

**ABOGADOS:**

Ana Laura Cárdenas Elizondo
anacardenas@lexinformatica.com

Gabriela Romero Galaviz
gabrielaromero@lexinformatica.com

Manuel A. Arredondo Cisneros
manuelarredondo@lexinformatica.com

SOCIOS:

Alfredo A. Reyes Krafft
alfredoreyes@lexinformatica.com

Cynthia G. Solís Arredondo
cynthiasolis@lexinformatica.com

Joel A. Gómez Treviño
joelgomez@lexinformatica.com

EL TELETRABAJO COMO UNA OPORTUNIDAD EN EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DE LAS TICS, ANÁLISIS LEGAL

RESUMEN

**EL TELETRABAJO COMO UNA
OPORTUNIDAD EN EL
DESARROLLO DE LA INDUSTRIA
DE LAS TICS, ANÁLISIS LEGAL**

**RESUMEN EJECUTIVO
VERSIÓN EN ESPAÑOL**

**TELEWORK AS AN OPPORTUNITY
IN THE DEVELOPMENT OF THE
INFORMATION TECHNOLOGY
INDUSTRY, LEGAL ANALYSIS**

**EXECUTIVE SUMMARY
ENGLISH VERSION**

I. Introducción.

El uso de las TICs en el sector laboral permite una conexión eficaz y directa frente a nuevas demandas de trabajo cada vez más exigentes tanto en el tiempo de entrega como en la especialización para realizarlas. La necesidad de flexibilidad, modelos de trabajo variable, diversidad en las condiciones de trabajo e individualización de las relaciones laborales, es la característica principal del mercado de trabajo en la SIC.

La telefonía móvil, computadoras portátiles, y sobre todo el Internet,

I. Introduction.

The use of ICTs in the workforce allows efficient and direct connection facing new demands of increasingly demanding both the delivery time and the expertise to perform them work. The need for flexibility, variable working patterns, diversity in working conditions and individualization of labor relations, is the main feature of the labor market in the SIC.

Mobile phones, laptops, and especially the Internet, make possible the implementation of the provision of remote services, causing a rupture of

posibilitan la ejecución de la prestación de servicios a distancia, provocando una ruptura de los tradicionales binomios trabajador-centro de trabajo y trabajo-horario de trabajo, dando origen al Teletrabajo. Estas herramientas tecnológicas pueden estar instaladas y disponibles en cualquier lugar, incluso pueden ser en movimiento, permitiendo al trabajador prestar el servicio en diferentes lugares e inclusive países, brindando múltiples ventajas a ambas partes de la relación laboral.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el teletrabajo desde su naturaleza conceptual y características principales, comparándolas con figuras legales que pudieran causar confusión, distinguiendo al teletrabajo de las formas tradicionales de trabajo subordinado. Como nuevo sistema que analizar, se contemplarán las ventajas y desventajas de su implementación para cada uno los involucrados (patrón, trabajador y sociedad).

Se busca generar una serie de recomendaciones legislativas y una guía de implementación que coadyuven al desarrollo de teletrabajo en México. Con el presente estudio se busca dar elementos suficientes a las empresas mexicanas, el gobierno y académicos interesados, del estatus actual de la regulación del teletrabajo en México, los debates globales al respecto, y contar con un apoyo fundamentado para su implementación y así mejorar su productividad y eficiencia.

binomials traditional worker-workplace and work-work schedule, giving rise to telecommute. These technological tools can be installed and available anywhere, might even be on the move, allowing a worker to serve in different places and even countries, providing multiple benefits to both parties to the employment relationship.

This research aims to analyze telecommuting from its conceptual nature and main features, comparing them with legal concepts that might cause confusion, distinguishing telework traditional forms of contractual labor. As a new system to analyze the advantages and disadvantages of its implementation will be contemplated for everyone involved (employer, employee and society).

It seeks to generate a series of legislative recommendations and implementation guidance that contribute to the development of telework in Mexico. The present study aims to provide sufficient information to Mexican companies, government and academic stakeholders, the current status of regulation of telework in Mexico, global discussions about it, and have a well-founded for implementation support and improve their productivity and efficiency.

II. Análisis Conceptual.

Actualmente existen numerosas definiciones, que varían según la óptica de la disciplina donde se hace su estudio. La literatura existente muestra como se emplean distintos vocablos para referirse al teletrabajo (telework): telecommuting (teledesplazamiento), networking (trabajo en red), remote working (trabajo a distancia), flexible working (trabajo flexible), home working (trabajo en casa).¹ Siendo Jack Nilles en 1973 el pionero en el empleo de esta terminología, definiéndolo como “cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información”, refiriéndose también a él como “aquella forma de enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo”.

En México la regulación sobre “trabajo a domicilio” se detalla con un capítulo específico en la Ley Federal del Trabajo, el XII, dentro del cual se establece que:

Artículo 311.- Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por el, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. Será considerado como trabajo a domicilio el que se realiza a distancia

II. Conceptual Analysis.

Currently there are many definitions, which vary according to the perspective of discipline where his studio is. The literature shows how different words are used to refer to telecommuting (telework): telecommuting, networking, remote working and flexible working, home working. Jack Nilles in 1973 being the pioneer in the use of this terminology, defining it as “any form of substitution of travel related to work activity by information technology”, also referring to him as “that form of sending the job to the worker, instead of sending the worker to work.”

In Mexico the regulation on “home work” is detailed in a specific chapter in the Federal Labor Law, the XII, within which states:

Article 311. Work at home is commonly runs for a pattern in the worker's home or at a local freely chosen by without supervision or direct supervision of the provider of the work.

Will be considered as home work which is done remotely using information technology and communication.

If the job is run under conditions other than those listed in this article shall be governed by the general provisions of this Act.

¹ Lenguita, Paula, *et. al. op. cit.*, p. 7.

<p>utilizando tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>Si el trabajo se ejecuta en condiciones distintas de las señaladas en este artículo se regirá por las disposiciones generales de esta Ley.</p> <p>III. A) Ventajas del Teletrabajo.</p> <p>Para los Trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoadministración. • Flexibilidad. • Conciliación. • Entorno del trabajo. <p>Para las Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios e Infraestructura. • Desplazamientos. • Horas Extras. • Evaluación por Objetivos. • Absentismo. • Reclutamiento Especializado. • Beneficio laboral. • Gastos Generales. • Innovación. • Nuevos Mercados. <p>Para la Sociedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tránsito y contaminación. • Zonas marginadas. • Inclusión laboral. <p>III. B) Desventajas del Teletrabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento. • Autodisciplina. 	<p>III. A) Advantages of Telecommuting.</p> <p>Workers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Self-Administration. • Flexibility. • Reconciliation. • work environment. <p>For Business:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spaces and Infrastructure. • Displacement. • Overtime. • Evaluation by Objectives. • Absenteeism. • Recruitment Specialist. • Employment Benefit. • General Expenses. • Innovation. • New Markets. <p>For the Company:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traffic and pollution. • marginalized zones. • Inclusion work. <p>III. B) Disadvantages of Telecommuting.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isolation. • Self-discipline.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de no reconocimiento. • Exceso de Disponibilidad. • Sobrecarga. • Inversión. • Nuevos Costos. • Confidencialidad. • Pérdida de Control. • Privacidad. • Incumplimiento Legal. • Comunicación y Trabajo en equipo. <p>IV. Regulación Mexicana.</p> <p>La regulación mexicana establece erróneamente a nuestro parecer que el trabajo realizado a distancia a través de las TICs es trabajo a domicilio por lo que le asigna responsabilidades especiales a los actores las cuales no son aplicables en cuanto a su naturaleza y lógica para el teletrabajo, incluso es posible señalar que legislación sobre el trabajo a domicilio es relativamente antigua, no suele aplicarse y más bien parece haber caído en desuso.</p> <p>El teletrabajo presenta características sui generis que ameritan un tratamiento o “régimen especial”, en el cual las reglas generales del trabajo a domicilio de la actual legislación laboral mexicana no son aplicables, por estar elaboradas para una relación laboral de naturaleza diferente. A pesar de lo anterior se considera estar atento a los siguientes rubros generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de medios electrónicos. • Jornada laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perception of non-recognition. • Excess Availability. • Overload. • Investment. • New costs. • Confidentiality. • Loss of Control. • Privacy. • Legal Default. • Communication and Teamwork. <p>IV. Mexican regulation.</p> <p>Mexican law states erroneously in our view that the work done remotely via ICT is at home work assigned special responsibilities to the actors which are not applicable in their nature and logic for telework, even may be noted that labor legislation is relatively old home is not generally applied and appears to have fallen into disuse.</p> <p>Teleworking has sui generis characteristics that warrant treatment or "special regime" in which the general rules of home work of the current Mexican labor laws do not apply, because they are made to an employment relationship of a different nature. Notwithstanding the foregoing is considered to be attentive to the following general headings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use of electronic media. • Labor Day. • Working tools. • Health and safety, work hazards.
---	--

- Herramientas de trabajo.
- Seguridad e higiene, riesgos de trabajo.

V. Análisis Comparado.

A) Estados Unidos.

El gobierno federal ha hecho el teletrabajo en un componente central de su Plan de Continuidad de Operaciones (COOP). Los gobiernos estatales y locales no están bajo la ley federal de teletrabajo, pero los mismos beneficios están disponibles para ellos si incluyen una estrategia de teletrabajo como parte de la recuperación de desastres y planes de continuidad del negocio.

Estados Unidos cuenta con una ley de teletrabajo que aplica solo para la administración pública federal, aunque se ha motivado a los estados a que adopten políticas propias de teletrabajo en las entidades estatales públicas. Esta ley se denomina "Telework Enhancement Act of 2010 -HR 1722" (Ley de Mejora de Teletrabajo de 2010). En lo sucesivo le llamaremos "TEA".

La TEA requiere que el jefe de cada agencia ejecutiva establezca e implemente una política en virtud de la cual los empleados estarán autorizados a teletrabajar.

La ley modifica el Título 5 del Código de los Estados Unidos mediante la adición de un nuevo capítulo, el capítulo 65, titulado "Teletrabajo", y define el

V. Comparative Analysis.

A) United States.

The federal government has made telecommuting a central component of its Continuity of Operations Plan (COOP). State and local governments are not under federal law telecommuting, but these benefits are available to them if they include a telework strategy as part of the disaster recovery and business continuity plans.

United States has a law that applies only telework for federal government, although it has motivated states to adopt their own telecommuting policies in public state entities. This law is called "Telework Enhancement Act of 2010 - HR 1722" (Telework Enhancement Act of 2010). Henceforth we will call "TEA".

The TEA requires the head of each executive agency to establish and implement a policy under which employees shall be authorized to telework.

The Act amends Title 5, United States Code by adding a new chapter, Chapter 65, entitled "Telework", and defines telework as a work flexibility arrangement under which an employee performs the duties and responsibilities from office, and other authorized activities, from an approved workplace

teletrabajo como un acuerdo de flexibilidad de trabajo en las que un empleado realiza los deberes y responsabilidades de su cargo, y otras actividades autorizadas, desde un lugar de trabajo aprobado que no sea el lugar donde habitualmente el empleado deba trabajar. Se requiere que el jefe de cada agencia ejecutiva establezca una política en virtud de la cual los empleados (con algunas excepciones) estén autorizados a teletrabajar.

Los empleados están obligados a celebrar acuerdos escritos con sus agencias antes de participar en el teletrabajo. La agencia ejecutiva debe nombrar a un Oficial de Gestión de Teletrabajo, que se encarga de aplicar las políticas de teletrabajo, y brindar capacitación a los directores, supervisores y empleados que participan en el teletrabajo. La política de teletrabajo debe ser incorporada como parte de los planes de continuidad de operaciones (COOP) de una agencia ejecutiva en caso de una emergencia.

El objetivo de esta legislación es asegurar que las agencias federales integren más eficazmente el teletrabajo en sus planes de gestión y en la cultura laboral de la agencia.

B) Unión Europea.

El 16 de Julio de 2002, fue firmado por la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME) y el Centro

than the place where the employee is required to work normally. It requires the head of each executive agency to establish a policy under which employees (with some exceptions) are authorized to telework.

Employees are required to enter into written agreements with their agencies before participating in telework. Each executive agency must appoint a Telework Managing Officer, who is responsible for implementing teleworking policies, and provide training to managers, supervisors and employees participating in telework. Telework policy should be incorporated as part of the continuity of operations plans (COOP) an executive agency in case of an emergency.

The purpose of this legislation is to ensure that federal agencies incorporate telework more effectively in their management plans and work culture of the agency.

B) European Union.

The July 16, 2002, was signed by the European Trade Union Confederation (ETUC), the European Association of

<p>Europeo de la Empresa Pública (CEEP) el Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo.</p> <p>Tal acuerdo contribuyó directamente a la estrategia convenida en el Consejo Europeo de Lisboa, donde se estableció un compromiso de fomentar el teletrabajo en Europa y de estudiar el teletrabajo dentro de la Comisión Europea.</p> <p>El objetivo del Acuerdo fue elaborar un marco general sobre las condiciones laborales de los teletrabajadores y otros temas relacionados con salud, seguridad, capacitación y derechos colectivos de los teletrabajadores.</p> <p>El apartado 2 del Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo, define el Teletrabajo como “una forma de organización y/o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que el trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales”.</p> <p>Como regla general, el empresario será el encargado de facilitar, instalar y mantener los equipamientos necesarios para el teletrabajo regular, salvo si el teletrabajador utiliza su propio equipo.</p> <p>C) América Latina.</p> <p>En América Latina la regulación del teletrabajo es similar que en México, es</p>	<p>Craft, Small and Medium Enterprises (UNICE / UEAPME) and the European Centre of Enterprises with Public Participation (CEEP) the Framework Agreement European Telework.</p> <p>Such agreement directly contributed to the strategy agreed by the European Council of Lisbon, where a commitment to promote telework in Europe and studying telework in the Commission was established.</p> <p>The objective of the agreement was to develop a general framework on working conditions of teleworkers and related health, safety, training and collective rights of teleworkers issues.</p> <p>Paragraph 2 of the European Framework Agreement on Telework, Telework defined as "a form of organizing and / or performing work using information technology as part of a contract or employment relationship, in which the work, which also could have effected on the premises of the employer, usually run out of those places. "</p> <p>As a rule, the employer will be responsible to provide, install and maintain the equipment necessary for regular telework unless the teleworker uses his own team.</p> <p>C) Latin America.</p>
---	---

decir, se contempla la figura de trabajo a domicilio como la más aplicable, con exigencias de registro ante autoridades laborales y otras formas de control que en la realidad no se cumplen casi nunca. Los horarios y jornadas de trabajo están en general definidos de forma similar a las de los trabajadores tradicionales, pero la aplicación práctica de este dispositivo no es viable. La mayor parte de las legislaciones definen al trabajo a domicilio como un trabajo subordinado, prestado a distancia, sin vigilancia por parte del patrón. Sin embargo, tanto por razones falta de especificidad normativa en cuanto al teletrabajo en las normas laborales una muy alta proporción de estos trabajadores queda fuera de los sistemas de protección.

VI. Seguridad Informática y Manejo de Información Confidencial.

La seguridad informática, comprende todos los mecanismos aptos para mantener la seguridad de la información, pero de manera particular, aquella que se encuentra en soportes informáticos.

En la empresa es indispensable contar con mecanismos para asegurar la información contenida en sistemas informáticos, éstos pueden ser de naturaleza tecnológica, física o administrativa; idealmente la mezcla de los tres.

Existen en nuestro país algunas leyes, reglamentos y diversas disposiciones

In Latin America the regulation of telework is similar in Mexico, that is, the figure of home work as the most applicable is contemplated, with registration requirements before labor authorities and other forms of control which in reality are not met rarely. Schedules and working hours are generally defined similarly to those of traditional workers, but the practical application of this device is not viable. Most laws define homework as a subordinate work, provided at a distance, without supervision by the employer. However, for reasons lack of regulatory specificity as to telework on labor standards a very high proportion of these workers is outside the protection systems.

VI. Information Security and Management of Confidential Information.

Computer security includes all mechanisms suitable for maintaining the security of the information, but in particular, one that is on media.

In business it is essential to have mechanisms to ensure the information contained in computer systems, they can be technological, physical or administrative nature; Ideally the blend of the three.

In our country, some laws, regulations and enabling legislation, which

legales, que hacen referencia expresa a la obligación de contar con medidas preventivas y correctivas en el tratamiento de la información en medios informáticos. Entre ellas, las siguientes:

- Circular Única de Bancos.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.
- Ley de la Propiedad Industrial.
- Ley Federal del Trabajo.
- Código Penal Federal.

En un esquema de teletrabajo, se presentan fenómenos muy particulares en cuanto a la gestión de los medios informáticos mediante los cuales se almacena y se trata la información, ya que el empleado no se encuentra ni en las instalaciones de la empresa ni bajo la supervisión y cuidado de su superior jerárquico o algún otro sistema de vigilancia físico o tecnológico.

VII. Descarga de Software Malicioso.

A nivel internacional el software se asimila a una obra y por lo tanto su protección es a través del derecho de autor, el instrumento legal internacional donde se hace mención de esto es el Tratado de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual sobre Derechos de Autor quien hace referencia al Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas.

México como miembro de dichos convenios internacionales y en

expressly refers to the obligation to provide preventive and corrective in the processing of information in computer means. These include the following:

- Circular for Banks.
- Federal Law on Protection of Personal Data Held by Private Parties and Regulations.
- Industrial Property Act.
- Federal Labor Law.
- Federal Penal Code.

In an outline of telework, very particular phenomena occur in the management of information technology by which it is stored and information is because the employee is not on the premises of the company or under the supervision and care of your immediate superior or some other system of physical or technological surveillance.

VII. Downloading Malicious Software.

Internationally, the software is treated as a work and therefore its protection through copyright, international legal instrument which mention this is done is the Treaty of the World Organization of Intellectual Property Copyright whom refers to the Berne Convention for the Protection of Literary and Artistic Works.

cumplimiento a las obligaciones legales que tiene de acatar en su legislación dichos términos, regula al software o programa de computación a través del derecho de autor, bajo el amparo de la Ley Federal del Derecho de Autor, cuyo artículo 101 define al software como: “la expresión original en cualquier forma, lenguaje o código, de un conjunto de instrucciones que, con una secuencia, estructura y organización determinada, tiene como propósito que una computadora o dispositivo realice una tarea o función específica”.

En Internet, se pueden encontrar una gran cantidad de programas de cómputo, mismos que como dijimos con anterioridad se encuentran protegidos por derechos de autor, sin embargo, el avance de la tecnología ha hecho que existan nuevas formas de explotación y de licenciamiento de las obras, cabe destacar que tanto la forma de explotación como de licenciamiento la deciden los titulares de las obras (software).

Según la Business Software Alliance México (BSA) en el país, 7 de cada 10 empresas no cuentan con un licenciamiento de software conforme a la Ley, sin duda es un tema preocupante, toda vez, que las pérdidas económicas tanto para la industria de software como para las empresas que usan software ilegal son altas.

VIII. Propiedad Intelectual y Redes Sociales.

Mexico as a member of such international conventions and in compliance with legal obligations to abide by such terms in their legislation regulates the software or computer program by copyright under the purview of the Federal Copyright Act, Article 101 which defines software as "the original expression in any form, language or code of an instruction set, a sequence, structure and organization, aims for a computer or device to perform a specific task or function ".

On the Internet, you can find a lot of computer programs, same as we said before are protected by copyright, however, the advance of technology has made the existence of new forms of exploitation and licensing of works noteworthy that both forms of exploitation as licensing is decided by the owners of the works (software).

According to the Business Software Alliance Mexico (BSA) in the country, 7 out of 10 companies do not have a software license under the Act, it is certainly a concern, given that the economic losses for both the software industry and companies that use illegal software are high.

El Derecho de Creación Intelectual (llamado también “de Propiedad Intelectual”) es el conjunto de normas que protegen las concepciones intelectuales del ser humano. Las concepciones que se refieren a la estética (arte, belleza, literatura, ciencia) caen bajo en el campo del Derecho de Autor, y las que se refieren al comercio o a la industria, están en el ámbito del Derecho de la Propiedad Industrial.

El Derecho de Autor es un conjunto de normas jurídicas que regulan los derechos morales y patrimoniales que la ley concede a los autores, por el solo hecho de la creación de una obra literaria, artística, musical, científica o didáctica, esté publicada o inédita. El derecho de autor es un monopolio legal, de carácter temporal que el Estado otorga a los autores para la explotación de sus obras.

En el ramo de la Propiedad Industrial primordialmente se busca la protección de invenciones (patentes, modelos de utilidad, diseños industriales), signos distintivos (marcas, avisos comerciales, nombres comerciales), e información comercial (secretos industriales).

A) La Propiedad Intelectual y el Teletrabajo.

Los patrones pueden enfrentar ciertas preocupaciones en relación a bienes intangibles sujetos a protección de leyes de propiedad intelectual que usen

VIII. Intellectual Property and Social Networks.

The Law of Intellectual Creation (also called "Intellectual Property") is the set of rules protecting intellectual conceptions of man. The concepts relating to aesthetics (art, beauty, literature, science) fall under the field of copyright, and those relating to commerce or industry, are in the field of Industrial Property Law.

Copyright is a set of legal rules governing the moral and economic rights that the law grants authors, by the mere fact of creation of a literary, artistic, musical, scientific or didactic, it is published or unpublished. Copyright is a legal monopoly, temporary nature that the State provides authors for the exploitation of their works.

In the field of industrial property primarily the protection of inventions (patents, utility models, industrial designs), logos (trademarks, slogans, trade names), and business information (trade secrets) is looking for.

A) Intellectual Property and Telework.

<p>o desarrollen sus teletrabajadores, especialmente en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Propiedad intelectual de creaciones hechas por los teletrabajadores.-</u> <p>En el derecho mexicano las invenciones de los trabajadores están reguladas por dos ordenamientos, la Ley de la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Trabajo. Al respecto, la primera norma es bastante escueta, pues solamente admite la existencia de “invenciones laborales” y remite a la segunda norma.</p> <p>El artículo 14 de la Ley de la Propiedad Industrial establece que: “A las invenciones, modelos de utilidad y diseños industriales realizados por personas que estén sujetas a una relación de trabajo, les será aplicable lo dispuesto en el artículo 163 de la Ley Federal del Trabajo.”</p> <p>Por su parte el artículo 163 de la Ley Federal del Trabajo, de manera resumida contempla lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> El derecho moral del inventor asalariado (artículo 163, fracción I). El derecho del patrón al producto del trabajo (artículo 163, fracción II, primera parte). El derecho del trabajador a la remuneración de su trabajo (artículo 163, fracción II, última parte). 	<p>Employers may face certain concerns related to intangible assets subject to protection of intellectual property laws to use or develop their teleworkers, especially in the following aspects:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Intellectual Property creations made by teleworkers.-</u> <p>In Mexican law, inventions workers are regulated by two systems, the Industrial Property Act and the Federal Labor Law. In this regard, the first rule is quite brief, as only admits the existence of "employee inventions" and refers to the second rule.</p> <p>Article 14 of the Industrial Property Law provides that: "A inventions, utility models and industrial designs made by persons subject to a working relationship, we shall apply the provisions of Article 163 of the Federal Law I work."</p> <p>For its part, Article 163 of the Federal Labour Act, in summary includes the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> The moral rights of the employee inventor (Article 163, Section I). The right of the employer to the product of the work (Article 163, Section II, Part One). The worker's right to compensation for their work (Article 163, Section II, last part). The free inventions of the employee (Article 163, Section III)
--	---

<p>iv. Las invenciones libres del trabajador (artículo 163, fracción III)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Cuidado de activos de propiedad intelectual por parte de los teletrabajadores.-</u> <p>Tal vez una de las preocupaciones principales de las empresas que implementan una Política de Teletrabajo en su organización, es el cuidado de sus bienes intangibles o activos de propiedad intelectual por parte de los teletrabajadores.</p> <p>Estando trabajando en casa o en un sitio alternativo, un trabajador fácilmente podría poner en riesgo:</p> <ol style="list-style-type: none"> La reputación de la empresa o de sus marcas registradas de productos o servicios (u otros signos distintivos) si tiene interacción con clientes o proveedores, ya sea de manera personal o vía internet. La confidencialidad de prototipos, pruebas, ensayos o documentos de investigación y desarrollo, que puedan culminar en el registro de una patente, modelo de utilidad o diseño industrial. Toda aquella información confidencial o secretos industriales que se traduzca en conocimiento reservado sobre ideas, productos o procedimientos industriales que la empresa desea mantener 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Care of intellectual property assets by teleworkers.-</u> <p>Perhaps one of the main concerns of companies that implement a Telework Policy in your organization, is the care of their intangible or intellectual assets by teleworkers.</p> <p>While working at home or at an alternate site, a worker could easily jeopardize:</p> <ol style="list-style-type: none"> The reputation of the company or its trademarks for products or services (or other signs) if you have interaction with customers or suppliers, whether in person or online. Confidentiality of prototypes, tests, essays and research papers and development, which may culminate in the registration of a patent, utility model or industrial design. All that confidential information or trade secrets that will result in proprietary knowledge about ideas, products or industrial processes that the company wants to keep hidden competitive value by representing you.
--	--

<p>oculto por el valor competitivo que le representa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Uso adecuado de la propiedad intelectual disponible en Internet.-</u> <p>Los trabajadores pueden hacer un mal uso de la información disponible en internet que tenga repercusiones legales en la empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pueden descargar imágenes, videos, textos u otros contenidos encontrados en internet para preparar reportes laborales, cotizaciones o cualquier otro documento requerido con motivo de su trabajo. Esas descargas y el uso de dicha información puede infringir derechos de autor o inclusive deberes de confidencialidad de terceros. Pueden descargar aplicaciones, programas de cómputo o archivos multimedia para fines de entretenimiento personal. Si esa descarga y/o instalación se realiza en una computadora o dispositivo proporcionado por la empresa, es posible que también se estén infringiendo derechos de autor de terceros, e inclusive pudiere ponerse en peligro la información y los sistemas de la empresa. <p>IX. Protección de Datos Personales.</p> <p>El uso de la tecnología ha beneficiado a las empresas en muchas de las facetas en las que se desenvuelve, por</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Proper use of intellectual property available in Internet.-</u> <p>Workers can misuse of the information available on the internet that have legal implications for the enterprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> You can download images, videos, text or other content found on the internet to prepare business reports, contributions or any other document required to mark their work. These discharges and the use of such information may violate copyright or confidentiality obligations including third. You can download applications, software or media for personal entertainment purposes. If that downloading and / or installing on a computer or device provided by the company, you may also be infringing copyright of others, and even MIGHT be compromised information and business systems. <p>IX. Protection of Personal Data.</p>
---	---

su enorme capacidad de recopilación, almacenamiento, transferencia, explotación y uso de la información. Siendo este último elemento considerado como la materia prima de las actividades económicas. Sin embargo, por la gran concentración, sistematización e instantánea disponibilidad de información concerniente a las personas (clientes y empleados), se ha dejado a las mismas a merced de un sin número de posibles situaciones que afectan sus derechos y garantías fundamentales: discriminación, molestias, persecución, presión, control social y hasta como víctima potencial de ciertos delitos, como el robo de identidad o el fraude.

En el teletrabajo, los datos personales deben cuidarse de forma que los datos de los trabajadores sean resguardados con especial cuidado, y a su vez los trabajadores que tengan acceso a datos personales que maneja la empresa (clientes actuales o potenciales, proveedores personas físicas u otros empleados) tengan los debidos cuidados para no poner en riesgo a la empresa.

Un posible robo de identidad de algún empleado o cliente de la empresa puede producir no sólo la pérdida de la privacidad dentro de la organización, sino un gran daño en su imagen y reputación. A corto plazo puede afectar a los resultados económicos; pero, a la larga, puede producir pérdidas de credibilidad, confianza y publicidad negativa.

The use of technology has benefited companies in many facets in which it operates, its enormous capacity for collection, storage, transfer, exploitation and use of information. The latter element considered as the raw material of economic activities. However, the high concentration, systematization and instant availability of information concerning people (customers and employees), has left them at the mercy of a number of possible situations that affect their rights and guarantees: discrimination, discomfort, persecution, pressure, social control and even as a potential victim of certain crimes, such as identity theft or fraud.

Telework, personal data must be careful so that the data of workers are guarded with special care, and in turn the workers who have access to personal data handled by the company (current or potential customers, suppliers, individuals or other employees) take proper care not to jeopardize the company.

A possible identity theft by an employee or customer of the company can produce not only the loss of privacy within the organization, but a great damage to their image and reputation. In the short term it can affect economic performance; but, ultimately, may cause loss of credibility, trust, and negative publicity.

In Mexico, the protection of personal data held by individuals (companies and employers), starts April 30, 2009 as

En México, la protección de datos personales en posesión de particulares (empresas y patrones), inicia el 30 de abril del 2009 cuando se publica en el DOF la reforma al artículo 73 constitucional donde se adiciona la fracción XXIX-O, que faculta al Congreso de la Unión a legislar en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, con lo cual se elige que la regulación en esta materia y sector sea a nivel nacional. El 1 de junio de 2010, se publica la reforma al artículo 16 constitucional estableciendo la protección de datos personales como derecho fundamental.

Para dar cumplimiento a dichas reformas el 5 de julio de 2010 fue publicada en el DOF la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), la cual contempla un sistema híbrido entre el modelo americano y el europeo.

La LFPDPPP tiene como objetivo la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Actualmente en México, muchas de las empresas creen haber cumplido con la LFPDPPP dado que cuentan con un aviso de privacidad, han designado a

published in the DOF the reform of Article 73 of the Constitution where the fraction XXIX-O, which empowers Congress is added Union to legislate for the protection of personal data held by individuals, which is chosen to regulate in this area and is industry nationwide. On June 1, 2010, the amendment to article 16 of the Constitution establishing the protection of personal data as a fundamental right is published.

To comply with these reforms on July 5, 2010 was published in the Official Gazette of the Federal Law on Protection of Personal Data Held by Private Parties (LFPDPPP), which provides a hybrid between the American and European model.

The LFPDPPP aims the protection of personal data in the possession of individuals in order to regulate their lawful processing, controlled and reported, in order to ensure privacy and the right to informational self-determination of people.

Currently in Mexico, many companies believe they have complied with the LFPDPPP since they have a privacy notice, have designated a person or department of personal data and the best have documented processes to address the ARCO rights without it is important to note that this does not guarantee that the processing of personal data held is correct and / or that under the law, these are just some of the items for it. Companies must have

una persona o departamento de datos personales y en el mejor de los casos tienen procesos documentados para atender los derechos ARCO, sin embargo, es importante señalar que lo anterior no garantiza que el tratamiento de datos personales que llevan a cabo sea el correcto y/o este conforme a la ley, estos son solo algunos de los elementos para ello. Las empresas deben contar con procesos definidos dentro del ámbito laboral para atender estos requerimientos legales.

Los patrones deben cumplir esta regulación con sus trabajadores tradicionales y sus teletrabajadores donde quiera que se ubiquen, no solo en busca de evitar sanciones, sino como una mejor práctica y/o ventaja competitiva que será reconocida por sus usuarios.

X. Cómputo en la Nube.

El termino cloud computing o computo en la nube está siendo actualmente ocupado por las organizaciones para referirse a una forma de utilizar recursos informáticos de un tercero a distancia y bajo demanda, convirtiéndose en una nueva manera de prestar servicios tecnológicos. Entre sus principales ventajas para quien la usa están: elasticidad, adaptabilidad, calidad, agilidad, disponibilidad, reducción de costos, mejora continua y pago por consumo.

El cómputo en la nube permitiría a los patrones aprovechar la capacidad de

defined processes in the workplace to meet these legal requirements.

Employers must comply with this regulation with traditional workers and telecommuters wherever they are located, not only seeking to avoid sanctions, but as a best practice and / or competitive advantage that will be recognized by their users.

X. Cloud Computing.

The term cloud computing or cloud computing is currently occupied by organizations to refer to a way of using computing resources of a third party remote and on-demand, becoming a new way of delivering IT services. Its main advantages for the uses are: flexibility, adaptability, quality, flexibility, availability, cost reduction, continuous improvement and consumer payment.

The cloud computing would allow employers harness the power of computing resources shared by other

recursos informáticos compartidos por otras empresas, lo que les ayuda a prescindir de la necesidad de contar con recursos propios (servidores, redes, programas de cómputo, plataformas, etc.), para realizar sus actividades.

Es tal la importancia del cómputo en la nube en el teletrabajo, que perfecciona la forma en que este se realiza, permitiéndole al patrón hacer menos inversión en herramientas de trabajo (equipos, servidores, programas) y teniendo mayor información de lo que hacen los teletrabajadores a distancia.

Los teletrabajadores pueden acceder a determinados servicios que se encuentran almacenados de forma permanente en servidores remotos y cuando los requiere, se hacen inmediatamente disponibles en sus equipos de escritorio o dispositivos portátiles, según las necesidades requeridas de cada momento.

Los principales riesgos se enfocan en la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información, los cuales deben reconocerse que son riesgos inherentes a la nube, pero que pueden mitigarse.

A) Principales Problemáticas.

Para mitigar estos riesgos los proveedores pueden contar con las siguientes pautas técnicas, referenciadas en el contrato de servicios, las cuales dependerán de las necesidades de la empresa y la confiabilidad del proveedor:

- Medidas de Seguridad.

companies, helping them to dispense with the need for own resources (servers, networks, software, platforms, etc.) to their activities.

Such is the importance of cloud computing in telework, perfecting the way this is done, allowing the pattern to make less investment in tools (computers, servers, software) and having more information about what they do teleworkers distance.

Teleworkers can access certain services that are permanently stored on remote servers and when required, are made immediately available on their desktops or mobile devices, according to the requirements of the moment.

The main risks are focused on security, privacy and confidentiality of information, which must be recognized that risks are inherent to the cloud, but can be mitigated.

A) Major Issues.

To mitigate these risks, providers may have the following technical guidelines referenced in the service contract, which depend on the needs of the

<ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento y/o segmentación de datos por cliente. • Garantías de subcontratistas. • Localización de los datos. • Disponibilidad y recuperación. • Trazabilidad de actividades. • Interoperabilidad. • Portabilidad. • Privacidad y Protección de Datos. <p>XI. Delitos Informáticos y Seguridad en Dispositivos Móviles.</p> <p>Según la comisión europea, la cibercriminalidad engloba tres categorías distintas de actividades ilícitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las infracciones cuyo objetivo es el o los sistemas de información y los sistemas de tratamiento automatizado de datos. Como podrían ser los ataques de denegación de servicio; • Las formas tradicionales de delitos, como fraude o extorsión, pero llevadas a cabo a través de redes informáticas; • Las infracciones de "contenido" como la pedofilia, el racismo o la xenofobia. <p>Entre los riesgos ligados a la cibercriminalidad se encuentran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabotaje. • Robo. • Intrusión. • Fraude. • Piratería. 	<p>company and the reliability of the supplier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Measures. • Isolation and / or customer segmentation data. • Ensuring subcontractors. • Location of the data. • Availability and recovery. • Traceability of activities. • Interoperability. • Portability. • Privacy and Data Protection. <p>XI. Computer Crime and Security in Mobile Devices.</p> <p>According to the European Commission, Cybercrime encompasses three distinct categories of illegal activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offences which aims or information systems and systems of automated data processing. As might be denial of service attacks; • Traditional forms of crime, such as fraud or extortion, but carried out over computer networks; • Violations of "content" such as pedophilia, racism or xenophobia. <p>Among the risks associated with cybercrime are the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabotage. • Theft. • Intrusion. • Fraud. • Piracy. • Attacks on privacy. • Illegal Content.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Ataques a la vida privada. • Contenidos ilegales. • Ataques de ingeniería social. <p>A) Operación criminal y teletrabajo.</p> <p>Los delincuentes informáticos tienen diversas formas de operar según sus objetivos; en un esquema de teletrabajo, los blancos son precisamente los soportes móviles donde la empresa contiene sus activos intangibles; éstos van desde una memoria flash, un disco duro externo, una cuenta de almacenamiento en la nube, hasta el propio disco duro de las computadoras portátiles, las tabletas o los teléfonos inteligentes.</p> <p>XI. 2 Protección de los dispositivos móviles en la empresa.</p> <p>En un esquema de teletrabajo, se vuelve particularmente importante la seguridad aplicada a los dispositivos móviles, ya que son el instrumento de trabajo del empleado y donde frecuentemente es almacenada información de carácter confidencial de la empresa.</p> <p>La implementación de medidas de seguridad constituye una necesidad de las empresas para evitar intrusiones y proteger información confidencial, documentos oficiales, secretos industriales, y datos personales. La información tratada a través de medios informáticos es un recurso estratégico intangible que debe ser protegido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Social engineering attacks. <p>A) Operation criminal and telecommuting.</p> <p>Cybercriminals have different ways of operating according to its objectives; in a scheme of telework, whites are the mobile carriers precisely where the company has its intangible assets; They range from a flash drive, external hard disk, a storage account in the cloud, to the HDD own laptops, tablets or smartphones.</p> <p>XI. 2 Protection of mobile devices in the enterprise.</p> <p>In a telework scheme and the security of mobile devices becomes particularly important, as they are the instrument employed, where work is often stored confidential information of the company.</p> <p>Implementing security measures is a need for companies to prevent intrusions and protect confidential information, official documents, trade secrets, and personal data. The information processed by computer means is an intangible strategic resource that must be protected.</p>
--	--

Estas medidas de seguridad tienen por objeto identificar el flujo de la información, conservar las evidencias del mismo, así como prevenir su pérdida y disminuir riesgos desde el principio.

These security measures are intended to identify the flow of information, keep evidence of it and prevent loss and reduce risks from the beginning.

XII. CONCLUSIONES

El teletrabajo no tiene una definición única aceptada, pero fue posible establecer 3 requisitos mínimos para que se dé: 1) una relación de subordinación laboral; 2) la realización de la labor del trabajador fuera de oficinas bajo la responsabilidad del patrón (en su domicilio, una oficina compartida o de forma móvil) y 3) requiere el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El teletrabajo es, sin duda alguna, una necesidad para las empresas en el entorno competitivo actual, ya que permite que con el uso de las tecnologías de la información y comunicación sus procesos productivos sean más eficientes y disminuyan los costos en cuanto a inversión, manutención de espacios físicos y tecnológicos, capacitación e integración de sus empleados a un mundo globalizado, independientemente del tamaño de la empresa.

Internet, como herramienta dentro de las organizaciones, ha transformado los sistemas de comunicación y de gestión del conocimiento en las empresas. Los empleados y empleadores pueden estar cada vez más informados e interactuar de forma más directa y en línea con sus superiores, consumidores, clientes, equipos de trabajo, entidades y dependencias gubernamentales, proveedores, organizaciones nacionales e internacionales, fuentes de información especializadas e inclusive con la sociedad en general.

Este tipo de iniciativas de teletrabajo logran un alto compromiso de las empresas con su personal para que éste mejore su calidad de vida, en virtud de que es una preocupación constante mantener en excelentes condiciones a sus activos más

valiosos como lo son sus trabajadores, desde los puntos de vista personal, familiar, físico, psicológico, y profesional.

Aunado a lo anterior, se considera que el teletrabajo favorece la incorporación al mundo laboral a personas con capacidades diferentes, enfermos, madres solteras y personas de la tercera edad, con los beneficios sociales y económicos que ello debe representar. Lo anterior, obedece preponderantemente a grupos o sectores de la población que se les dificulta el acceso a un trabajo ya sea por cuestiones de seguridad, tiempos o bien de acceso a las instalaciones de los lugares de trabajo.

El teletrabajo constituye una medida de flexibilidad organizativa que genera incrementos en la productividad, facilita la conciliación de la vida laboral y personal, favorece la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión del mercado de trabajo, contribuye a la cohesión territorial creando oportunidades de empleo en zonas rurales o deprimidas económicamente, y reduce los desplazamientos hacia el lugar de trabajo beneficiando al desarrollo sostenible.

Si bien, casi cualquier empresa o empleado podría hacer uso del teletrabajo, se deben desarrollar poseer ciertas aptitudes, actitudes, habilidades, estructuras organizacionales y conocimientos específicos según la tarea que desea realizar a través del teletrabajo.

Varias características del teletrabajo como el uso de herramientas de trabajo, la regulación la jornada laboral, el control y vigilancia y la seguridad de la información deben aplicarse de forma adaptativa a través del uso de la tecnología, pero siempre de forma antropocéntrica, es decir, las tecnologías adaptándose a las necesidades del hombre y no a la inversa.

Una buena aplicación del teletrabajo logra que se lleguen a conciliar los diferentes ámbitos de la vida de un trabajador con las responsabilidades familiares –el trabajo, la casa, la familia, los amigos, etc. – y le permite a la empresa generar ahorros en gastos constantes –luz, agua, mantenimiento, espacios físicos de oficina, etc.- Pero requiere de un proceso de organización complejo que no debe tomarse a la ligera.

Para que el teletrabajo sea funcional, se requiere que las empresas conozcan los beneficios y riesgos de su implementación y colaborar organizadamente para desarrollar capacidades y habilidades en las áreas que llevarán a cabo su actividad laboral a distancia. También es necesaria una modificación de la regulación nacional, ya que la legislación vigente no posee un marco normativo en el cuál encuadrar específicamente el teletrabajo, con sus condiciones especiales causando confusión con las características y requisitos de la figura de trabajo a domicilio.

Uno de los temas más relevantes a considerar, es el no violentar la privacidad del domicilio de trabajador, siempre contemplando un equilibrio entre la facultad de control, vigilancia y supervisión del patrón, la protección a la intimidad y esfera de privacidad del trabajador, donde la herramientas como registros del comportamiento de Internet, revisión de correos electrónicos o incluso la instalación de cámaras de vigilancia, son medidas extremas que podrían resultar violatorias de derechos de los trabajadores.

En el mismo sentido, se debe analizar el equipamiento necesario con el que debe contar el teletrabajador para prestar los servicios en óptimas condiciones y que herramientas (equipos de cómputo, impresoras, red de Internet, escritorio, papel, etc.) serán provistas por el patrón y cuales correrán a cargo del trabajador,

reconociendo que exclusivamente el patrón tendrá derechos respecto de aquellas que le proporcione al trabajador, en la medida que no afecte derechos fundamentales del trabajador y este último tendrán obligaciones respecto al correcto uso del equipamiento proporcionado.

La implementación del teletrabajo en la empresa, para que sea eficaz y obtenga resultados palpables, tiene que ser llevado a cabo de forma transparente, con un análisis adecuado de los perfiles y roles de la organización que pueden llevar a cabo estas actividades. Debe precisar los riesgos existentes en cuanto a la seguridad de la información y continuidad del negocio, el uso de aplicaciones y desarrollo de las mismas, manejo de redes sociales y propiedad intelectual, así como el respecto a la privacidad de las personas y las métricas adecuadas para evaluar el desempeño de los trabajadores.

La empresa carga con la responsabilidad del éxito de la implementación de modelos de teletrabajo, lo cual solo logrará con un proceso adecuado de concientización de los empleados y mandos directivos, tanto teletrabajadores como aquellos que continuarán prestando sus servicios dentro de las instalaciones de la empresa. El teletrabajo debe ser concebido de manera que presente ventajas y responsabilidades recíprocas, tanto para la empresa como para los teletrabajadores.

El teletrabajo requiere de una mayor adaptabilidad del capital humano a las nuevas tecnologías, no solo con capacitación y desarrollo de habilidades para su manejo, sino para el entendimiento de sus funciones y de los riesgos que un uso no responsable le pueden acarrear a él como trabajador y a la empresa. Con ello, también se considera que el teletrabajo trae aparejado un inevitable cambio en el

modo de control en el ámbito laboral, al estar el trabajador actuando fuera de un espacio físico controlado por el patrón, lo cual no es sinónimo de inexistencia de control o vigilancia, sino que estas facultades del patrón se lleva a cabo por otros medios.

Otra de las habilidades fundamentales para las personas que realizan teletrabajo, es la capacidad de administrar actividades y tiempos, lo anterior debido a que si bien una de las principales ventajas para el teletrabajador en este modelo laboral, es la flexibilidad de horario y administración de su tiempo, el trabajo es controlado mayormente por sí mismo, lo que le genera un sentimiento de autonomía y libertad, pero requiere de un alto grado de responsabilidad y enfoque a resultados.

Hasta en tanto no exista regulación específica del teletrabajo únicamente deberá ser considerada como una variación de la modalidad de a domicilio y en ningún momento debe entenderse que se pierde algún derecho para el trabajador, si reúne los criterios para considerarse una relación laboral. Luego entonces, las condiciones de teletrabajo se regularan conforme las reglas de la Ley Federal del Trabajo existentes, hasta en tanto se lleven a cabo las adecuaciones respectivas.

Con esto se concluye que es necesario la adecuación de las normas del trabajo actuales, buscando generar una legislación específica en sus condiciones y carteristas que brinde seguridad jurídica a patrones y trabajadores, que sea flexible en cuanto al entorno tecnológico equilibrando las posibilidades que la tecnología permite y los derechos de la personas como trabajadores. La reformulación de esta figura en la LFT sería en beneficio tanto para teletrabajadores, patrones e industria tecnológica, ya que si existiera un marco legal, sabrían a qué atenerse en caso de que surjan controversias, impulsando de forma exponencial el uso de las TICs.

GUÍA PARA EMPRESAS



El teletrabajo es una excelente herramienta para conseguir beneficios tanto para trabajadores como para las empresas mexicanas, siempre y cuando ambas partes estén conscientes y capacitados del esfuerzo, la logística y responsabilidad que esto conlleva. Casi cualquier persona o empresa puede teletrabajar, si se prepara adecuadamente para ello.

El presente documento servirá a las empresas para establecer las reglas mínimas adecuadas, para implementar de manera exitosa el teletrabajo, iniciando con programas piloto de teletrabajo con la finalidad de que midan la eficiencia de dicha modalidad, monitoreando los efectos positivos o negativos de la implementación y así analizar que parámetros debe reforzar en el siguiente programa hasta pulir de manera satisfactoria un programa que permita expandirse a más trabajadores o áreas productivas.

La implementación es dividida en un ciclo de 6 etapas:



I. ANÁLISIS

En esta fase deberá analizarse con detenimiento que es lo que se busca al implementar el teletrabajo, que riesgos existen, como mitigar dichos riesgos y como se evaluarían los resultados del programa del teletrabajo. En este escenario es muy importante designar a un coordinador con experiencia, ya que con ello el programa tendrá más garantías de éxito en el diseño e implementación práctica.

La primera cuestión a plantearse es: ¿Porque implementar un modelo de teletrabajo? Beneficios se han vislumbrado muchos, sin embargo, el porqué de fondo una empresa desea establecer esta modalidad en sus procesos laborales puede ser diferente por cada organización. El tener claridad en los objetivos permitirá poder medir eficientemente los resultados y mejorar continuamente los programas y la modalidad de teletrabajo. Entre las metas que pueden incentivar a las empresas se pueden mencionar de forma enunciativa:

- a. Dar un beneficio a los empleados para crear mayor retención de personal clave.
- b. Mejorar la satisfacción de los empleados al mejorar el entorno del trabajo.
- c. Mejorar la productividad y calidad del trabajo, al estar los empleados en un ambiente de autogestión de sus labores.
- d. Reducir costos de espacios físicos de oficinas con sus correspondientes costos relacionados (luz, agua, etc.)
- e. Reducir el nivel de estancamiento de actividades y proyectos derivado del absentismo laboral que producen los problemas de desplazamiento.
- f. Acceso a nuevos mercados, a través de una cercanía geográfica a proveedores, mercados locales y clientes potenciales.

- g. Actualizar las competencias de los empleados dentro de un mundo globalizado, potencializando el trabajo por objetivos y resultados.
- h. Aumentar el grado de responsabilidad de los empleados
- i. Mejorar la calidad y estilo de vida de los empleados.
- j. Incluir a sectores con riesgo de exclusión laboral, como parte de la fuerza de trabajo (personas con capacidades diferentes, madres solteras, comunidades rurales, personas de la tercera edad).
- k. Disminuir la contaminación ambiental por el uso de combustible por el traslado de las personas a las oficinas corporativas.

En base a los objetivos definidos deberán establecerse métricas para poder evaluar si los programas de teletrabajo están logrando sus metas. Las métricas deben establecerse en base a información que sea accesible u obtenible para la organización, como pueden ser: encuestas de ambiente de trabajo, informes comparativos de la operación del trabajo, encuestas de satisfacción del cliente, estudios ambientales, etc.

Una vez definidas las métricas, deben especificarse metas claras en base a los objetivos, es decir, delimitar el objetivo en algo medible. Ejemplos: que un 10% de la plantilla total sea de sectores con riesgo de exclusión laboral; que se mejoren en un 5% la satisfacción de los empleados en las encuestas de ambiente laboral; aumentar en un 30% la producción mensual, etc.

Con los objetivos, métricas y metas establecidas debe analizarse que áreas o personas son las que estratégicamente son idóneas para que al realizar estas actividades y se puedan lograr los objetivos planteados, generando criterios de

elegibilidad y criterios de selección. Entre los criterios podemos encontrar como ejemplos:

ELEGIBILIDAD	SELECCIÓN
Voluntariedad	Actitud proactiva, positiva e innovadora
Alta productividad	Autogestión de tiempo y actividades
Antigüedad en la empresa	Colaborativo
Tipo de labor	Abierto al cambio
Familia	Alta responsabilidad y honestidad
Distancia entre hogar y oficina	Enfocado a resultados y orientado a consecución de objetivos
Características de exclusión	Habilidad de planificación detallada
Manejo de TICs	Comunicación eficiente y eficaz

Posterior a esto, se debe analizar que inversiones deberá realizar la organización específicamente en equipamiento, programas de cómputo y capacitación, cuáles son los rubros que generalmente requieren de tiempo y dinero. En este paso, se debe diagnosticar qué actividades deben desarrollar los empleados a través del uso de TICs, y qué se requiere para llevarlas a cabo de forma satisfactoria, y con cuáles cuenta el empleado y cuáles requieren ser proporcionadas por el patrón. Así mismo, requerirán de competencias laborales para ejercer esta modalidad de empleo adicional al conocimiento del correcto manejo de las TICs.

La organización también deberá proveer riesgos y las formas de mitigarlos. Por ejemplo, el que un empleado no realice sus actividades a tiempo, el robo de información, el uso no adecuado de herramientas de trabajo, etc.

Tener toda esta información analizada permitirá evaluar posteriormente los resultados del programa paso a paso, mejorarlo y/o expandirlo continuamente.

II. DEFINICIÓN

Habiendo ya analizado el estatus actual de la empresa y lo que quiere obtener al implementar el teletrabajo, es importante documentar y establecer específicamente cómo se llevará a cabo. En este momento, ya se cuenta con los criterios de elegibilidad los cuales deben ser tan generales como sea posible y con un proceso de selección documentado a través del cual se puedan clasificar personalidades y puestos específicos en función de las competencias necesarias para teletrabajar.

En esta etapa, ya debe nombrarse a las personas que van a teletrabajar y estos deben aceptar voluntariamente esta nueva modalidad, así como asignar los equipos móviles o de escritorio que deberán utilizarse, así como definir las condiciones mínimas de seguridad e higiene con las cuales deberá contar el lugar de trabajo.

Aquí es importante recordar que la voluntariedad es un elemento indispensable para que el teletrabajo funcione correctamente. Una empresa puede proponer esta modalidad al trabajador y este último puede aceptar o rechazarla y a su vez el trabajador puede proponer esta modalidad a la empresa y a su vez él puede aceptar o no. En ambos casos no se estaría vulnerando ningún derecho ni incumpliendo

alguna obligación, por eso ambas partes deben estar de acuerdo con la implementación.

Es también importante definir como se llevara a cabo el soporte técnico adicional como consecuencia del teletrabajo, es decir los apoyos para poner en marcha los procesos productos a distancia o cualquier ayuda con las TICs intermedia. Definirlos y documentarlos en cuanto a horarios de atención, forma de contacto (correo, telefónico, mesa de servicio) y niveles de servicio, esto con el objetivo de no detener las labores de un teletrabajador en los casos en que sus equipo, algún programa de cómputo o su conexión a internet no funcionen correctamente.

Principalmente en esta etapa se documenta el programa con un manual para teletrabajadores que al menos deberá contener:

- Objetivos
- Modelo de teletrabajo a aplicar
- Alcance del programa
- Criterios elegibilidad y selección
- Equipamiento necesario (diferenciando los entregados por la empresa de aquellos con los que deberá contar el colaborador)
- Jornadas de Disponibilidad (tiempo durante el que se requerirá que el teletrabajador esté disponible para atender cualquier requerimiento)
- Plan de capacitación (habilidades y conocimiento)
- Métricas y metas
- Perfiles de puestos de teletrabajadores
- Soporte técnico
- Evaluación de desempeño de los colaboradores

- Política de Seguridad de la Información para Teletrabajadores

III. CONCIENTIZACIÓN

Esta etapa no solo se enfoca a aquellos trabajadores que pasarán a la nueva modalidad de trabajo a distancia a través de las TICs, sino a toda la organización, desde los entes jerárquicos más altos, los niveles gerenciales por departamento o áreas, hasta los colaboradores que continuarán realizando sus actividades laborales en las oficinas corporativas. Esto es sumamente relevante para evitar conflictos internos en la organización.

El éxito del teletrabajo, depende también, de que todos los integrantes de la organización conozcan cual es el objetivo perseguido, cómo se busca alcanzarlo y la forma en que se eligieron a las personas para iniciar el programa de teletrabajo, así como las posibles iniciativas de expandirlo. Los niveles jerárquicos a quienes reportaran los teletrabajadores deben conocer como evaluarán a los empleados bajo su responsabilidad.

La empresa deberá tener confianza en las labores que realizan sus trabajadores bajo esta modalidad, en donde no están a su vista directa, mientras que el trabajador deberá tener la disciplina suficiente para ejecutar y entregar resultados en los tiempos comprometidos.

Por lo anterior, es relevante anunciar el programa de teletrabajo ante la organización en su conjunto y mantener diversos instrumentos de comunicación continua del proyecto, estando siempre abiertos a recibir comentarios al respecto. Se debe

trabajar con la cultura laboral de la organización, eliminando el paradigma de que la totalidad de los trabajadores deben estar físicamente el 100% de su jornada en la empresa para cumplir con los objetivos de la empresa.

En cuanto a los teletrabajadores, se recomienda prepararlos para que sus habilidades de autogestión y planeación sean muy altas, explicarles que es importante que separen tanto tiempo del día como un espacio físico para trabajar al 100%, evitando distracciones por causas familiares o personales. El empleado deberá contar con la habilidad desarrollada de conciliar y organizar los diferentes ámbitos de su vida –el trabajo, la casa, la familia, los amigos, etc. – lo cual sin la preparación adecuada podría llegar a ser muy complejo.

El personal gerencial o responsable de los teletrabajadores, debe tener la capacidad de liderar en base a resultados, aprender a diseñar y utilizar los sistemas de planeación, entregas y comunicación continua y de esa manera coordinar adecuadamente el trabajo de la gente.

Los teletrabajadores necesitan conocer qué recursos informáticos hay disponibles y cómo y en qué momento pueden acceder a ellos. Hacer de su conocimiento la importancia de cuidar las herramientas de trabajo incluidos el correo y el Internet. Por otro lado, se recomienda mantener reuniones y consultas semanales en las oficinas corporativas, para dar seguimiento a los resultados. Estas reuniones podrán ser cada vez menos frecuentes dependiendo los resultados que se vayan obteniendo.

Es importante en este proceso que existan sesiones de preguntas y respuestas, para aclarar cualquier duda que se puedan presentar y ser muy claros que sus

condiciones laborales y prestaciones no cambiaran, excepto en el lugar y horario donde prestarán el servicio.

Una herramienta que deberán saber ocupar son los cronogramas, donde se establece entregables por fechas específicas a lo largo del tiempo, este tipo de herramientas serán de mucha utilidad para que los teletrabajadores puedan organizar sus labores.

IV. ADECUACIÓN

En esta etapa ya se llevan a cabo acciones como la adquisición de equipo y la modificación a documentos legales como son los contratos individuales de trabajo, normas de conducta, reglamento interno de trabajo, etc.

En esta etapa se refuerza la capacitación en cuanto a conocimientos y el desarrollo de habilidades para que de la forma más autosuficiente los teletrabajadores puedan desarrollar sus funciones a distancia y manejar sin ningún problema las herramientas electrónicas. En cuanto al equipamiento, si bien ya fue evaluado en etapas anteriores deberá revisarse al menos lo siguiente:

- Equipo de escritorio o Móvil
- Correo electrónico
- Servicio de internet
- Teléfono fijo o celular/contestadora
- Software de protección de información (antivirus)

- Paquete de Software de (procesadores de textos, hojas de cálculo y presentaciones gráficas).
- Software y equipo de videoconferencia.

Estas herramientas de trabajo deben entregarse junto con un acta o declaración donde se establezca de quien son propiedad, la responsabilidad sobre su correcto uso y mantenimiento, así como las posibles implicaciones o sanciones en caso de hacer un uso indebido de las mismas.

Así mismo, deberán establecerse las políticas y criterios para la estimación, autorización y trabajo de horas extras en el teletrabajo, ya que si bien con la autogestión del tiempo del empleado estas deben reducirse, es posible que durante contingencias, incidentes o alta carga de trabajo deban llevarse a cabo.

Es muy importante que en los contratos individuales de trabajo se establezcan los horarios de disponibilidad del trabajador, para atender comunicaciones de la empresa, deben establecerse políticas de protección de datos personales y confidencialidad de la información.

Así mismo, se tienen que establecer los programas de trabajo y que se definan perfectamente los procesos de trabajo a efecto de diseñar un sistema de teletrabajo con base a indicadores de desempeño de los colaboradores. Si las actividades o entregables a encargar al trabajador no están bien diseñados y organizados, podrían surgir cuestiones imprevistas durante su desarrollo que afecten o dificulten se lleven a cabo con el tiempo y calidad especificadas.

V. ACCIÓN

Al ya estar los empleados realizando las actividades a distancia, fuera de las oficinas del patrón usando la TICs, uno de los factores clave es la comunicación continua con la cual la empresa pueda dar seguimiento y tenga la tranquilidad de que las actividades serán llevadas a cabo en tiempo y que puede contar con el trabajador para cualquier eventualidad dentro de un horario establecido, teniendo que verificar que al implementar el teletrabajo no perjudica el servicio a clientes u operaciones internas.

La organización de actividades llevadas a cabo por los teletrabajadores debe estar enfocada a objetivos, estableciendo metas de acuerdo a fechas de entrega, es decir, se especifica que la carga de trabajo será ejecutada durante un periodo de tiempo dentro del cual el trabajador debe desarrollar y entregar hitos, lo cual puede hacerlo de forma individual o colaborativa.

Tanto la empresa como el teletrabajador, son los principales responsables de mantener la comunicación y flujo de información con usuarios, colaboradores y supervisores, constantemente actualizada, y la retroalimentación de actividades en tiempo. En esta etapa debe desarrollarse un sistema de organización de trabajo con base en indicadores de productividad. La información y retroalimentación debe fluir de ambos lados, ya que puede suceder que el trabajador al momento de ejecutar el proyecto tenga dudas y deba consultarlo con otros colaboradores de la organización o con sus superiores, por lo que deberán estar así mismo disponibles, en los canales y horarios previstos para ello.

En esta etapa se debe tener muy claro que se debe cumplir adecuadamente con los horarios específicos de disponibilidad, no quiere decir que durante este tiempo el trabajador debe exclusivamente realizar sus labores, sino únicamente estar disponible para la atención a dudas y/o nuevas instrucciones. Lo anterior ayuda tanto al trabajador como al patrón, al primero a que no tenga que estar disponible y conectado las 24 horas del día con la afectación a su salud, que esto podría acarrearle; y al patrón para organizar sus actividades de vigilancia y control en la temporalidad acordada, reconociendo que cualquier instrucción enviada o llamada realizada fuera de dicho horario y/o excediendo los máximos legales, no será atendida en ese momento o se acepta que tendría un cargo económico por pago de horas extras.

El trabajador debe conocer con claridad el periodo para entregar sus actividades sin importar que lo ejecute en periodos más cortos para contar con tiempo libre. Se recomienda establecer entregables o entregas parciales como máximo de forma quincenal, ya que entre menor el periodo entre entregas, se puede dar un mayor seguimiento de actividades y reducir el riesgo de retrasos.

Durante el periodo de adecuación y acción es muy importante documentar todas las incidencias, problemáticas y obstáculos que se presentaron, para en la etapa de evaluación se pueda analizar las razones orígenes y establecer medidas que eviten que se puedan volverá presentar.

VI. EVALUACIÓN

Después de haber concluido el periodo establecido (6 a 12 meses) para el programa piloto o el programa de expansión del teletrabajo, se deben evaluar los resultados del programa, en base a los objetivos buscados. La siguiente tabla puede dar una idea de una forma para llevarlo a cabo.

Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3
<p>Metas alcanzadas (+) Factores que lo permitieron</p>	<p>Metas alcanzadas (+) Factores que lo permitieron</p>	<p>Metas alcanzadas (+) Factores que lo permitieron</p>
<p>Metas no alcanzadas (-) Incidencias, problemáticas, obstáculos</p>	<p>Metas no alcanzadas (-) Incidencias, problemáticas, obstáculos</p>	<p>Metas no alcanzadas (-) Incidencias, problemáticas, obstáculos</p>
<p>Recomendaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>Recomendaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>Recomendaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

Se deberá revisar si en cada una de las etapas se llevaron las actividades correspondientes, si se documentaron las políticas y reglas para los

teletrabajadores y sus superiores jerárquicos, si los criterios de selección y elegibilidad fueron suficientemente definidos, si las personas contaban con las herramientas, soporte, habilidades y conocimientos necesarios para llevar cabo sus labores fuera de las oficinas de la empresa y usando las TICs, lográndolo en los tiempos y horarios definidos.

Por otro lado, la empresa deberá ser crítica ante su funcionamiento para brindarle en tiempo y forma a los teletrabajadores apoyo, soporte, comunicación, seguimiento, retroalimentación, así como vigilar los programas de trabajo, entregables y correcto uso de las herramientas de trabajo.

En caso de no lograr las metas y objetivos establecidos al inicio, lo cual puede ser frecuente en los primeros esfuerzos, deben revisarse las razones origen por las cuales impidieron llegar a ellas, las cuales pueden incluir que las metas no eran realistas.

En base a los resultados de aquello que funcionó y aquello que no, le permitirá a la empresa mejorar el siguiente proceso o periodo cada vez siendo más específicos en cómo se llegan a medir los resultados del teletrabajo. Al finalizar esta etapa la alta dirección de la empresa decidirá si continua por un siguiente periodo el programa, si es conveniente expandirlo, suspenderlo para replantearlo o terminarlo.

RECOMENDACIONES FINALES

Finalmente se agregan al presente documento una serie de recomendaciones prácticas que de forma general es importante observar en un esquema de teletrabajo:

- I. El teletrabajo no debe implementarse con el único objetivo de reducir costos y mucho menos buscando evitar que un teletrabajador sea protegido por la Ley Federal del Trabajo, al intentar colocar la relación laboral como una relación meramente civil o comercial de prestación de servicio, cuando no lo es.
- II. Tanto teletrabajadores, colaboradores y superiores deben respetar el horario de disponibilidad previamente acordado, estando disponibles para atender cualquier asunto con motivo de sus labores, teniendo los teletrabajadores la flexibilidad para realizar sus actividades en dicho horario o en otro que más les convenga.
- III. La empresa deberá documentar la entrega, cambio y/o mantenimiento de las herramientas de trabajo y los teletrabajadores deberán de cumplir las reglas respecto a su buen uso, sin que en ningún momento se entienda a que renuncian a su privacidad o se asuma que se pueden intervenir sus comunicaciones privadas.
- IV. Los teletrabajadores deberán estar conscientes de que no deben modificar o cambiar la configuración de los equipos y medios proporcionados como herramientas otorgadas para el desempeño de sus funciones, ya que esto podría afectar su funcionamiento, siendo los teletrabajadores responsables de reintegrar los equipos en el estado en que fueron entregados, en caso de que sufran algún daño.

- V. Los teletrabajadores deben informar de forma inmediata, por medio del canal de comunicación establecido de la organización las fallas, daños y/o afectaciones que sufran las herramientas de trabajo proporcionadas.
- VI. Debe informarse claramente a los teletrabajadores que las herramientas proporcionadas por la empresa, son utilizadas únicamente para llevar a cabo actividades relacionadas con su labor, evitando su utilización para cuestiones personales.
- VII. Debe vigilarse y capacitarse constantemente a los empleados respecto de la confidencialidad y seguridad de la información, manteniendo los programas de cómputo necesarios para prevenir acciones que pudieran generar un uso, modificación, acceso, o borrado indebido y/o no autorizado. En este sentido no deberán compartir o eliminar información de la empresa o su trabajo, salvo que sea por instrucción expresa de la empresa o por disposición legal.
- VIII. Se debe hacer constar el lugar de trabajo, en el documento donde se establezcan las condiciones de trabajo, generalmente el contrato de trabajo para el caso de riesgos de trabajo. La empresa deberá verificar que exista dentro del lugar un espacio adecuado para realizar las actividades propias de la relación laboral. Lo cual se puede especificar en un Anexo al contrato, donde se establezcan los requerimientos mínimos que debe tener el espacio físico, y que quedarán a cargo del empleado.
- IX. Los horarios de trabajo deben ser programados en base a las necesidades de tanto del trabajador como de la empresa. También es necesario disponer de políticas en materia de permisos flexibles.
- X. Los teletrabajadores no deberán instalar o descargar programas de cómputo o contenido (audio, video, textos o imágenes) de la red de

Internet, en sus equipos que no resulten indispensables para llevar a cabo sus funciones.

- XI. Para evitar que los teletrabajadores puedan sentir que están relegados, aislados o que su desarrollo en la empresa está comprometida, es importante que se tengan sesiones con contacto directo de forma ocasional, donde los teletrabajadores, los trabajadores regulares y los niveles gerenciales y directivos se vean cara a cara para entrenamientos, capacitaciones, sesiones de integración, seguimiento y/o para compartir experiencias dentro de una esfera empresarial.
- XII. Todo teletrabajador podrán ejercer sus derechos sindicales, por lo que podrán constituir los órganos de representación de la empresa, tendrán derecho a ser elector o elegible y participar en los procedimientos de información, consulta y negociación colectiva.

Como se puede observar el teletrabajo es una modalidad de trabajo, que implica un esfuerzo relevante para implementarlo de forma correcta y así aprovechar sus beneficios y mitigar sus riesgos. Estas propuestas solo podrán llevarse a cabo eficazmente si la empresa y trabajadores desarrollan una la cultura en conjunto, apegada a la normativa, y una relación laboral óptima, en base a evaluaciones por desempeño.

RECOMENDACIONES LEGISLATIVAS

Una de las principales recomendaciones del estudio fue que el marco regulatorio mexicano requería una actualización con el fin de establecer condiciones mínimas y flexibles para el teletrabajo, que actualmente está erróneamente inmerso en las condiciones de trabajo a domicilio dentro del capítulo XII de la Ley Federal del Trabajo.

Si bien el teletrabajo a domicilio coincide con el trabajo a domicilio tradicional, el teletrabajo es una modalidad que también articula otras experiencias de actividades realizadas parcial o totalmente fuera de la empresa, con el uso de medios informáticos que permiten la existencia de una presencia virtual (comunicación al momento) recíproca entre patrón y trabajador.

El criterio informático va a dar cuenta del modo de materializarse la externalización del trabajo, a partir del tipo de uso que se haga de herramientas de trabajo electrónicas (teléfono móvil, correo electrónico, Internet, videoconferencias). Por ello, es posible señalar que las características modernas del teletrabajo, no pueden estar sujetos a esquemas normativos antiguos, que no tomaron en cuenta el desarrollo tecnológico y sus consiguientes impactos en las organizaciones laborales. Adicional a que la experiencia internacional señala que es conveniente tener una regulación más específica para evitar interpretaciones erróneas o lagunas legales.

Lo anterior coadyuvará a que los trabajadores que prestan su trabajo a distancia a través de medios electrónicos y de la red de Internet, no se vuelvan trabajadores

desprotegidos y/o discriminados frente al resto de trabajadores de las empresas y que las empresas usando las nuevas tecnologías puedan mantener vigilancia y control, todo ello traducido en una serie de formalidades que funcionan como garantías especiales para dicho trabajos, protegiendo tanto a empresas como a teletrabajadores.

Los siguientes puntos son los que se consideran como mínimos necesarios para adecuar la regulación actual y potencializar el teletrabajo brindando seguridad jurídica tanto a teletrabajadores como a las empresas que deseen implementarlo:

- Debe definirse y separarse el concepto de teletrabajo y trabajo a domicilio, retirándole al patrón todas ellas responsabilidades que le aplican a las relaciones de trabajo a domicilio, cuando se lleven a cabo la actividad laboral fuera de las oficinas bajo el control del patrón, a través de medios y comunicaciones electrónicas.
- Debe especificarse que la localización del trabajo fuera de las oficinas del patrón debe acordarse voluntariamente por las partes y que esto no afecta la calificación de la existencia de una relación laboral, por lo tanto, todo en lo que no se especifique una condición especial para el teletrabajo, le será aplicable las reglas generales en materia laboral.
- Debe establecerse un trato igualitario en cuanto a condiciones de trabajo, capacitación y promoción entre los trabajadores con sede laboral en las oficinas del patrón y los teletrabajadores,

- Debe clarificarse la inviolabilidad del domicilio del trabajador por parte del patrón, así como la protección a la privacidad y comunicaciones privadas de los trabajadores. Así como la posibilidad de llevar a cabo el control y vigilancia a través de medios informáticos, siempre que no se contrapongan a los derechos previamente señalados, como por ejemplo el que el patrón pueda limitar o vigilar el comportamiento del sistema del explorador de Internet o el correo electrónico, no del contenido.
- En el sistema legal mexicano si bien se reconoce al patrón la facultad de controlar y limitar el uso que el trabajador realice del correo electrónico y el acceso a la red Internet, con el fin de defender su interés de empresa y evitar las utilidades alejadas de los fines propios de la relación laboral, para pasar a ser consideradas abusivas. Pero dicha facultad de control no es ilimitada sino que está condicionada por los propios límites la relación laboral, de manera que no puede alcanzar más que a los extremos que guarden directa relación con ella. Por lo que es recomendable ser más claros entre los límites que puede tener la empresa y le teletrabajador.
- Establecer una definición de jornada de disponibilidad diferente a la de jornada de trabajo, así como sus máximos legales, dentro de la cual el trabajador debe estar disponible, para recibir cualquier tipo de información, insumos, instrucciones por parte del patrón y a su vez la organización debe también respetar dicho horario, pudiendo en caso de excederlo ser obligado al pago de horas extras.
- Deberá establecerse una jornada laboral flexible, donde el trabajador tenga la libertad de administrar su carga de trabajo en los momentos que más le

convenga, siempre y cuando entregue o realice las su labor conforme lo acordado con el patrón.

- Debe establecerse la existencia de un contrato individual de trabajo por escrito o por medios electrónico donde se definan las condiciones de trabajo, los tiempos, las cargas de trabajo y la metodología de evaluación por desempeño.
- Es importante incluir de forma expresa, para evitar confusiones, que los teletrabajadores en ningún momento pierden por ese hecho su derecho de participación de los trabajadores en los procedimientos de información, consulta y negociación colectiva.
- En cuanto a las herramientas de trabajo, es importante establecer que no deberán ser utilizadas para actividades diferentes a las de la relación de trabajo, y que deberá expresarse en los contratos laborales, que herramientas tecnológicas son proporcionadas por el patrón, así como la obligación de este último de capacitar e informar respecto de su correcto uso y mantenimiento, a los teletrabajadores.
- Es necesario modificar la regulación de seguridad e higiene, así como la de riesgos de trabajo, ya que el lugar definido para llevar a cabo las actividades laborales es elegido por el trabajador y está bajo su responsabilidad que ese ambiente sea el adecuado. Por lo anterior, también debe establecerse en el marco normativo que para que se excluya de responsabilidad al patrón en estas materias, este deberá informar las condiciones de seguridad e higiene

mínimas que debe contemplar el trabajador en el espacio donde prestará el servicio.

- La normativa tiene que ser adecuada en cuanto a los “riesgos de trabajo en hogar” o riesgos de trabajo en instalaciones diferentes a los establecimientos o locales del patrón, ya qué habría que revisar también si bajo la concepción del teletrabajo es conveniente excluir o no a los denominados accidentes *in itinere* (es decir, los que se producen en el traslado del domicilio al centro de trabajo o viceversa), y más aún, la propia noción de “accidente de trabajo”, podría ser revalorada, sobre todo si tomamos en cuenta que la prestación de servicios se lleva a cabo con la imposibilidad de que el patrón vigile el domicilio del trabajador en todo momento.
- Es recomendable que exista una obligación de confidencialidad de los teletrabajadores respecto de la información y datos personales que manejen a raíz de la relación de trabajo, y cuando existiese incumplimiento a esta obligación debiera considerarse como causal de rescisión de la relación laboral sin responsabilidad para el patrón.
- Es recomendable homologar los términos y definiciones contenidas en la actual Ley Federal del Trabajo en cuanto al uso de medios electrónicos, con la normativa comercial y/o internacional. Ejemplo: firma electrónica, firma digital, mensaje e datos, documento electrónico, clave de acceso, contraseña, NIP, etc.