



Libro blanco de soluciones tecnológicas para teletrabajo

Recomendaciones para implantar
modelos de trabajo a distancia

ÍNDICE

<p>01 INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO 2</p> <hr/> <p>Marco global del teletrabajo. 3</p> <p>Retos y beneficios de los modelos remotos de trabajo 5</p> <p>Marco regulatorio de los entornos de teletrabajo 6</p> <p>02 MODELOS DE TRABAJO A DISTANCIA 8</p> <hr/> <p>Teletrabajo y flexwork 9</p> <p>Definición de perfiles y actividades en modelos de trabajo a distancia 11</p>	<p>03 NUEVO ENTORNO TECNOLÓGICO DEL EMPLEADO 13</p> <hr/> <p>Dotación de equipamiento y servicios 15</p> <p>Soluciones de Conectividad en el Hogar 14</p> <p>Servicios de Comunicaciones 20</p> <p>Dispositivos y accesorios 22</p> <p>Herramientas de Productividad y colaboración. 23</p> <p>Soluciones de Virtualización 24</p> <p>Soluciones de Seguridad 26</p> <p>Herramientas de gestión de empleado 29</p> <p>Gestión Unificada del entorno de trabajo a distancia 30</p>	<p>04 RECOMENDACIONES PARA EL ESPACIO DE TRABAJO 32</p> <hr/> <p>Equipos de trabajo 33</p> <p>Entornos de trabajo 35</p> <p>Organización y gestión 36</p> <p>05 GESTIÓN DEL CAMBIO 37</p> <hr/> <p>Metodología gestión del cambio 38</p> <p>Plan de comunicación 40</p> <p>Derecho a la desconexión digital 41</p> <p>06 GLOSARIO DE TÉRMINOS 43</p> <hr/>
--	---	--

01

INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

Marco global del teletrabajo

El teletrabajo ha dejado de ser una costumbre marginal en nuestro país para convertirse en pocos meses en una necesidad en muchas organizaciones, cuya continuidad de negocio ha sido posible gracias a que los empleados pudieran seguir trabajando desde sus domicilios.

Algunas de las principales consecuencias han sido:

- **Menor movilidad** nacional e internacinal.
- **Aumento radical del teletrabajo.**
- Necesidad de garantizar y **mantener la conectividad 24x7.**
- Mayor **adaptabilidad y flexibilidad** a horarios respetando diferentes entornos familiares.
- Necesidad de **reforzar la comunicación** entre los equipos de trabajo.
- Organizaciones más orientadas hacia **la eficiencia.**

Debido a la inmediatez con que han tenido que adaptarse a este nuevo entorno de teletrabajo, muchas compañías no estaban preparadas ni contaban con los recursos necesarios para la prestación de servicios a distancia ni tampoco contaban con una política para la implementación de la modalidad de teletrabajo.

Tras la irrupción del estado de alarma,

muchas compañías han tenido que emprender una transformación digital forzosa, algunas de ellas lastradas por la necesidad de reducir una doble brecha digital: la carencia de dotación tecnológica necesaria y las limitadas capacidades digitales de sus empleados para desempeñar su actividad en el nuevo entorno remoto.

En torno a un 30% de empleados en España tuvo que optar por el teletrabajo durante los meses de confinamiento sin haberlo ejercido previamente según una encuesta realizada por Eurofond.

CAMBIO ESTRUCTURAL TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Retos para abordar la implantación de un modelo de trabajo a distancia.



Tras la desescalada, muchas organizaciones se encuentran en un punto de inflexión. La mayoría de ellas no se plantea continuar con los modelos de trabajo previos al COVID-19, sino que están analizando e incluso comenzando a implantar nuevos escenarios basados en el teletrabajo y en el trabajo flexible. Para abordar este reto, las organizaciones tendrán que redefinir:

- **El nuevo entorno de trabajo** de sus empleados, que debe incluir el equipamiento y

servicios necesarios para trabajar a distancia con las mismas funcionalidades que el empleado encuentra en la oficina.

- **El nuevo concepto de los espacios físicos** que deberán redefinirse para adaptarse a las nuevas necesidades de prevención y de garantía de la distancia de seguridad interpersonal.
- **Los nuevos procesos de gestión** que definen la nueva relación de los empleados y la empresa, en este nuevo entorno de trabajo a distancia.

No se trata únicamente, por lo tanto, de un cambio tecnológico, sino de una transformación estructural con profundo impacto en el día a día de las organizaciones y en su propia cultura corporativa.

Este “Libro blanco” incorpora las recomendaciones de Telefónica Empresas a todas las organizaciones que se enfrentan en estos días a la implantación de nuevos modelos de trabajo, con el objetivo de servir de ayuda y guía en los primeros pasos, a la hora de enfrentarse a este gran reto, tras el que sin duda se encuentra también una gran oportunidad.

Beneficios y retos de los modelos remotos de teletrabajo

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

A consecuencia del COVID-19, el teletrabajo ha dejado de ser una costumbre marginal en nuestro país para convertirse en pocos meses en una necesidad imperiosa en muchas organizaciones, cuya continuidad de negocio ha sido posible gracias a que los empleados pudieran seguir trabajando desde sus domicilios.

- **Mejora de la productividad** como consecuencia de que los trabajadores estén sometidos a menores distracciones, un menor estrés causado por el tiempo invertido en desplazarse al trabajo o un ambiente de trabajo más silencioso.

- **Reducción del absentismo laboral.** El teletrabajo, combinado con una mayor flexibilidad laboral, permite que los trabajadores puedan adaptar su jornada de una forma óptima, pudiendo conciliar la vida personal y laboral. Esto reduce considerablemente el número de días de asuntos propios o similares que el trabajador solicita.

- **Mayor compromiso.** La posibilidad de trabajar desde casa ofrece a los trabajadores la libertad de gestionar sus propios horarios y a conciliar el entorno de trabajo con su vida personal, lo que tiene un impacto en su nivel de motivación.

- **Fomento de la responsabilidad corporativa.** La sensación de autonomía, de compromiso mutuo y confianza por parte de la empresa, aumenta el grado de satisfacción de los empleados y su orgullo de pertenencia.

- **Empresas más atractivas para los mejores profesionales.** Los modelos de trabajo flexible son una valiosa herramienta para atraer y retener el talento a la organización, además de dar acceso a nuevos profesionales dispersos geográficamente.

Sin embargo, la implantación de los nuevos modelos de trabajo a distancia no está exenta de retos: los responsables de negocio deberán asegurar que se mantienen los niveles de productividad y eficiencia de la empresa, al igual que la relación con sus clientes. Para ello, desde el punto de vista tecnológico, las organizaciones se enfrentan al reto de definir un nuevo puesto de trabajo y entregar a los empleados nuevos equipamientos y herramientas digitales necesarias, incorporarlas a un nuevo modelo de gestión y garantizar el control y la seguridad de este nuevo entorno de trabajo deslocalizado.

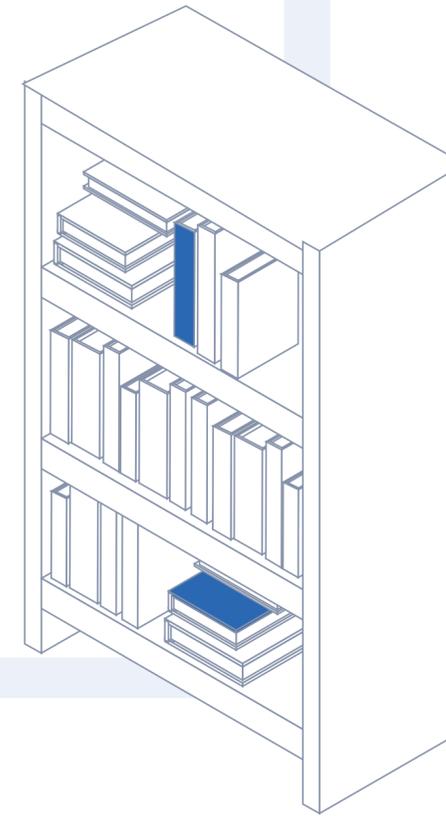
MARCO REGULATORIO ESTRUCTURAL

Retos para abordar la implantación de un modelo de trabajo a distancia.



Por último, uno de los retos más relevantes se encuentra en el área de RRHH, donde sus responsables se enfrentan a nuevas necesidades de control sobre la plantilla, mantener los niveles de motivación y garantizar el derecho a la desconexión digital de los empleados. Todo esto, al mismo tiempo que se aborda la transformación cultural de la empresa que implica la implantación de los nuevos hábitos de colaboración y comunicación que se derivan de la implantación y adopción de las nuevas herramientas digitales.

Marco regulatorio de los entornos de teletrabajo



Los últimos cambios en el Estatuto se establecieron en 2012, junto con la última reforma laboral y fueron actualizados en el BOE en 2015.

Uno de los retos fundamentales a la hora de enfrentarse a una evolución a entornos de trabajo remoto es responder a las necesidades de regulación del nuevo entorno. En España, el teletrabajo empezó a regularse según la directiva europea 90/270/CEE que estableció, ya en el año 1990, la obligatoriedad por parte de las empresas de respetar la vida privada del trabajador y donde se comenzó a introducir la posibilidad de utilizar sistemas de monitorización a distancia.

Actualmente el teletrabajo está regulado por el Estatuto de los trabajadores: El documento oficial, recogido en el Boletín Oficial del Estado (BOE) reconoce la potestad de la empresa para controlar las horas de trabajo del empleado, incluso cuando no está en la oficina. Los últimos cambios en el Estatuto se establecieron en 2012, junto con la última reforma laboral y fueron actualizados en el BOE en 2015. En concreto, el artículo 13 del Estatuto está dedicado al trabajo a distancia, e incluye la definición del modelo y la necesidad

de llegar a un acuerdo escrito entre la empresa y los empleados, así como la obligación por parte de la empresa de garantizar a los trabajadores a distancia los mismos derechos que al resto de los trabajadores.

Para adaptarse a esta forma de trabajar, el Ministerio de Trabajo publicó en octubre de 2020 la 'Ley de Trabajo a Distancia' siendo el objetivo de esta "el establecimiento de derechos y garantías de las personas que realizan trabajo a distancia" y "establecer claramente los límites del ejercicio del trabajo a distancia que también le permitan desplegar todas sus posibilidades".

En el siguiente cuadro se resume el contenido de la nueva Ley

¿ Qué incluye la nueva ley del trabajo a distancia?

1. Acuerdo de trabajo a distancia.

- Plazo de tres meses desde entrada en vigor de la Ley.
- Adaptación de acuerdos existentes.

2. Tiempo mínimo.

30% jornada laboral.

3. Derechos y condiciones laborales.

Mismo sueldo y tiempo de trabajo.

4. Voluntariedad.

Caracter voluntario para trabajador y empresa.

5. Acuerdo carácter individual.

Firmado entre empresa y trabajador.

6. Reversibilidad del acuerdo.

Reversible para las dos partes. Las condiciones se establecieron en la colectiva o en el acuerdo de la empresa.

7. Dotación suficiente y mantenimiento de medios, equipos y herramientas.

Revisión de los convenios o acuerdos colectivos para la determinación, y compensación o abono de gastos.

8. Flexibilidad horario de trabajo

En los términos establecidos en el acuerdo de trabajo a distancia y la negociación colectiva (disponibilidad obligatoria).

9. Vigilancia y control de trabajadores

La empresa puede utilizar herramientas para verificar cumplimiento de obligaciones de los trabajadores.

10. Derecho a la intimidad y desconexión digital.

Protegidos por la ley.

02

MODELOS DE TRABAJO A DISTANCIA

Teletrabajo y flexwork

En función de los diferentes niveles de flexibilidad y ocasionalidad se contemplan dos diferentes modelos de trabajo a distancia: el teletrabajo o el trabajo a distancia ocasional o flexwork.

Teletrabajo

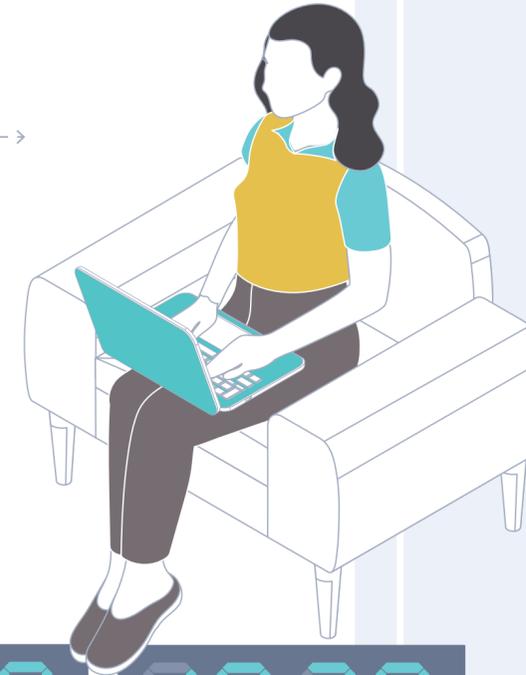
Modelo de trabajo remoto que contribuye a la flexibilización de las condiciones de trabajo. Este sistema persigue incorporar la posibilidad de desempeñar las funciones del empleado en su propio domicilio, en base a un marco estructurado. La asignación a esta modalidad de trabajo a distancia se establece según la actividad y el perfil de las personas trabajadoras.



- Modalidad de trabajo estructurada de trabajo remoto en un marco temporal
- Acuerdo pactado en el contrato de carácter voluntario y reversible
- Para aquellas personas trabajadoras que por su actividad y perfil puedan desarrollar su actividad en cualquier lugar sin necesidad de ir a la oficina
- Mejora del compromiso y la motivación con una mayor participación e implicación

- Modalidad de trabajo en remoto complementaria al teletrabajo para perfiles específicos y actividad vinculada a proyectos
- Horario flexible según las necesidades del empleado con el fin de alcanzar de forma más eficiente los objetivos
- Para aquellas personas trabajadoras que por su actividad y perfil puedan realizar parte de su jornada de forma no presencial
- Conseguir una mayor autonomía y flexibilidad en el trabajo y facilitar la conciliación de la vida profesional con la personal

FLEXWORK



Flexwork

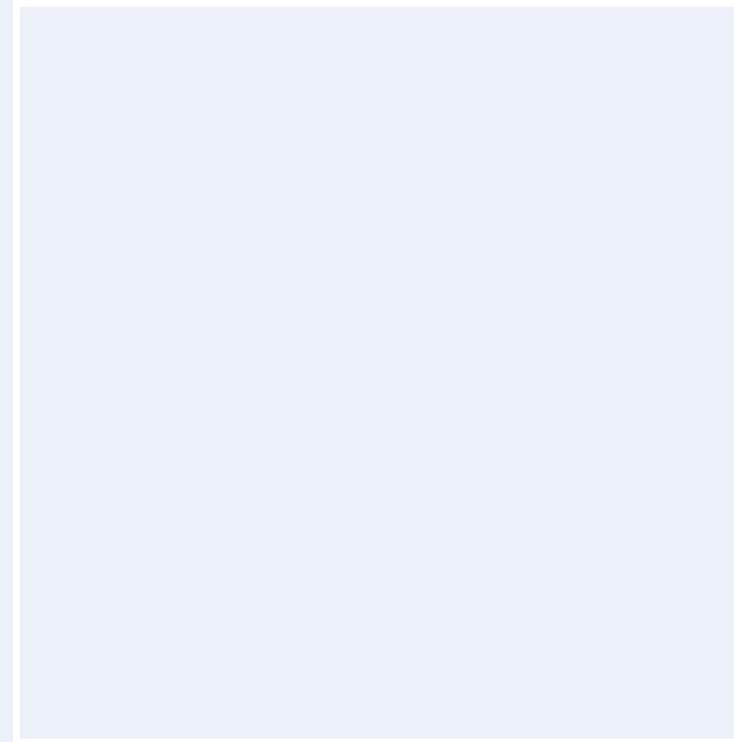
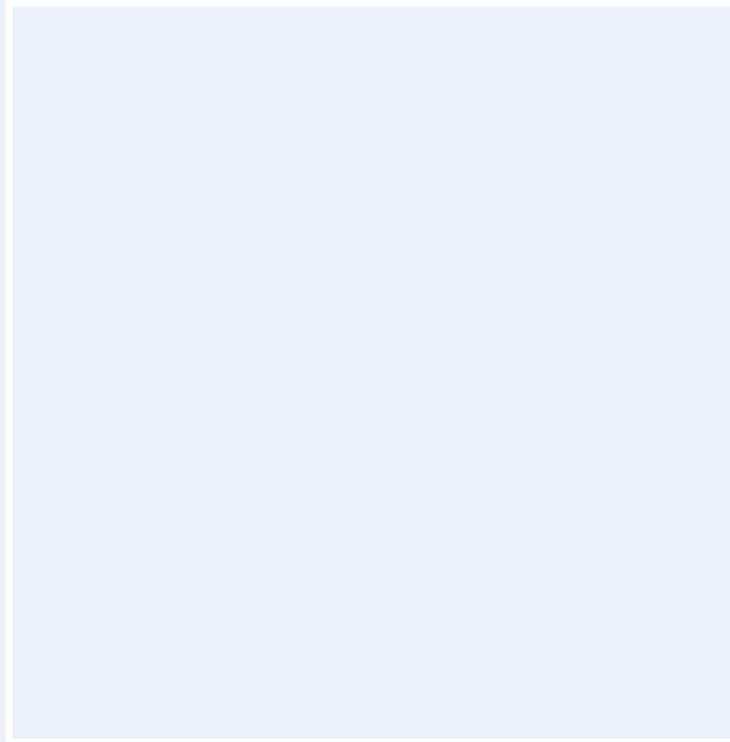
Modalidad de trabajo a distancia de carácter ocasional complementaría al teletrabajo basada en la confianza, flexibilidad, movilidad, inmediatez, dinamismo, versatilidad de las personas trabajadoras. Tiene como objetivo lograr una mayor autonomía y flexibilidad en el trabajo que, por su actividad y perfil específico puedan, en un momento

dado, desarrollar su actividad laboral en cualquier lugar, con total autonomía y de una manera muy flexible, sin necesidad de ir al centro de trabajo. Este sistema persigue incorporar la posibilidad de desempeñar las funciones en el centro de trabajo y otros lugares más adecuados, y con uso de dispositivos digitales y dónde prima el rendimiento y los objetivos de la empresa

Ambas modalidades aportan ventajas tanto para la empresa como para las personas trabajadoras, con nuevas formas de hacer que están consolidando una cultura más innovadora y que a su vez permite una notable mejora en la conciliación de la vida laboral y familiar, contribuyendo a la flexibilización de las condiciones de trabajo, así como un incremento del compromiso y la motivación, con una mayor participación e implicación por parte de los empleados.

Definición de Perfiles y actividades en modelos de trabajo a distancia

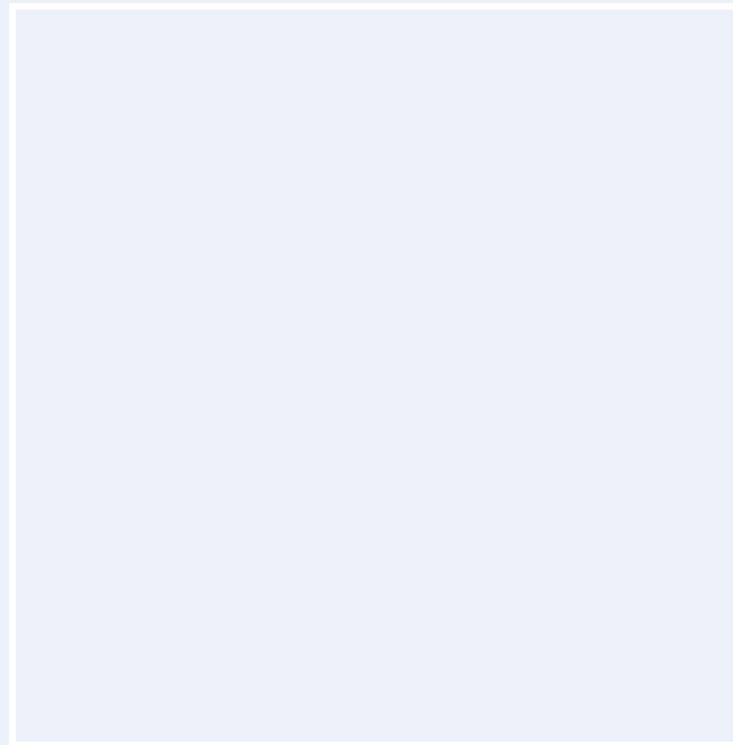
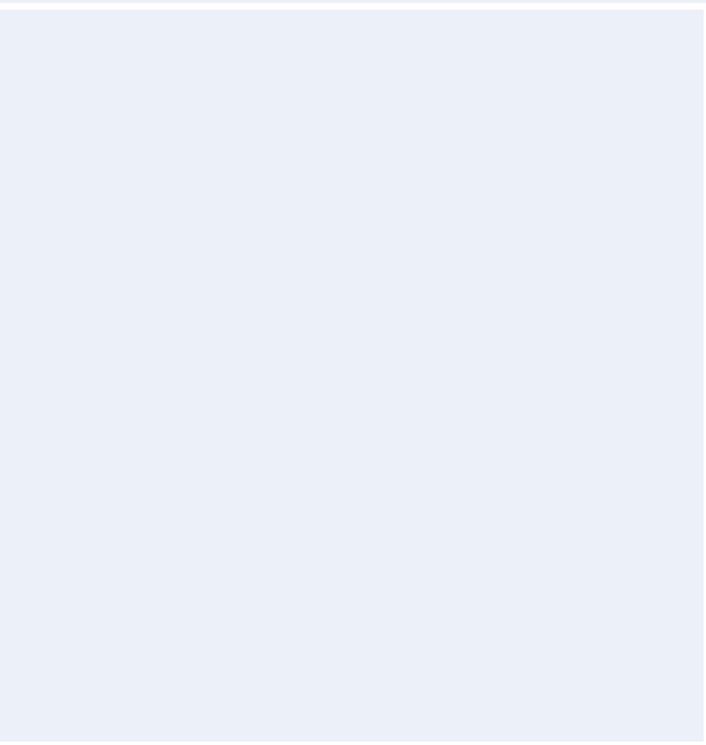
Se recomienda que la asignación de las diferentes modalidades de trabajo a distancia se establezca en base a la actividad y el perfil de las personas trabajadoras. En este sentido, cada empresa deberá definir de manera objetiva los requisitos que el trabajador debe cumplir para poder optar al teletrabajo, siempre atendiendo a criterios, culturales, organizativos, y adaptados a la realidad de cada negocio. Algunos de estos requisitos se pueden referir a las competencias y recursos que debe poseer el trabajador; formación, experiencia y capacidad para trabajar sin supervisión directa.



1. PERFIL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS A DISTANCIA:

Los empleados deberán desarrollar competencias digitales relacionadas con la toma de decisiones, con la capacidad de crear relaciones en diferentes contextos y con la autonomía de filtrar, generar y difundir contenido en sus compañías. En general, estas nuevas formas de trabajo flexible se recomiendan para perfiles que cuentan con:

- **Competencias intrapersonales:** Profesional autónomo, orientado a objetivos, comprometido y con mentalidad de aprendizaje. Son relevantes las habilidades sociales y digitales que permitan una interacción fluida con sus interlocutores en el día a día.
- **Competencias propias de la interacción con el puesto:** Es recomendable la experiencia en el puesto y capacidad de organización y planificación de la actividad. También es aconsejable un buen conocimiento de la organización para un rendimiento óptimo.



2. ACTIVIDAD:

Será necesario valorar aquellas actividades que se puedan desarrollar fuera de la oficina, sin afectar al normal desempeño de otros puestos y del servicio al usuario, y donde una comunicación fundamentalmente telemática sea viable.

Se recomienda que la asignación de las diferentes modalidades de trabajo a distancia se establezca en base a la actividad y el perfil de las personas trabajadoras.

La adopción de cualquiera de estos nuevos modelos de trabajo requiere una evolución y adaptación en las personas trabajadoras y en la organización:

- **Por parte de la empresa** implica el reconocimiento de flexibilidad en los espacios de trabajo y en los tiempos de trabajo, la búsqueda de una mayor eficiencia y productividad en la organización del trabajo y en la gestión de recursos humanos y materiales con la optimización del uso de las tecnologías de información.
- **Por parte de la cultura y estilos de dirección** se requieren mayores márgenes de autonomía para la plantilla, que presta sus servicios en ecosistemas laborales ágiles, abiertos y flexibles, más motivadores y donde prima una cultura basada en el cumplimiento de los objetivos y un estilo de liderazgo basado en la confianza.

03

NUEVO ENTORNO TECNOLÓGICO DEL EMPLEADO

Para implantar los nuevos modelos de trabajo a distancia será necesario que la persona trabajadora disponga de la tecnología, capacitación y cultura adecuadas para trabajar de manera colaborativa en remoto, implantando la Compañía cuantas medidas de seguridad sean necesarias para proteger sus sistemas e información.

Una de las decisiones más críticas radica en la selección de la tecnología para implementar soluciones de acceso remoto a los entornos

corporativos, ya que supone un reto desde el punto de vista de la seguridad y la gestión para cualquier organización. Las soluciones clásicas basadas en el despliegue de sistemas locales u "on-premise" requieren de capacidades, tanto de personal como de infraestructura, que no siempre están disponibles en organizaciones medianas o pequeñas. Por otro lado, organizaciones con mayor madurez podrán adaptar sus sistemas actuales para implementar un sistema de acceso remoto seguro que pueda desplegar los servicios que le sean necesarios.

Mapa tecnológico del nuevo entorno de teletrabajo



GESTIÓN UNIFICADA

Servicio de atención al empleado (Service Desk)
Herramienta de gestión ITSM



CONECTIVIDAD

Acceso Remoto Seguro
Extensión de la red WIFI en el hogar
Extensión de la red WAN en el hogar

SEGURIDAD

Antimalware avanzado
Navegación segura
Redes limpias
Doble factor de autenticación

COMUNICACIONES FIJO Y MOVIL

Telefonía Fija
Telefonía Móvil
Telefonía Convergente

HERRAMIENTAS EMPLEADO DIGITAL

Control telemático de presencia
Control de productividad
Redes sociales corporativas

Gestión y configuración remota
Monitorización de puesto de trabajo
Herramientas de autogestión para empleados
Asistencia y soporte presencial en el domicilio de los empleados



DISPOSITIVOS Y ACESORIOS

PC's Smartphones y Tabletas
Accesorios: Monitores, auriculares otros periféricos
Servicios asociados a suministro/financiación
Servicios posventa personalizados

PRODUCTIVIDAD Y COLABORACIÓN

O365 y M365
Gsuite
CISCO WEBEX
Otras CCU

ESCRITORIOS APLICACIONES VIRTUALES

Plataforma Cloud de Virtualización,
Soluciones Cloud, Dedicadas y On Premise
Autogestión y Gestión Delegada

Dotación de equipamiento y servicios

En este nuevo entorno de trabajo a distancia, la conectividad pasa a ser crítica para poder garantizar la continuidad del trabajo y la cobertura de la red se convierte en una preocupación de primer nivel. La experiencia del usuario empeora al tener que compartir la WIFI del hogar con el resto de usos particulares.

A diferencia de lo que ocurre en una oficina, en términos de conectividad cada domicilio es un mundo. En este sentido, no hay que ir muy lejos para descubrir cómo el principal equipo con el que cuentan los usuarios es ese router que les proporciona su operador de telecomunicaciones y que quizás no está preparado para cumplir con los estándares de seguridad y de continuidad que son exigibles en las empresas.

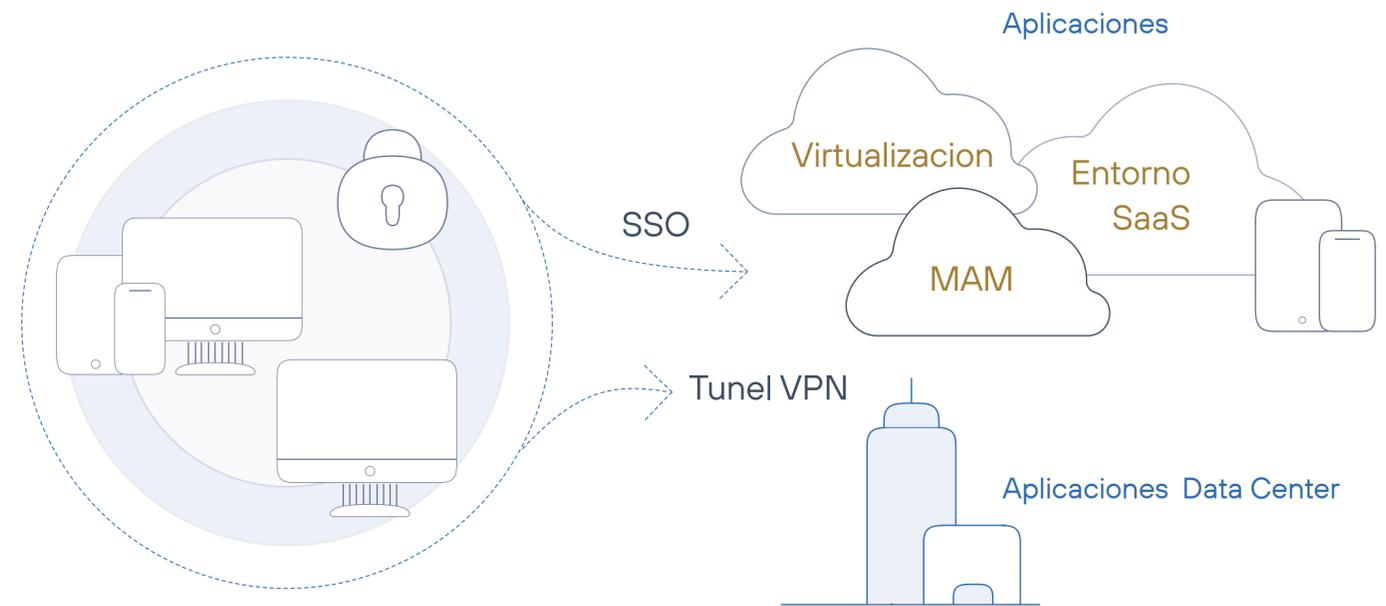
Por lo tanto, se hace necesario incorporar al entorno del empleado soluciones de conectividad que permitan tener la misma experiencia en el acceso de aplicaciones corporativas tanto en casa como en la oficina. A continua-

ción, incorporamos diferentes opciones a la hora de abordar este aspecto del entorno de empleado:

SERVICIOS DE ACCESO REMOTO

Como medida elemental para garantizar el acceso de los empleados que trabajan a distancia al entorno corporativo se recomienda utilizar tecnologías que permitan establecer un canal de comunicaciones seguras entre el propio equipo corporativo o personal del empleado y la red de la organización. Para el establecimiento de la comunicación será necesario validar la identidad del equipo, es decir, confirmar que se trata de un equipo informático de la organización, por ejemplo, estableciendo la comunicación VPN mediante autenticación con certificado de máquina.

SOLUCIÓN DE ACCESO SEGURO



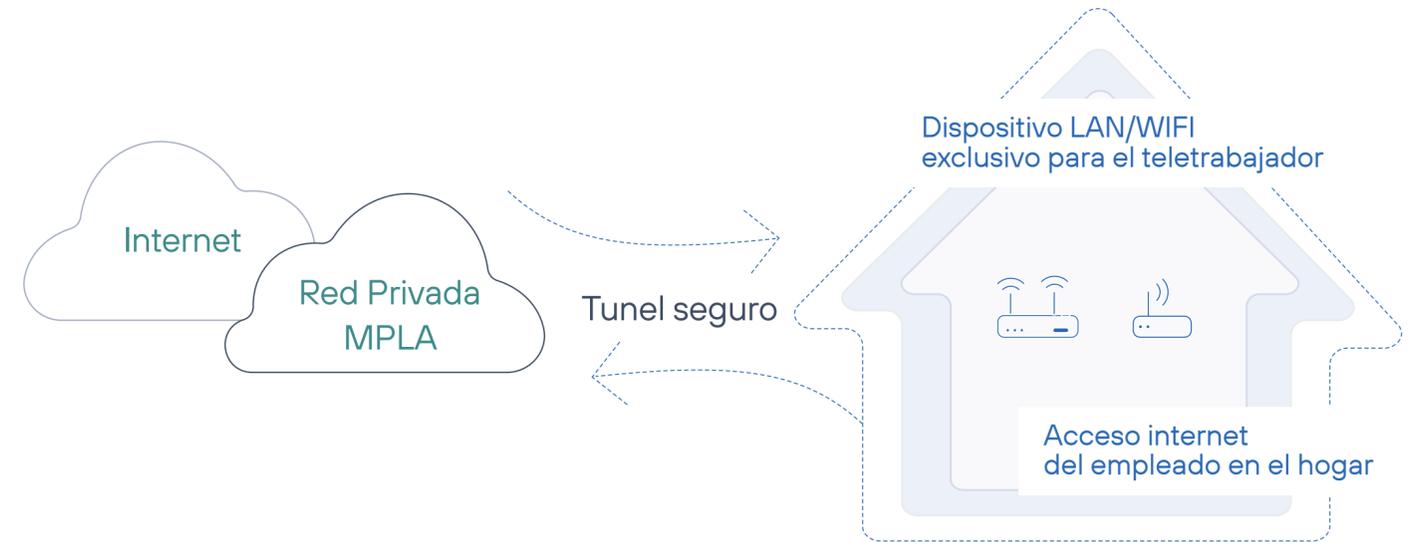
Puede ser la opción más habitual de conexión y conviene tener varias medidas para comprobar los requisitos de conexión. Las medidas de validación de acceso deben ser revisadas para que no se produzcan duplicidades de acceso o se conozca la dimensión de estos. En este sentido se recomienda que la solución de acceso remoto utilizada permita establecer diferentes perfiles de acceso en función del usuario y del tipo y características del dispositivo que utiliza para acceder, por ejemplo:

- **Usuarios:** perfilado en función de su Identidad en la organización.
- **Dispositivos corporativos o BYOD** (fijos y móviles gestionados) impidiendo que aquellos que no cumplan con las políticas de seguridad de la empresa o identificados en situación de riesgo por herramientas de gestión, accedan a la información corporativa.

La solución de acceso remoto utilizada debe permitir habilitar un único punto de acceso a todos los entornos: Aplicaciones de Data Center, Entornos Cloud/SaaS y entornos virtuales. Como medidas de seguridad en el acceso se recomiendan soluciones VPN SSL con doble factor de autenticación.

Las medidas para registrar las actividades de los usuarios, así como el registro de las conexiones, son muy importantes para evitar posibles incidentes o facilitar su investigación, por lo que se recomienda que la solución adoptada cuente con un entorno de administración para la empresa, para el control de usuarios e integración de

ESQUEMA WIFI HOGAR



EXTENSIÓN DE LA RED LAN/WIFI AL HOGAR

Esta forma de proporcionar conectividad al teletrabajador se basa en desplegar en el hogar una red LAN/WiFi más profesional y segura que la que se puede utilizar solamente con el router del acceso a Internet que el empleado tenga en su casa.

Con esta solución, una Empresa o Administración puede extender sus políticas de acceso a la red corporativa como si el trabajador estuviera en la oficina, mejorando la seguridad y experiencia de conectividad.

Para conseguir esta "oficina en casa", ya hay disponible tecnología que con un solo dispositivo LAN/WiFi en el hogar se obtiene:

- Una red WiFi exclusiva e independiente de la WiFi del Hogar, de manera que los dispositivos del empleado no compiten por los recursos de red con familiares y amigos.
- Posibilidad de radiar el mismo SSID Corporativo (Service Set Identifier, o comunmente, el nombre de la red WiFi), lo que permite que los dispositivos del empleado se conecten utilizando los mismos mecanismos de autenticación que en la oficina de forma transparente.
- Capacidad para conectar también equipos cableados que pudiera necesitar el empleado: teléfono IP, impresora, videocámara, etc.

Sin duda, para empresas y Administraciones lo más importante de esta opción de conectividad en el hogar es la gran mejora en seguridad que se consigue frente a utilizar directamente la red

WiFi de acceso a internet del hogar, ya que el teletrabajo ha aumentado el riesgo de sufrir un ciberataque dado que al hacerse masivo hay un mayor interés en el cibercrimen: mayor número de equipos corporativos conectados en los hogares y con conexiones de mayor duración que facilitan los ataques, que además se realizan sobre routers domésticos con capacidades de protección muy limitadas. La mejora de la seguridad con la red LAN/WiFi profesional en el hogar se consigue gracias a:

- La WiFi independiente y exclusiva que se crea puede mantener las mismas reglas de autenticación y políticas de acceso del perfil que tenga el empleado en la Empresa o Administración, utilizando la misma plataforma de control de acceso que se tenga en una sede de trabajo, al poderse radiar el SSID Corporativo.

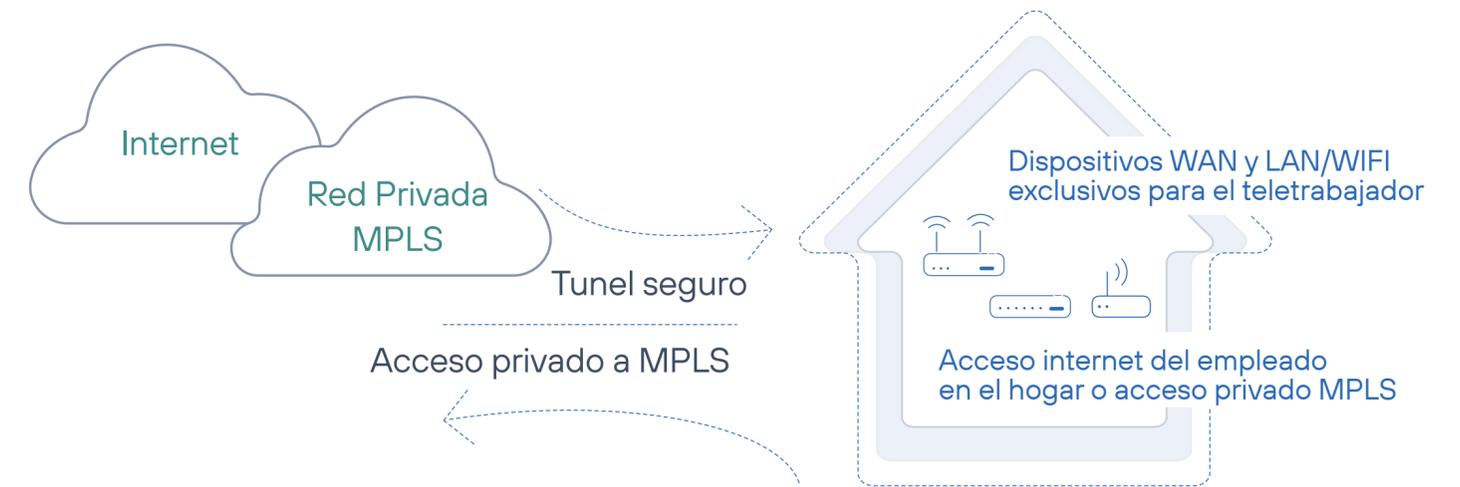
- La autenticación es más fuerte (puede basarse en seguridad WPA2-ENT o WPA3). En el WiFi del hogar suele ser con seguridad WPA2-PSK, más fácilmente hackeable.
- Se puede conseguir que los dispositivos corporativos o validados, sean los únicos que se conecten a la red LAN/WiFi en el hogar.
- Los dispositivos LAN/WiFi de esta solución tienen más capacidad de protección que el router doméstico, ya que pueden actuar como firewall entre Internet y el dispositivo del empleado, con control de navegación, funcionalidades de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS) y visibilidad y control de las aplicaciones que se están utilizando. Hay otros aspectos que también pueden resultar interesantes a Empresas y Administraciones de esta modalidad de

conexión en el hogar, como son una provisión e instalación sencilla en el hogar del empleado (por ejemplo, enviando el dispositivo LAN/WiFi a casa del empleado, el cuál solo tiene que conectarlo a Internet para que el dispositivo se configure automáticamente); la gestión remota, centralizada e integrada de esa solución en el hogar con otras que ya tengan en sus centros de trabajo; e incluso puede ser un medio para asegurar la desconexión digital y el registro de jornada.

EXTENSIÓN DE LA RED WAN AL HOGAR

Es necesario dotar de conectividad al hogar para convertirlo en una sede más dentro de la red privada corporativa de la Empresa o Administración con todas sus propiedades, desplegando en el hogar los elementos necesarios tanto para dar conectividad a los dispositivos de los empleados como para conectar con la red WAN propia de la Empresa o Administración, y con las máximas garantías de seguridad.

ESQUEMA WAN HOGAR



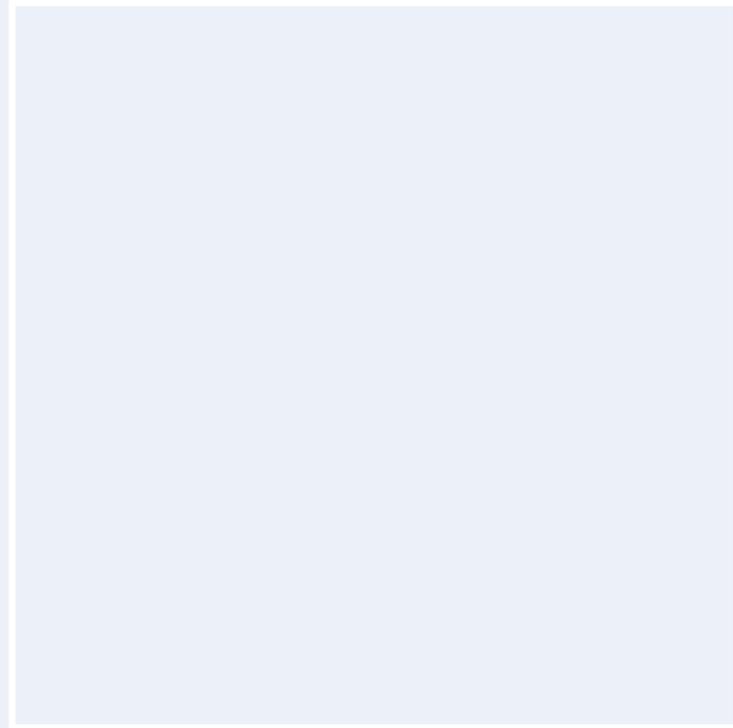
Esta modalidad de conectividad va a tener todas las ventajas que hemos descrito en el anterior apartado de extensión de LAN/WiFi en cuanto a experiencia para el empleado y seguridad, y además otras que la convierten en la más completa y segura a la hora de proporcionar conectividad de teletrabajo:

- **Mismas políticas corporativas** en toda la red, y no sólo en la parte LAN/WiFi, sino las que se quiera aplicar en la red a nivel de WAN.

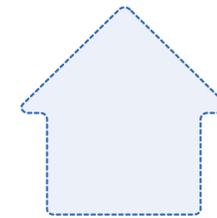
- **Extender al hogar la segmentación de la red corporativa**, lo que permite reforzar la seguridad separando los tráficos de los teletrabajadores evitando que se pueda acceder entre segmentos de red.
- **Posibilidad de instalar un acceso privado** (por fibra o 4G) en el hogar y no utilizar el acceso a Internet del empleado. Con esto, la seguridad es máxima al no exponer ningún tráfico corporativo a Internet.

- **Poder extender servicios de nivel 2** que ya se tengan en la Empresa o Administración hasta el hogar del teletrabajador.
- El hogar forma parte de **una red mallada en la que tiene conectividad con el resto de las sedes** (incluidos otros hogares conectados también de este modo) sin necesidad de que el tráfico del teletrabajador pase siempre por un punto central (red full mesh en vez de hub&spoke), ganando en eficiencia, eliminando cuellos de botella y reduciendo puntos de fallo.

- Para la Empresa o Administración, consiste en una simple ampliación de su actual modelo de gestión y explotación de la red corporativa, pudiendo mantener **el mismo modelo de servicio que ya tenga contratado con su proveedor de conectividad**, no teniendo así dos redes WAN con modelos diferentes (la de sedes y la de hogares). De este modo se mantiene una visibilidad y gestión única de toda la red, que permite la instalación de nuevos hogares y la resolución de posibles incidencias en unos tiempos acordados y con unos costes predecibles.



SOLUCIONES DE CONECTIVIDAD: LA EXTENSIÓN DE LA RED CORPORATIVA AL HOGAR DEL EMPLEADO DE FORMA SENCILLA Y SEGURA



	FUNCIONALIDAD	PRECIO
Servicios de Acceso Remoto	○ ● ●	€
Extensión de LAN/WiFi al hogar	● ● ●	€€
Extensión de la red WAN al hogar	● ● ●	€€€

VENTAJAS ADICIONALES

Una de las formas, seguramente la más flexible y escalable, de realizar esta conectividad es utilizar tecnología SDWAN (Software Defined WAN) para conectar el hogar como una sede más en la red privada corporativa, aportando otras ventajas adicionales como:

- Se tiene **una mayor visibilidad de las aplicaciones** que cursan tráfico en la WAN desde y hacia el hogar, pudiendo **optimizar en tiempo real** el rendimiento de las aplicaciones más importantes para el negocio de una forma sencilla a través de un portal de gestión centralizado.

- Posibilidad de utilizar **diferentes tipos de acceso** (acceso Internet del hogar y/o acceso privado fibra o 4G), pudiendo combinarlos en diferentes arquitecturas (balanceo entre accesos, principal y backup, etc.).

- Elegir cómo **enrutar los tráfico de las aplicaciones**, por ejemplo, unos hacia la WAN y otros directamente a Internet (hacia aplicaciones en nubes públicas, por ejemplo), de una forma sencilla y segura.

- Utilizar **funciones de red virtualizadas** (por ejemplo, un firewall) que pueden instalarse en el propio dispositivo SDWAN del hogar, ampliando así sus funcionalidades para mejorar la seguridad y la experiencia de conectividad del trabajador, ahorrando otros dispositivos a poner en el hogar.

La elección de un modo u otro de conectividad en el hogar dependerá de la estrategia de cada Empresa y Administración, pudiendo ser una combinación de diferentes tipos para conseguir un buen equilibrio entre experiencia de usuario, seguridad y presupuesto.

Servicios de Comunicaciones convergentes

Con el objetivo de que los empleados cuenten con todas las capacidades para comunicarse tanto en su entorno corporativo como en el entorno externo (clientes, proveedores, etc..) desde su puesto de trabajo deslocalizado de trabajo con las mismas funcionalidades que tiene en la oficina, se recomienda incorporar soluciones y servicios de comunicaciones fijas y móviles en un modo "convergente". Es decir, aquellas que,

independientemente de cuál sea su entorno de empleado, le permitan relacionarse con sus compañeros de trabajo o comunicar con sus clientes / proveedores con las herramientas disponibles en cada momento. Para garantizar la mejor experiencia para el empleado, su capacidad para decidir el modelo de comunicación debe ser una parte esencial de la solución, además del modo en que se presenta en la comunicación (ya sea mediante una numeración geográfica o una móvil).

Para poder trasladar una solución de telefonía corporativa al ámbito del hogar se recomienda utilizar clientes de comunicaciones unificadas de las plataformas de voz corporativas.

Los dispositivos son el último elemento que se debe tener en cuenta: se debe elegir el dispositivo o la solución que permita al empleado gestionar sus comunicaciones tanto fijas como móviles al igual que lo haría en un entorno de oficina tradicional. Dependiendo del perfil de trabajo que desempeñe el empleado siguientes soluciones:

- **Voz convergente:** Donde el empleado dispone de su plataforma de telefonía fija integrada con sus comunicaciones móviles.

- **Voz Fija:** Perfiles de empleado sin necesidades de soluciones de movilidad con una infraestructura de comunicaciones tradicional

- **Voz Móvil:** Empleados con un entorno de trabajo dispar sin una sede ya sea de oficina o del hogar fija. Para poder trasladar una solución de telefonía corporativa al ámbito del hogar se recomienda utilizar clientes de comunicaciones unificadas de las plataformas de voz corporativas. Se trata de aplicaciones que se pueden instalar en los PC corporativos y/o personales y en los

Smartphones (IOS y Android) y que permiten, mediante un interfaz amigable y sencillo simular la funcionalidad de un teléfono corporativo con sus mismas funcionalidades e incorporando nuevas en el entorno de conferencing y la colaboración (video conferencias, chats, mensajería, compartición de archivos...) con el fin de no perder ninguna de las capacidades funcionales que nos proporciona una centralita. En este escenario, todas estas capacidades seguirán disponibles para los clientes de comunicaciones unificadas (grupos de salto, captura, tarificación, grabación...) independientemente del lugar

donde se encuentre el empleado. En este sentido, alguna de las soluciones habituales disponibles en el mercado son las siguientes:

- Soluciones de voz convergentes sobre tecnología Centrex IP
- Centralitas en modo servicio alojadas de los principales fabricantes; Cisco, Alcatel, Unify
- Centralitas en casa del cliente.
- Soluciones de centralita sobre la red móvil

SOLUCIONES DE COMUNICACIONES DE VOZ ENTORNO DE TELETRABAJO



Dispositivos y accesorios según perfiles

Los equipos que se empleen para la realización del teletrabajo/flexwork podrán ser tanto propiedad de la persona trabajadora, en cuyo caso dicho equipo deberá cumplir todos los requisitos de normalización y certificación exigidos por la legislación vigente, como de la Empresa.

En el caso en que la empresa decida proporcionar un equipo informático al empleado se recomienda definir un catálogo de equipamiento acorde a cada perfil de trabajador, atendiendo a las actividades y funciones que el empleado va a desempeñar. Dicho catálogo debe incluir todos los dispositivos necesarios para la dotación del puesto de trabajo, por ejemplo:

- Equipamiento portátil, sobremesa, equipos ligeros "detachables", etc.
- Smartphone y tablets.
- Accesorios: monitor, dock station, teclado y ratón, auriculares.
- Otros accesorios.

Se recomienda disponer de un catálogo que recoja diferentes gamas de dispositivos con el objetivo de poder asignar a cada empleado el equipo que mejor se ajusta a sus necesidades. Por ejemplo, diferentes requisitos de CPU, memoria, procesamiento, etc.

Adicionalmente, se recomienda incorporar al suministro informático otros servicios como:

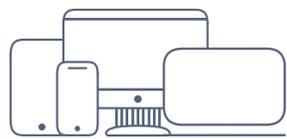
- **Maquetado y personalización** con la imagen corporativa de la compañía.
- **Logística** distribuida al centro de trabajo asignado, o preferiblemente al hogar del empleado, e instalación física, en el caso que sea necesario.
- **"Enrollment" automático en plataformas de gestión:** para garantizar que con la mínima intervención del usuario el nuevo equipo queda sujeto a las políticas y servicios de gestión de la empresa.

- **Financiación y servicios asociados** (recompra, valor residual, seguro), en caso de ser requeridos.

- **Servicio de posventa** o ampliación de la garantía del fabricante, para garantizar la operatividad de los equipos.

DOTACIÓN DE DISPOSITIVOS Y ACCESORIOS PARA ENTORNOS DE TELETRABAJO

SUMINISTRO



Portátiles y Sobremesa
Tablets y Smartphones



Otros periféricos

SERVICIOS ASOCIADOS AL SUMINISTRO



Instalación



Plataformado y logística



Enrollment

SERVICIOS ASOCIADOS A LA FINANCIACIÓN



Financiación / Seguro



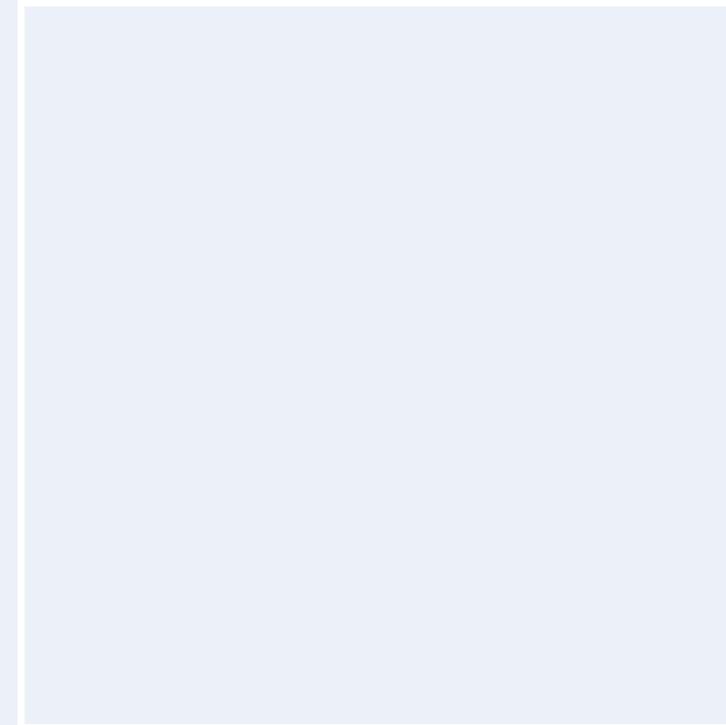
Valor residual



Recompra

Herramientas de Productividad y colaboración

Con el objetivo de que los empleados puedan seguir trabajando con la máxima productividad y colaboración se recomienda incorporar en su entorno tecnológico de trabajo a distancia soluciones y servicios que permitan que las personas, tanto las de dentro como las de fuera de la organización, puedan conectarse entre sí, y conectar también con el contenido que necesitan para trabajar desde cualquier dispositivo.



Se recomienda incorporar en su entorno tecnológico de trabajo a distancia soluciones y servicios de productividad y colaboración que permitan que las personas puedan conectarse entre sí

VENTAJAS DE PRODUCTIVIDAD Y LA COLABORACIÓN

- **Inmediatez:** al encontrarse los contenidos en la nube, se pueden acceder a ellos con facilidad y rapidez. Además, se utilizan servicios de mensajería para una conexión instantánea entre personas.
- **Eficiencia:** permiten ahorro y una mejor gestión del tiempo, ya que se tienen todas las aplicaciones disponibles en un mismo sitio.
- **Mejora del medio ambiente:** con el uso de este tipo de herramientas evitamos muchos desplazamientos.
- **Movilidad y flexibilidad:** es posible acceder a ellas desde cualquier dispositivo y lugar.
- **Facilita la adaptación** a las nuevas tecnologías y soluciones.
- **Múltiples actividades:** crear y generar contenidos, comunicarse con compañeros y clientes a través de videollamadas o chat, establecer videoconferencias y reuniones virtuales, compartir y consolidar información, estructurar equipos de trabajo, crear fácilmente flujos de trabajo automatizado, planificación detallada de los proyectos, etc.

Debido a las características y ventajas que presentan estas herramientas de productividad y colaboración, comentadas anteriormente, es un pilar fundamental para la realización de teletrabajo.

Existen diferentes soluciones en el mercado para cubrir estas necesidades. Algunas de las más relevantes se muestran a continuación:

- **Microsoft Office 365.** Permite potenciar la colaboración y productividad con aplicaciones innovadoras de Office, servicios inteligentes en la nube y seguridad de primer nivel. Esta herramienta se compone de Office 365 Enterprise (chats, correo electrónico, calendario, voz, vídeo, reuniones, aplicaciones de Office, sitios y gestión de contenidos, analítica empresarial y seguridad avanzada), Windows 10 (métodos seguros de autenticación de contraseñas, Advanced Endpoint Security y Antivirus propio: Microsoft Defender, Despliegue de dispositivos modernos con Windows AutoPilot) y gestión y seguridad (doble factor de autenticación, gestión de identidades y accesos, gestión de productividad móvil, protección de la información y seguridad basada en la identidad). Actualmente Microsoft es líder dentro del sector de las herramientas colaborativas.

- **Workspace.** Herramienta de colaboración y productividad de Google. Además, Google incorpora su motor de inteligencia artificial a las aplicaciones de Workspace. Esta herra-

mienta contiene un paquete ofimático completo, reuniones, videoconferencia, gran capacidad de almacenamiento en la nube (pudiendo ser hasta ilimitado), compatibilidad con Office, reglas de archivado, elección de la ubicación de los datos (Europa o USA), creación de aplicaciones con App Maker, Live streaming de vídeo, Cloud Search, ofreciendo siempre una gran seguridad: Data Loss Protection, cifrado de correo electrónico, análisis de seguridad y configuración de seguridad de forma centralizada desde la consola de administración.

- **Cisco Webex.** Es una plataforma de colaboración segura y en tiempo real, accesible a través de Internet, que permite celebrar reuniones con independencia de la ubicación y distancia entre asistentes. Esta herramienta, durante la reunión permite: compartición de escritorio, archivos..., transferencia de ficheros, audio con VoIP y/o Teléfono, votaciones, pruebas, encuestas, tests... Soporta múltiples lenguajes y cuenta con un portal personalizado de cliente. Cisco Webex Teams mantiene cifrado el contenido de sus mensajes, documentos y de la pizarra de un dispositivo a otro y en cualquier otro lugar. Los datos se cifran sin poner en

riesgo las funciones de búsqueda e indexado.

- **Zoom.** Herramienta de productividad y colaboración que permite reuniones en línea, seminarios web con vídeos (eventos y foros abiertos), construir salas de conferencias habilitadas para la colaboración, sistema telefónico empresarial y mensajería y uso compartido de archivo en multiplataforma. Permite hasta 1000 participantes de vídeo y 10 000 espectadores.

- **Otras.** IBM Notes, Lifesize, Citrix, Polycom...

SOLUCIONES DE PRODUCTIVIDAD Y LA COLABORACIÓN



		
Office 365 Enterprise	Windows 10 Enterprise	Gestión y Seguridad
Workspace		
IReunión - Webex Webex APP		
		

Infraestructuras virtuales

En el caso de la gestión de una planta heterogénea, la virtualización evita la dispersión de versiones, el software desactualizado y elevados tiempos de provisión. Además, permite adaptar aplicaciones a un nuevo entorno por necesidades de movilidad, y, en caso de gestionar numerosas incidencias, ahorra tiempo evitando un número alto de desplazamientos. Respecto al robo o pérdida de equipos, garantiza la seguridad de la información en todo momento.

Además, es necesario considerar las necesidades de red que esta solución conlleva, ya que condicionan en gran medida la experiencia de usuario. Telefónica recomienda disponer de un caudal mínimo aproximado de 200 Kbps para un usuario habitual de suite ofimática y un caudal superior para otros tipos de usuario que requieran una experiencia óptima en el uso intensivo de streaming y de vídeo.

A nivel Seguridad la solución de virtualización de escritorios y aplicaciones es sin duda la más robusta y en ese sentido

es recomendada por el Centro Criptológico Nacional (CCN) en su documento oficial de "Medidas de seguridad para acceso remoto".

Virtualizar el puesto de trabajo presenta grandes ventajas para la experiencia de los usuarios, ya que podrán acceder a sus aplicaciones y escritorios desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, pero además representa importantes beneficios para la organización, en el ámbito de la gestión y de la seguridad.

Virtualizar el puesto de trabajo presenta grandes ventajas para la experiencia de los usuarios, ya que podrán acceder a sus aplicaciones y escritorios desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo

Esta solución brinda una buena experiencia al usuario final ya que le permite conectarse desde su domicilio (o cualquier ubicación) a su puesto de trabajo, con sólo una conexión a internet, pudiendo utilizar su propio PC y todo ello de una forma segura ya que la conexión va cifrada. Todas las actualizaciones de aplicaciones o Sistema Operativo son totalmente transparentes para el empleado.

Es una opción muy aconsejable desde el punto de vista de la seguridad y la gestión. Permite asegurar que se siguen realizando las actualizaciones necesarias tanto del sistema operativo del puesto de trabajo virtual como de dichas aplicaciones, de una forma centralizada e independiente de donde esté el usuario, y sin necesidad de que esté conectado. Cada puesto de trabajo está controlado, parcheado y securizado con antivirus y políticas corporativas, y aislado del dispositivo de acceso, sin posibilidad de extraer información de él si

así se desea. El valor fundamental de esta solución es la centralización de la gestión del puesto de trabajo en un único punto, lo que permite estructurar la gestión en plantillas y así ho-

mogeneizar la planta con el objetivo de poder realizar despliegues masivos de forma más rápida. El alta o baja de usuarios será más ágil y efectiva sin necesidad de desplazamientos a los domicilios de los empleados. Si la organización no dispone de las capacidades o infraestructuras necesarias para desarrollar soluciones de virtualización se recomienda utilizar soluciones basadas en infraestructuras cloud, que además proponen modelos flexibles de contratación o basadas en modelos de pago por uso.

VENTAJAS DE LA SOLUCIÓN BASADA EN ESCRITORIOS/APLICACIONES VIRTUALES

Experiencia de Usuario que aseguren...

Actualización transparente para el usuario

Posibilidad de uso de dispositivos propios

Teletrabajo

Entornos de colaboración y movilidad

Facilidad en la Gestión que responda a...

Gestión centralizada y remota

Migración masiva de Apps, actualización de 5.0

Rapidez en despliegues y puestas en marcha.

Mayor eficiencia en gestión de plantas heterogéneas

Seguridad y Control que garantice...

Datos centralizados y securizados con acceso seguro desde cualquier dispositivo

Agilidad en el parcheado

Continuidad de Negocio

Control de entornos BYOD

Soluciones de Seguridad

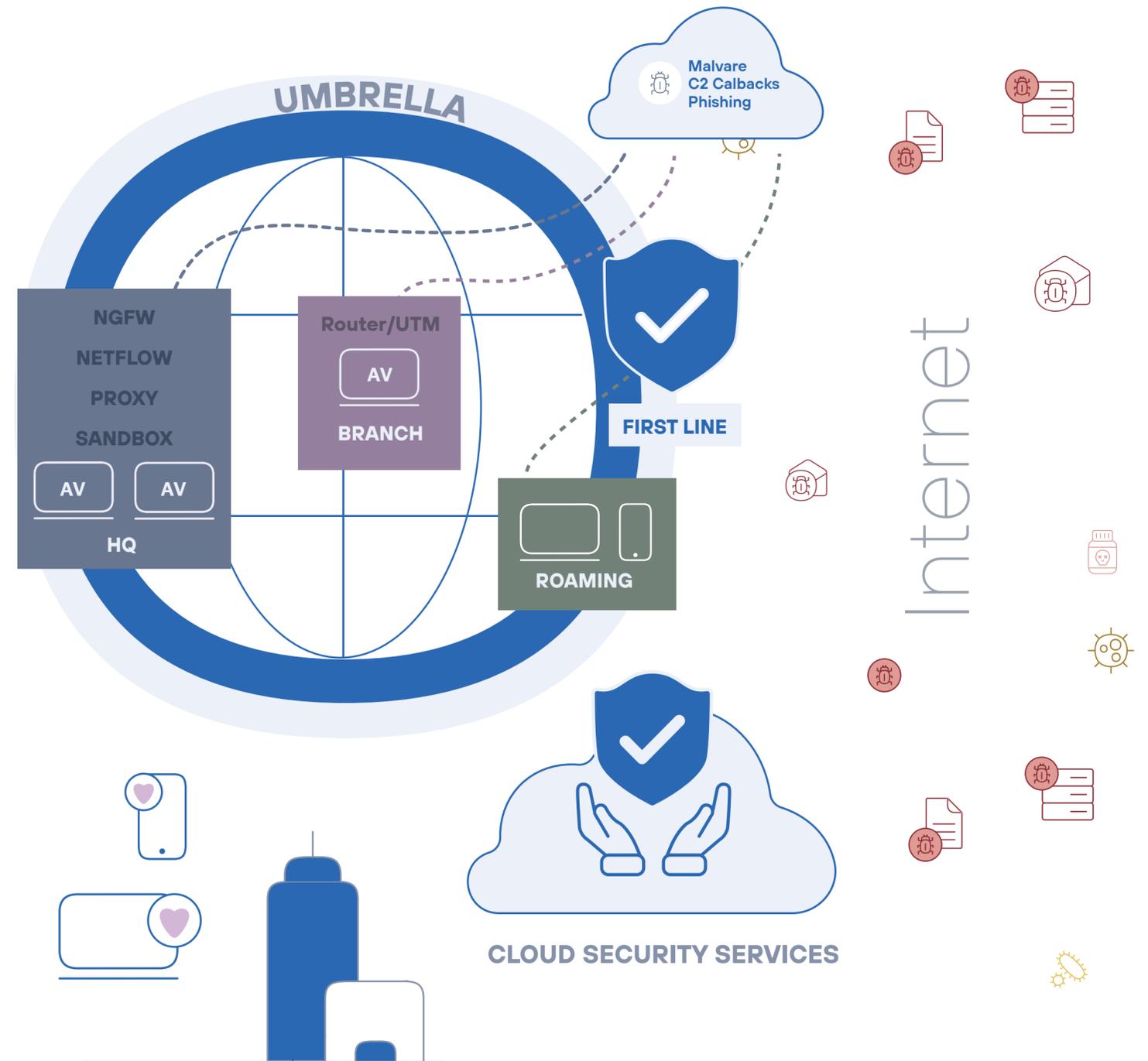
Trabajar de manera segura y eficiente desde cualquier lugar resulta vital para garantizar la continuidad del negocio, fundamentalmente en entornos de trabajo deslocalizados como los que habilitan los nuevos modelos de trabajo flexible donde el empleado se convierte en el eslabón más débil de la cadena. A continuación, se proponen diferentes soluciones para reforzar la seguridad en entornos de trabajo a distancia:

- **Servicios de protección del DNS:**

Proporcionan protección continua a los dispositivos que se conectan a Internet a nivel de DNS siendo este uno de los servicios más utilizados en ataques de ciberseguridad, especialmente cuando el usuario está fuera de la red corporativa y sin su conexión VPN. Algunas de las funcionalidades básicas de este servicio son el bloqueo de la conexión a webs comprometidas, impidiendo la descarga del malware y la limitación de conexión de los equipos comprometidos.

- **Servicios de Navegación Segura:**

Se trata de servicios que permiten una Navegación HTTP/HTTPS libre de malware y virus y que además aporta visibilidad de navegación de usuarios en internet (dónde y cuándo se conectan los empleados) así como control de contenidos Internet y DLP y del Ancho de Banda consumido. Este tipo de soluciones está disponible tanto para entornos fijos como para móviles, incluido el roaming.



Servicios de navegación Segura

- **Protección avanzada del equipo de trabajo fijo y móvil:** El entorno de teletrabajo es un elemento de ataque para los ciberdelincuentes, donde las soluciones de protección basadas en antivirus pueden no ser suficiente. Las soluciones de protección avanzada protegen a la organización contra ataques "zero-day" y otros ataques dirigidos (tipo ransomware), mediante una monitorización continua del endpoint e información sobre amenazas actualizada continuamente en el cloud. De esta manera ofrece protección contra los nuevos ataques que aún no han sido identificados desde una plataforma online que facilita el trabajo del encargado de seguridad de los sistemas en la empresa. Las principales ventajas de este tipo de solución son:

- Funcionalidad Antimalware, antispysware y antiphishing. Protección ante exploits conocidos y zero-day,
- Protección contra malware desconocido y ataques dirigidos.
- Monitorización continua de las aplicaciones de los puestos y servidores de la empresa.
- Clasificación automática en plataforma cloud mediante técnicas de Machine Learning.
- Análisis de técnicos expertos de las aplicaciones no clasificadas automáticamente.

Adicionalmente, para entornos móviles se recomienda incorporar servicios tipo UEM (Unify Enterprise Management) que cuenten con las capacidades de gestionar en remoto las siguientes funcionalidades:

- **Inventario automático:** Obtención de informes en tiempo real con información sobre inventario HW, inventario SW, estado de conexión de los dispositivos, etc.
- **Configuración del dispositivo:** Gestionar acceso a recursos corporativos (Correo corporativo (EAS, ...), Redes Wifi, VPN, etc.); gestión de certificados para el acceso a

recursos corporativos (requiere integración con una CA de cliente) o restringir determinadas funcionalidades del dispositivo (p.e. Cámara, bluetooth), etc.

- **Control de Conformidad del Dispositivo** Implementar reglas de conformidad que permitan identificar a los dispositivos que infringen las políticas de seguridad y realizar acciones automatizadas.
- **Protección Básica del dispositivo:** Acciones como bloquear el terminal o aplicar borrado selectivo o completos, requerir contraseña con determinada complejidad, aplicar

encriptación del dispositivo y de la tarjeta de almacenamiento de forma obligatoria

- **Catálogo Corporativo de Aplicaciones** donde los usuarios pueden encontrar aplicaciones corporativas o externas.
- **Distribución y Gestión de Aplicaciones,** funcionalidad que permita distribuir y borrar aplicaciones corporativas de forma remota y basada en grupos de usuarios para incrementar la seguridad corporativa, desactivar el acceso a las aplicaciones corporativas en caso de pérdida o robo del dispositivo, restringir el uso de las aplicaciones nativas de un dispositivo, permitir y bloquear el uso de aplicaciones públicas o impedir la instalación o ejecución de aplicaciones no permitidas (listas blancas y negras).

- **Control de conformidad de Aplicaciones** Implementar reglas de conformidad que permitan identificar a los dispositivos que infringen las políticas de seguridad y realizar acciones automatizadas

SOLUCIONES PROTECCIÓN AVANZADA ENTORNOS FIJO Y MÓVIL



Es recomendable que esta solución esté integrada con un módulo MTP (Mobile Threat Protección) para securizar los dispositivos frente a las principales amenazas móviles del mercado; ataques de aplicación (malware), de dispositivo (exploits de sistema operativo), ataques de red (man in the middle), que evita que las empresas sufran fugas de información y capturas de datos.

Se trata una solución, basada en un análisis continuo del comportamiento de los dispositivos, que, a través de algoritmos específicos y técnicas de detección, permiten la identificación de riesgos y la activación de alertas de defensa apropiadas para su protección. El Motor de Riesgo de comportamiento de las soluciones MTP utiliza los datos que recibe del dispositivo sobre la red, configuración, datos de integridad del sistema operativo, así como información sobre las aplicaciones instaladas para realizar un análisis profundo de las amenazas móviles.

Se recomienda la integración de esta solución con UEM para permitir que la detección de amenazas desencadene la ejecución de políticas de seguridad o mitigación automática, permitiendo a los empleados acceder a las herramientas corporativas forma segura y controlada, manteniendo la mejor experiencia de uso.

SOLUCIONES DE GESTIÓN Y PROTECCIÓN DEL ENTORNO MÓVIL

Integración completa para detectar riesgos y aplicar medidas automáticas de remediación

Gestión UEM Unified Enterprise Management

-  Ataque a dispositivos
-  Ataque de aplicaciones
- Ataques de red



Seguridad MTP Mobile Threat Prevention

-  Control del parque móvil
- Configuración remota automatizada
- Políticas de Seguridad y cumplimiento GDPR

Herramientas de gestión de empleado

Los nuevos modelos de trabajo a distancia suponen un reto para el área de Recursos Humanos, donde sus responsables se enfrentan a nuevas necesidades de control sobre la plantilla, mantener los niveles de productividad y asegurar que la comunicación entre los miembros de la organización no se ve resentida en este nuevo entorno de trabajo deslocalizado. Adicionalmente, tanto el trabajo flexible como el teletrabajo requiere que los empleados cuenten con determinadas capacidades digitales para desarrollar su actividad con éxito en este nuevo escenario cada vez más tecnológico.

1. Herramientas para el registro telemático de la jornada laboral:

Se trata de herramientas que permiten el control de la jornada de los empleados, incluso en entorno de movilidad. El objetivo es mantener control sobre el inicio y fin de la jornada de trabajo de todos los empleados, así como cumplir la normativa (artículo 10 del Real decreto Ley 8/2019) que establece la obligatoriedad del registro de jornada por parte de la empresa de toda la plantilla, con independencia del tipo de contrato o puesto. Se recomienda utilizar herramientas SW que faciliten a los empleados registrar los accesos a su entorno remoto de trabajo desde cualquier dispositivo, y desde cualquier lugar, incluido su propio domicilio.

2. Herramientas para medir objetivamente la productividad de los empleados:

Se recomienda el uso de herramientas que permiten, en base a métricas objetivas, evaluar el nivel de productividad de los empleados. Estas herramientas se basan en Software de gestión de equipos y personas y están especialmente indicados para empleados que trabajan con dispositivos tecnológicos, sobre los cuales puede proporcionar datos automáticos y objetivos de parámetros como el tiempo de trabajo efectivo (actividad real), los niveles de productividad, uso de aplicaciones, etc. Estas herramientas ayudan a

HERRAMIENTAS GESTIÓN DEL EMPLEADO

CONTROL DE PRESENCIA

Control telemático de la presencia

- Solución de RRHH para el control de presencia online
- Acceso, localización de empleados y gestión de documentos

PRODUCTIVIDAD

Medir la productividad del empleado

- Productividad del empleado
- Optimiza la gestión del tiempo
- Analiza y objetiva los procesos y actividades

RED SOCIAL COORPORATIVA

Reforzar la identidad de la compañía

- Potenciar la comunicación interna
- Reforzar la cohesión de la compañía
- Impulsar la nueva cultura corporativa

HERRAMIENTAS DE APRENDIZAJE

Garantizar la formación

- Garantizar que los empleados cuentan con las capacidades digitales necesarias.
- Reskilling.



identificar y eliminar los ladrones de tiempo y a mejorar los hábitos de trabajo, optimizando los recursos e impulsando la eficiencia.

3. Redes Sociales corporativas:

Este tipo de herramientas habilita entornos digitales de comunicación formal e informal entre los miembros de la organización. Se basan en herramienta de mercado utilizadas habitualmente a título personal por parte de los empleados, por lo que su adopción es rápida y la curva de aprendizaje casi nula. Facilitan la cohesión de la plantilla en entornos deslocalizados y ayudan a diseñar y compartir una nueva cultura corporativa más colaborativa y digital

4. Herramientas para formación y reskilling:

Los nuevos modelos de teletrabajo han puesto de manifiesto la necesidad de que los empleados adquieran nuevas competencias digitales y participen en procesos de reskilling. Así mismo, la continuidad de la actividad formativa en las empresas en los nuevos entornos de trabajo a distancia pasa por adaptar los programas formativos presenciales a modalidades online En este sentido se recomienda incorporar a la organización virtual de aprendizaje en línea (LMS) que permita a las organizaciones impartir cursos online a sus profesionales de forma rápida y eficaz. Adicionalmente será necesario aportar una nutrida oferta formativa con la que dar respuesta a las necesidades de la empresa.

Gestión Unificada del entorno de trabajo a distancia

La resolución de problemas informáticos a los empleados en este entorno de trabajo a distancia es uno de los aspectos más críticos a la hora de abordar un proyecto de implantación de entornos de teletrabajo. A continuación, se incorporan los diferentes componentes que se aconseja incorporar dentro del modelo de atención a usuarios en este nuevo contexto

SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPLEADO (SERVICE DESK)

Se recomienda incorporar al modelo de atención a empleados un Service Desk que realice las funciones de atención a usuarios, registro, resolución y seguimiento de incidencias y peticiones relativas a los elementos del puesto de trabajo incluidos en la propuesta, en un entorno multicanal (Portal del empleado, mail y teléfono). El Service Desk debe ser el único punto de contacto para todos los elementos del entorno del empleado en teletrabajo (Conectividad, voz, colaboración, dispositivos, etc.). Las funciones claves del Service Desk se indican a continuación:

- **Atención única e integral** al usuario y responsable de cliente, en horario de atención determinado, habitualmente 8x5, 12x6 o 24x7.
- **Diagnóstico** inicial de la incidencia y **clasificación** de la petición.
- **Intento de resolución** en base al conocimiento documentado.
- Velar por el **cumplimiento de los ANS** del Servicio
- Tener la **Visión global** extremo a extremo del estado del servicio.

De igual forma, se recomienda que el Service Desk cuente con diferentes niveles de atención, formados por técnicos expertos en la gestión de las diferentes funcionalidades del entorno del empleado, siguiendo las mejores prácticas de ITIL, conocedores en detalle de las funcionalidades con mayor complejidad, expertos en las infraestructuras tecnológicas, etc. De igual manera se aconseja que desde este Service Desk se gestione un escalado de incidencias y peticiones directamente a fabricante, sobre todo, orientados a la gestión de garantía.

Por último, es recomendable incorporar un nivel de resolución experta para la resolución de incidencias de manera presencial. Se aconseja en ese sentido que el servicio de gestión incorpore la capacidad de atender in situ al empleado en su propio domicilio. En este sentido este nivel de campo ha de estar correctamente dimensionado en base al número de empleado y geográficamente distribuido. El grupo de resolución de campo deberá contar con un stock de piezas y repuestos suficientes para devolver la funcionalidad a los equipos averiados, o dejar un equipo de cortesía en el caso de que no sea posible resolver la incidencia, evitando el contacto físico con el empleado por un tiempo prologando.

El Service Desk debe ser el único punto de contacto para todos los elementos del entorno del empleado en teletrabajo (Conectividad, voz, colaboración, dispositivos, etc.).

- **Herramientas** gestión de tickets: Se recomienda que como parte del servicio de atención usuarios se incorpore una herramienta de gestión que permita el registro, control y seguimiento de incidencias, consultas y peticiones de los empleados, con el objetivo de automatizar la gestión de incidencias y mantener una trazabilidad extremo a extremo del proceso.
- **Gestión y configuración remota**: Se aconseja utilizar herramientas de gestión remota que permitan realizar una gestión más eficiente del entorno tecnológico a través de funcionalidades como la toma de control remoto, inventario automático, gestión de parches, distribución de aplicaciones, etc.

RECOMENDACIONES PARA GESTIONAR ENTORNOS DE TELETRABAJO

IMPULSAR LA GESTIÓN
Portal del Empleado



POTENCIAR LA AUTOMATIZACIÓN
Asistente virtual IA
RPA



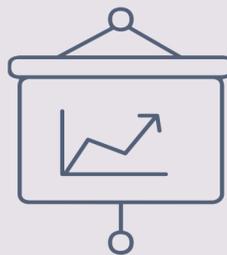
POTENCIAR LA RESOLUCIÓN REMOTA
Control remoto
Inventario automático
Distribución remota



INCORPORAR MONITORIZACIÓN PROACTIVA



INCLUIR HERRAMIENTAS DE CONTROL
Cuadro de mando



ATENDER A LOS EMPLEADOS ALLÁ DONDE ESTÉN
Atención a domicilio
Equipo de cortesía



- **Monitorización del puesto de trabajo:** En algunos entornos de trabajo, especialmente los más críticos son recomendables las herramientas que permiten realizar una monitorización en tiempo real de los principales parámetros HW y SW de los equipos con el objetivo de detectar proactivamente incidencias antes incluso de que los empleados los detecten. El objetivo de estas herramientas es la detección proactiva de posibles incidentes para anticiparse a las mismas y provocar de manera automática o manual un mecanismo de resolución.

- **Herramientas de autogestión para empleados:** Este tipo de herramientas son otro elemento aconsejable dentro del modelo de gestión del nuevo entorno de teletrabajo ya que permiten a los usuarios realizar ciertas acciones de manera autónoma, por ejemplo: apertura y seguimiento de incidencias, autoresolución mediante buscador inteligente, manuales, FAQs, etc. Se recomienda que estas funcionalidades estén integradas en un portal de empleado y que este sea amigable y de fácil uso para el empleado final, con el objetivo de facilitar su adopción. Con el objetivo de conseguir prestar un servicio más eficiente se recomienda incorporar a estos niveles autogestión asistentes

virtuales, capaces de automatizar la respuesta a las cuestiones más sencillas o habituales.

- **Informes y cuadros de mando:** Se aconseja incorporar al servicio de gestión herramientas que permitan la total visibilidad y control del servicio, preferiblemente en tiempo real. Los informes y cuadro de Mando deberán ofrecer una interfaz simplificada donde se consolide toda la información y se presenta en modo de informes y gráficos que permitirá a Cliente explotar la información sobre incidencias, peticiones, SLAs, etc. ayudándoles así a mantener un control sobre el estado del entorno de trabajo de los empleados deslocalizados.

- **Mejora continua:** Por último, se recomienda que el modelo de gestión incorpore mecanismos para asegurar la mejora continua, a través del análisis de incidencias, niveles y tiempos medios de resolución y de la actualización continua de las bases de datos del conocimiento relacionado con los procedimientos de resolución.

RECOMENDACIONES PARA EL ESPACIO DE TRABAJO

04

Las principales recomendaciones que deben tenerse en cuenta para cumplir los requisitos mínimos de seguridad y salud relativos al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, según las disposiciones establecidas el pasado 14 de abril de 2020 en el Real Decreto 488/1997. Se aconseja que sean comunicadas y compartidas con los empleados que se incorporen al acuerdo de teletrabajo.

Recomendaciones relativas a los equipos de trabajo

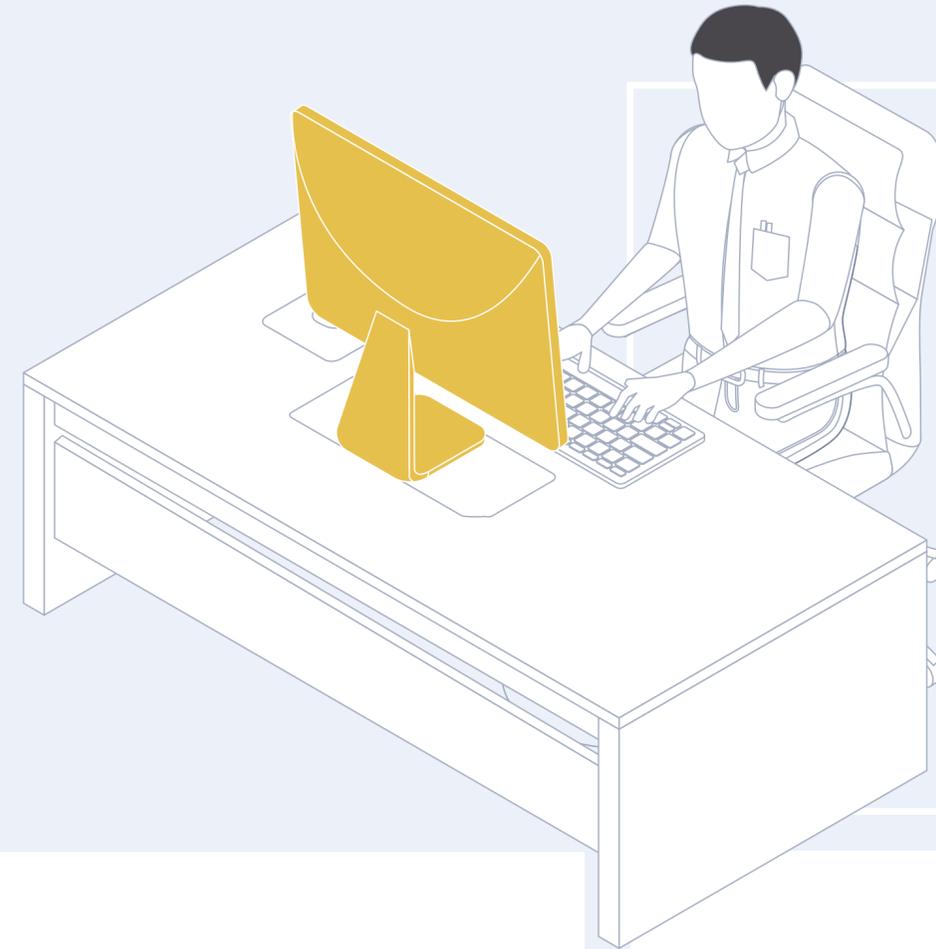
Se recomienda definir y trasladar a los empleados, algunas recomendaciones relacionadas con los equipos de trabajo (la altura y posición de monitores y accesorios de los equipos de trabajo) y el mobiliario:

- **Altura de la pantalla** regulable para que el borde superior de esta quede a la altura de los ojos y permita una traza de unos 60° bajo la horizontal. Distancia mínima de 40 cm entre la pantalla y los ojos del usuario. Es recomendable que sea una distancia entre 40 y 80 cm.

- **Situación de la pantalla** frente al usuario para evitar girar el cuello y el tronco. Además, debe evitarse el deslumbramiento ubicando la pantalla de forma que la fuente de luz incida de manera lateral. Por otra parte, deben realizarse ajustes para que el brillo y el contraste sean adecuados así como el tamaño de los caracteres, para evitar la fatiga visual.

- **Utilización de un teclado independiente a la pantalla** que permita tanto mantener la distancia adecuada a la pantalla como tener una posición adecuada de las manos y los brazos. Inclínación del teclado ajustable. Espacio suficiente para apoyar las manos y/o los antebrazos delante del teclado. Deben quedar al menos 10 cm entre el borde de la mesa y el teclado para proporcionar el espacio necesario para apoyar los antebrazos al teclear.

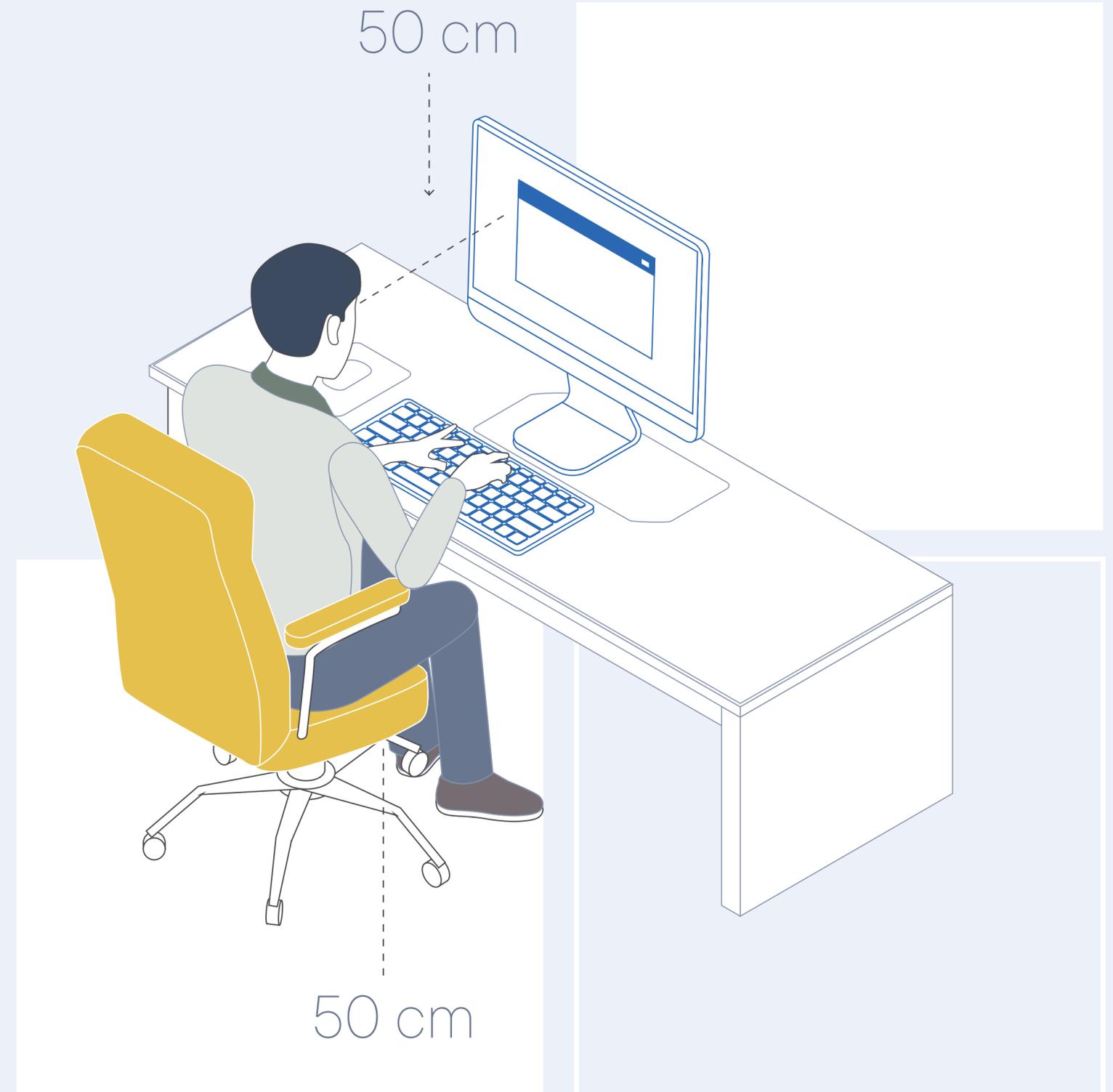
- **Ratón** independiente en caso de utilizar un portátil como equipo habitual. Colocación del ratón junto al teclado, con un espacio suficiente para su uso. El ratón debe ser cogido reposando la mano sobre él de manera que la muñeca y el antebrazo estén en contacto con la mesa.



Encuanto a la mesa y silla de trabajo una disposición óptima sería:

- Las **mesas de trabajo** deberán contar con las dimensiones suficientes para colocar con holgura los elementos de trabajo, permitiendo en todo momento la situación de la pantalla y el teclado a la distancia adecuada.
- El **espacio** disponible debajo de la superficie de trabajo debe ser suficiente para permitir adoptar una postura correcta y cómoda, así como permitir los cambios posturales.
- Las **sillas deben tener cinco puntos de apoyo en el suelo**. El asiento de trabajo debe ser estable, procurar una postura confortable y permitir al usuario libertad de movimiento.

- La **altura del asiento y la altura e inclinación del respaldo** deben ser fácilmente regulables. Tanto el asiento como el respaldo deberían estar cubiertos de una superficie transpirable.
- **Mantener una postura correcta al sentarse**. Los brazos deben estar apoyados en la mesa y pegados al cuerpo formando un ángulo recto con el antebrazo y los muslos deben permanecer en posición horizontal manteniendo los pies en el suelo. La espalda debe acercarse lo máximo posible al respaldo y la cadera formar un ángulo aproximado de 100° entre el tronco y los muslos.
- Si es necesario se **recomienda utilizar un reposapiés** para una mayor comodidad. Imprescindible en el caso en que la altura de la mesa no permita apoyar los pies en el suelo.



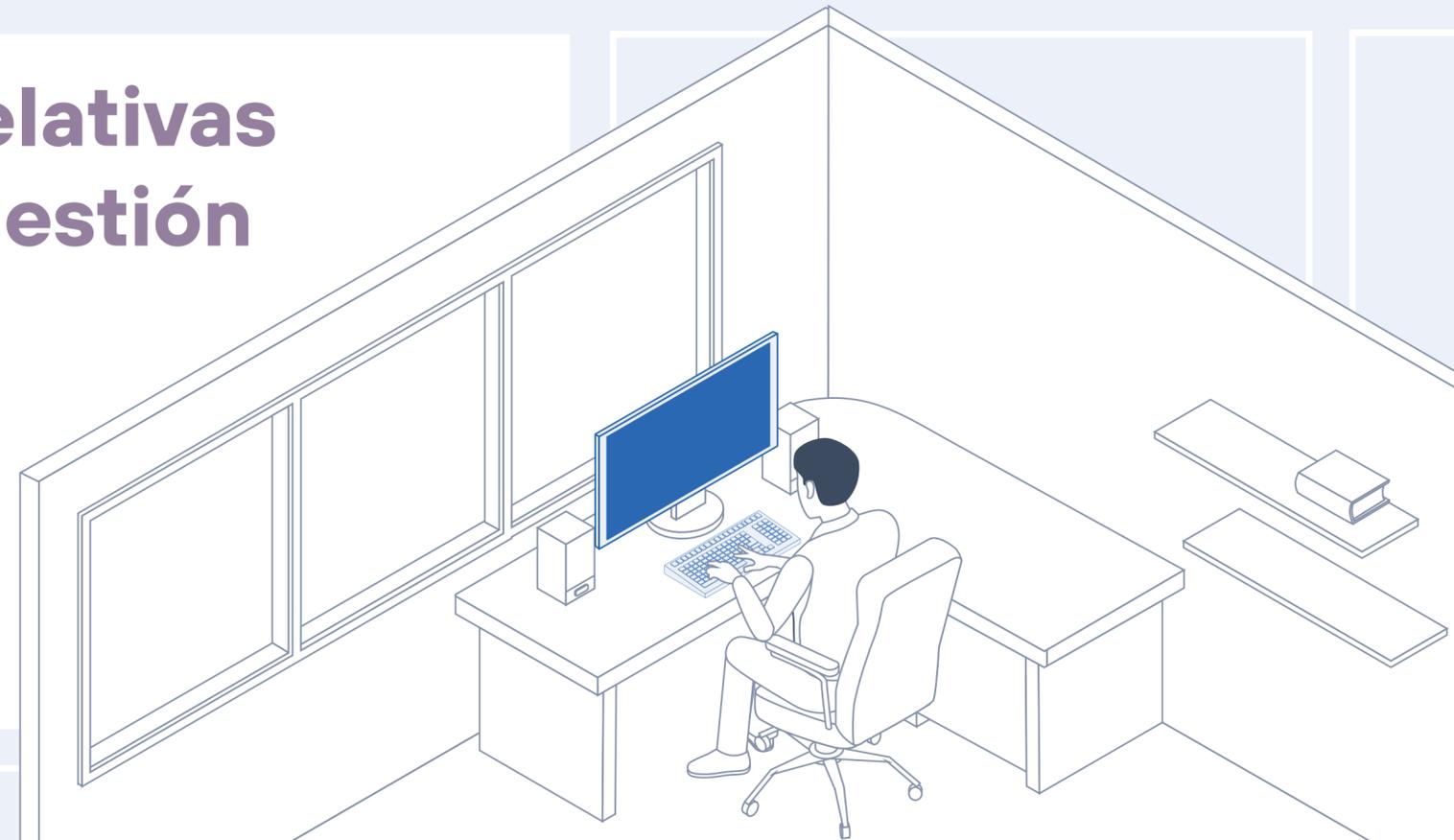
Entornos de trabajo

- El entorno debe estar debidamente iluminado, preferiblemente con luz natural. La mesa y la pantalla deben ubicarse de manera que se evite el deslumbramiento o reflejos sobre la pantalla.
- El nivel de ruido ambiental no debe dificultar la comunicación ni la atención. Se recomienda que el nivel sonoro sea lo más bajo posible en el puesto de trabajo, por lo que es preciso utilizar equipos con una emisión sonora mínima y aislar las fuentes de ruido.

- Temperatura y humedad controladas dentro de los rangos recomendados (de 23°C a 26°C en verano, de 20°C a 24°C en invierno y humedad relativa entre el 45% y 65%) para evitar sequedad de ojos y mucosas.
- Se debe contar con espacio suficiente para el acceso al puesto, que permita en cualquier momento levantarse y sentarse con facilidad, así como libre de objetos que afecten al correcto desarrollo del trabajo.



Recomendaciones relativas a la Organización y gestión



- Realizar cambios de actividad o pausas periódicas para prevenir la fatiga. Alternar el trabajo ante la pantalla con tareas que exijan menor esfuerzo visual. Realizar pausas cortas y frecuentes en lugar de largas y escasas.

- Establecer un horario de trabajo adaptado a las cualidades y necesidades personales que evite la fatiga y sobrecarga. Es recomendable tener un margen de autonomía que permita establecer el ritmo de trabajo, así como pequeñas pausas.

- Evitar el aislamiento social en el trabajo: mantener contacto habitual con los compañeros.

- Se recomienda disponer de una zona de trabajo que permita separar entre el ámbito laboral y familiar. El espacio de trabajo debe contar con el equipamiento necesario para el correcto ejercicio de las tareas.

05

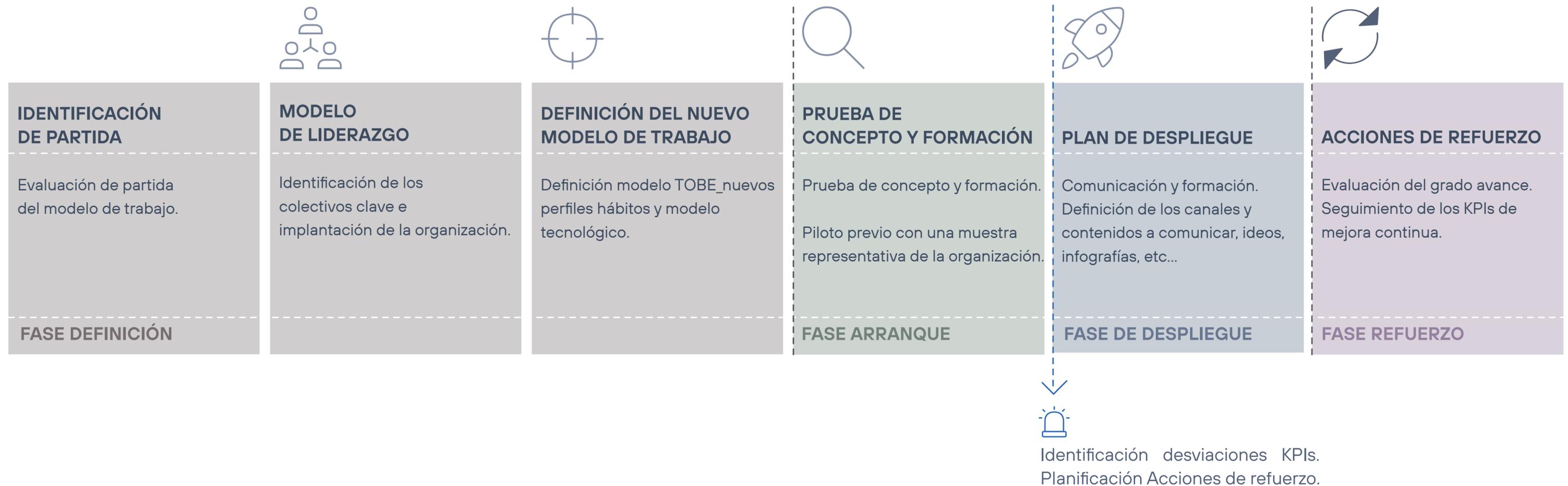
GESTIÓN DEL CAMBIO

La implantación de un nuevo modelo basado en el teletrabajo o en el trabajo flexible implica toda una **transformación cultural**: Se trata de establecer nuevos hábitos que ayuden a los empleados a “reaprender a trabajar”, colaborar y comunicarse en estos nuevos entornos de trabajo.

La transformación digital del puesto de trabajo es, por lo tanto, un auténtico reto y una enorme oportunidad para toda la organización, y en concreto para el departamento de RRHH, quien deberá liderar la gestión del cambio de experiencia de empleado.

Metodología gestión del cambio

Para conseguir el objetivo de implantar con éxito un nuevo modelo de trabajo se recomienda, en primer lugar, establecer una planificación en base a [la metodología de gestión del cambio](#), cuyas principales etapas son:



1. FASE DE DEFINICIÓN

- **Identificación de la situación de partida:** Análisis de la situación de partida (AS IS): Incluye la definición de los perfiles y actividades actuales de cada empleado y el inventariado de los actuales hábitos de trabajo.
- **Establecimiento de un modelo de liderazgo:** Se trata de una fase clave en la que se compone el equipo de trabajo responsable de impulsar el cambio dentro de la organización. Incluye la identificación de los colectivos clave (champions o impulsores del cambio)
- **Definición del nuevo modelo de trabajo (TO BE):** Descripción del nuevo modelo. Definición de los nuevos perfiles y hábitos de trabajo. Diseño del mapa tecnológico de dispositivos y servicios en el nuevo puesto de trabajo. Definición de los KPIs que definirán en grado de avance en la implantación del nuevo modelo.

2. FASE DE ARRANQUE

- **Realización de una prueba de concepto:** Selección de un colectivo representativo para realizar un piloto del nuevo entorno de trabajo, con un objetivos y plazo de ejecución predefinidos. Como resultado del piloto se espera un nuevo escenario TO BE que recoja el feedback y las lecciones aprendidas durante la fase piloto.

3. FASE DE DESPLIEGUE

- **Implantación del modelo tecnológico:** Provisión de todas las piezas y servicios en función del perfil de empleado e implantación del nuevo modelo de gestión.
- **Plan de Comunicación y formación a la organización** las características del nuevo modelo de trabajo que ayudará a los empleados a adquirir nuevas capacidades digitales para que conozcan perfectamente las funcionalidades de las nuevas herramientas de trabajo y tengan capacidad de autogestión.

4. PLANIFICAR ACCIONES DE REFUERZO

- **Medir el grado de absorción del nuevo modelo de trabajo** para identificar posibles desviaciones sobre la evolución esperada, en base a los KPIs establecidos en la fase de definición.
- **Planificar las acciones de refuerzo de comunicación/formación** necesaria para conseguir la adopción rápida y eficiente de las nuevas herramientas disponibles para llevar a cabo la actividad laboral.

Comunicación a los empleados

El diseño de un plan de comunicación es clave del éxito en la gestión del cambio hacia un nuevo modelo de trabajo. En este sentido se recomienda utilizar recursos de atractivos, que deberán ser enviados de manera periódica y actualizados de forma continua para facilitar la llegada a todos los miembros de la organización.

Los contenidos han de estar centrados en impulsar los nuevos hábitos de trabajo, y deben publicarse en distintos formatos, como manuales, infografías, tips informativos o documentos de formación.



PLAN DE FORMACIÓN

Se recomienda diseñar un plan de formación y refuerzo de las capacidades digitales necesarias para que los diferentes perfiles puedan desempeñar sus actividades en el nuevo entorno de trabajo. Esta formación deberá centrarse especialmente en:

- **Capacitación tecnológica:** Uso y adopción de las nuevas herramientas de gestión y colaboración (ej: reuniones virtuales, videoconferencias) y el aprovechamiento de las nuevas funcionalidades disponibles.

- **Generación de conciencia y responsabilidad colectiva** alrededor de los nuevos hábitos de trabajo relacionados con el entorno de seguridad.

- **Adopción de hábitos de trabajo saludable** relacionados con el nuevo entorno físico de trabajo, prevención de riesgos laborales, respeto al horario de trabajo y al derecho a la desconexión digital, entre otros.



Derecho a la desconexión digital

A pesar de que el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral se reguló en 2018, muchas empresas no cuentan aun con políticas que implanten con claridad esta medida. La nueva Ley sobre el trabajo a distancia incluye un apartado dedicado a la desconexión digital donde se indica que la organización deberá garantizar este derecho de los trabajadores. Esto se concreta en la limitación absoluta del uso de los medios tecnológicos de comunicación empresarial y de trabajo durante los periodos de descanso, el respeto a la duración máxima de la jornada y otros límites y precauciones en materia de jornada

Con esta regulación se pretende reducir el nivel de estrés, ansiedad y agotamiento laboral. Para ello, todas las empresas deben incluir en sus políticas internas la regulación y la definición de las medidas que garanticen la desconexión digital de sus empleados.

Estas son algunas recomendaciones para estructurar un modelo de trabajo que garantiza ese derecho de los trabajadores:

- Registro diario obligatorio de la jornada de los empleados.
- Clara definición de los horarios de trabajo, los tiempos de descanso y las situaciones de fuerza mayor que requieran que el trabajador actúe fuera de su jornada.
- Compromiso de los empleados al uso adecuado de los medios, especialmente mandos (especialmente mandos).
- Limitar la respuesta a correos o llamadas al tiempo de la jornada laboral, para no traspasar la intimidad personal y familiar de los trabajadores, salvo excepciones predefinidas.
- Limitar la duración máxima de las reuniones y el horario límite para la finalización de las mismas.
- Implementar medidas concretas de sensibilización: comunicación, formación a los trabajadores relacionada con el uso razonable de los dispositivos digitales.

GLOSARIO DE TÉRMINOS



B. BYOD (BRING YOUR OWN DEVICE)

Política empresarial que permite que los empleados lleven sus propios dispositivos a su lugar de trabajo para acceder con estos a recursos de la compañía.

C. CA (CERTIFICATION AUTHORITY)

Entidad de confianza que se encarga de emitir y revocar los certificados digitales utilizados en las transacciones y firmas electrónicas realizadas por empresas y particulares.

CPD (CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS)

Espacio donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

D. DETACHABLE

Equipos portátiles de los que se desprende la pantalla para convertirse en Tablet.

DLP (DATA LOSS PREVENTION)

Estrategia utilizada para asegurarse de que los empleados no envíen información sensible o crítica fuera de la red corporativa.

DNS (DOMAIN NAME SYSTEM)

Sistema que realiza la correspondencia entre los nombres de dominio y las direcciones IP.

DIGITAL WORKPLACE

Entornos de trabajo que integran de forma adecuada todo tipo de herramientas digitales.

E. ENDPOINT

Dispositivo informático remoto que se comunica con una red a la que está conectado.

EXPLOIT

Software diseñado para aprovechar un fallo en un sistema informático, normalmente con fines maliciosos, como la instalación de malware.

I. ITSM (IT SERVICE MANAGEMENT)

La gestión de servicios de tecnología de la información es un enfoque estratégico orientado a la implementación, gestión, monitorización y mejora de los servicios IT de una empresa.

K. KPI (KEY PERFORMANCE INDICATORS)

Medida del nivel del rendimiento de un proceso.

M. MALWARE (MALICIOUS SOFTWARE)

Término que hace referencia a cualquier software que es dañino para los sistemas y es creado con la intención maliciosa. Puede robar, cifrar o borrar datos, alterar o secuestrar funciones básicas del equipo y espiar su actividad sin su conocimiento o permiso.

MAM (MOBILE APPLICATION MANAGEMENT)

Software que gestiona aplicaciones móviles, controlando a los usuarios que accedan a las apps desde los dispositivos empresariales.

'MAN IN THE MIDDLE'

Ataque en el que un intermediario o software malicioso accede a la comunicación entre la víctima y la fuente de datos para interceptar, leer o manipular datos sin ser detectado por ninguna de las partes.

MOBILE DEVICE MANAGEMENT

Software que permite asegurar, monitorizar y administrar dispositivos móviles sin importar el operador de telefonía o proveedor de servicios.

MTP (MOBILE THREAT PROTECTION)

Aplicación que protege los dispositivos ante posibles riesgos de exposición y pérdida de información sensible.

P. PHISING

Técnica de ciberdelincuencia que utiliza el fraude, el engaño y el timo para manipular a sus víctimas y hacer que revelen información personal confidencial.

R. RAMSOMWARE / MALWARE DE RESCATE

Impide a los usuarios acceder a su sistema o a sus archivos personales y exige el pago de un rescate para poder acceder de nuevo a ellos.

REMOTE DESKTOP SERVICES

Componente de los sistemas operativos Windows que permite a un usuario acceder a las aplicaciones y datos almacenados en otro ordenador mediante un acceso por red.

S.

SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

El software como servicio permite a los usuarios conectarse a aplicaciones basadas en la nube a través de Internet y usarlas. Ofrece una solución de software integral que se adquiere de un proveedor de servicios en la nube mediante un modelo de pago por uso.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Contrato que describe el nivel de servicio que un cliente espera de su proveedor. ANS.

SOC (SECURITY OPERATIONS CENTER)

Central de seguridad informática que previene, monitorea y controla la seguridad en las redes y en Internet.

SSL (SECURE SOCKETS LAYER)

Protocolo criptográfico que proporciona comunicaciones seguras a través de Internet.

V.

VDI (VIRTUAL DESKTOP INFRASTRUCTURE)

Tecnología utilizada para crear un entorno de escritorio virtualizado en una configuración de servidor remoto.

VOIP (VOICE OVER INTERNET PROTOCOL)

Tecnología que permite establecer comunicaciones de voz y sesiones multimedia sobre el protocolo IP (Internet Protocol).

VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK)

Tecnología de red que se utiliza para conectar varios equipos a una red privada utilizando Internet.

W.

WPA (WI-FI PROTECTED ACCESS)

Tecnología desarrollada para proteger el acceso a redes inalámbricas.

Z.

'ZERO DAY'

Ataque contra una aplicación o sistema que tiene como objetivo la ejecución de código malicioso gracias al conocimiento de vulnerabilidades que son desconocidas para la gente y para el fabricante del producto.

Si quieres más información contacta con tu comercial o entre en <https://tupartner.telefonicaempresas.es/empleadodigital>



Telefónica
Empresas