que el subscriuen, pel que fa a les orientacions i criteris que han de seguir-se en la negociació, i en aquesta matèria les organitzacions empresarials i sindicals signatàries només es comprometen «a promoure l'adaptació i el desenvolupament» de l'Acord marc europeu «a la realitat espanyola». Però el caràcter voluntari per al treballador de l'acceptació del teletreball a domicili es deriva en el nostre dret d'allò que estableixen els articles 1091, 1204 i 1256 del Codi civil en relació amb el que ja s'ha indicat sobre la impossibilitat d'utilitzar en aquesta matèria la via de l'article 41 de l'ET i dels límits de regulació aplicables a l'autonomia col·lectiva, que no pot entrar a regular aquelles matèries que afecten l'esfera personal dels treballadors.

Ha d'estimar-se el recurs per a cassar la sentència recorreguda i estimar parcialment la demanda amb l'abast que es deriva dels raonaments anteriors. La Sala considera que n'hi ha prou amb anul·lar l'acord quan estableix amb caràcter obligatori l'aplicació del teletreball a domicili per al personal del canal de venda directa, sense perjudici que aquest personal pugui acceptar voluntàriament aquest canvi en les condicions que estableix l'acord i també sense perjudici que, si escau, puguin aplicar-se les mesures previstes per a la resta de personal. No obstant això, cal aclarir que aquest pronunciament no impedeix que qualsevol de les parts signatàries de l'acord pugui denunciar-lo si l'anul·lació que es decreta aquí trenca l'equilibri contractual aconseguit. Conforme a allò que es disposa en l'article 233.2 de la Llei de procediment laboral, no escau la imposició de costos.

La Sala acorda:

Estimem el recurs de cassació interposat per CCOO contra la sentència de la Sala Social de l'Audiència Nacional, de X-X-04, seguit a instància d'aquesta recurrent contra T, SA, FES-UGT, Confederació de Treballadors Independents i Comitè Intercentres, sobre conflicte col·lectiu. Cassem la sentència recorreguda anul·lant-ne els pronunciaments, i amb estimació parcial de la demanda anul·lem el punt 4 de l'acord subscrit el X-X-03 per l'empresa T, SA i el Comitè Intercentres d'aquesta empresa **quan esta-**

bleix amb caràcter obligatori l'aplicació del teletreball a domicili per al personal del canal de venda directa.

Desestimem la demanda en allò que excedeix de l'anterior pronunciament. Sense imposició de costos.

Resum

No hi ha consens en relació amb quan podem considerar que un treballador és treballador a distància.

Probablement, en els pròxims anys, tal com està succeint en altres països, apareixerà legislació específica que reguli els aspectes associats al TD i com portar a terme la seva gestió per a prevenir riscos laborals.

L'ús de les TIC introdueix factors de risc específics, especialment ergonòmics i psicosocials. L'impacte en els trastorns musculoesquelètics, l'exigència cognitiva que porten associada i la seva incidència en les tipologies específiques de les persones, entre altres factors, són aspectes que encara no podem valorar de manera exhaustiva.

En el TD, i de manera similar als factors psicosocials en general, determinats aspectes poden ser beneficiosos o tenir un impacte negatiu segons les situacions particulars, en un àmbit personal, empresarial i general per a la societat.

Igual que amb la resta de canvis d'índole organitzativa, s'ha d'analitzar i planificar detalladament la implantació del teletreball en una empresa, amb especial atenció als aspectes que puguin incidir en la salut del teletreballador.

Bibliografia

Baraza, X.; Rimbau-Gilabert, E.; Dalmau, I.; Llacuna, J. (2015). «Caso de estudio: Teletrabajo y riesgos psicosociales aplicados al personal de una universidad online». Proceedings of the 15th International Conference on Occupational Risk Prevention [document en línia]. <<http://www.orpconference.org>>

Brillhart, P. E. (2004). «Technostress in the Workplace. Managing stress in the electronic workplace». *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge (núm. 5, vol. 1, pàg. 302-307).

Dalmau, I.; Ferrer, R. (2015). «Preservar la salud teletrabajando». *Oikonomics* (núm. 4, pàg. 52-59).

Donnelly, N.; Proctor-Thomson, S. B. (2015). «Disrupted work: home-based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster». *New Technology, Work and Employment* (núm. 30, vol. 1, pàg. 47-61).

Enquestes internacionals sobre condicions de treball

Eurofound (2012). «Fifth European Working Conditions Survey». Luxemburg: Publications Office of the European Union.

European Trade-Union Confederation (ETUC) (2002). «ETUC position on first-stage consultation of the EU social partners on a “New start” for work-life balance» [disponible en línia]. <<https://www.etuc.org/documents/etuc-position-first-stage-consultation-eu-social-partners-new-start-work-life-balance>>

Golden, T. D.; Veiga, J. F.; Simsek, Z. (2006). «Telecommuting's differential impact on work-family conflict: is there no place like home?». *Journal of Applied Psychology* (núm. 91, vol. 6, pàg. 1340-1350).

Ministeri d'Administracions Públiques (2006). *Plan Concilia. Horarios y teletrabajo*. Madrid: MAP

Morell, J. (2007). «Teletreball. Quan el treball deixa de ser en un lloc». Departament de Cibersocietat de la Fundació iBit. Monografia 6 [disponible en línia]. <<http://obsi.fundaciobit.org/wp-content/uploads/2012/06/Monografia-6-%20Teletreball.pdf>>

Pons, F. J.; Gil-Monte, P. (2014). «Diseño de la organización: estructura y tecnología (teletrabajo y tecnoestrés)». A: P. Gil-Monte (coord.). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid: Pirámide.

Rosen, L. D. (2013). *iDisorder: Understanding our Obsession with Technology and Overcoming its Hold on Us*. Londres: MacMillan.

