

Parte II

El teletrabajo, nueva forma de
organización laboral: situación actual y
perspectivas de futuro en España

Capítulo 4: El teletrabajo: origen y evolución en España

Capítulo 4: El teletrabajo: origen y evolución en España

En la economía digital, la empresa tal y como la conocemos va a transformarse. La organización está cambiando, así como el empleo y la naturaleza misma del trabajo. A medida que el trabajo pasa de la organización jerárquica a nuevas estructuras más extensas, se produce un cambio en las posibilidades de localización del trabajo. La oficina ha dejado de ser un lugar para convertirse en un sistema. La función que realizan las personas en este sistema no es sólo trabajar, sino esencialmente establecer nuevas relaciones de trabajo”.

Don Tapscott. The Digital Economy, 1995

4.1. El teletrabajo: marco teórico

En este apartado se describen los mecanismos que están transformando el proceso de producción en un entorno global, a través de un nuevo concepto: "el teletrabajo", donde la actividad del profesional de la información puede también verse inmersa, jugando un papel decisivo en la organización, el control y la gestión de los contenidos que serán procesados desde un sitio alejado de la tradicional oficina de una empresa u organización.

El teletrabajo, como nueva forma de actividad laboral aparece como la primera medida dentro de las acciones clave del programa de la Sociedad de la Información, recogida en el Libro Blanco de Delors y en el programa Bangemann y definida ampliamente en el V Programa Marco de la Unión Europea.

Las primeras referencias al término teletrabajo se remontan a la década de los 70, cuando el físico Jack Nilles, en plena crisis del petróleo, buscaba la manera de ahorrar recursos energéticos y abogaba por el trabajo a distancia haciendo uso de las entonces incipientes Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Pero, realmente ¿en qué consiste el teletrabajo, y por qué se ha convertido en uno de los temas más populares de la sociedad de la información?. Según varias definiciones podríamos decir que la adopción del teletrabajo es:

*"Cualquier forma de trabajo desarrollada por cuenta de un empresario o un cliente, por un trabajador dependiente, un trabajador autónomo o un trabajador a domicilio, y efectuada regularmente y durante una parte importante del tiempo de trabajo desde uno o más lugares distinto del puesto de trabajo tradicional, utilizando tecnologías informáticas y/o telecomunicaciones"*¹.

*"Es aquella estrategia funcional de cualquier organización consistente en la flexibilización en tiempo y en lugar de los recursos humanos de la empresa, en orden a conseguir incrementos en competitividad (por reducción de costes o por una mejor respuesta al mercado) que se concreta en el empleo intensivo de las Tecnologías de la Información para la relocalización de los trabajadores, manteniendo su vinculación a la empresa (formal o no) mediante un sistema de información adecuado"*²

*"El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa"*³.

Aunque no existe una definición simple y absoluta del concepto de teletrabajo, se puede decir que este concepto integra un nuevo tipo de relación laboral entre el empresario y el teletrabajador que aúna 3 componentes básicos:

- Alejamiento físico del trabajador del centro de trabajo y acercamiento al hogar.
- Comunicaciones telemáticas.
- Trabajo con horario flexible. Se trabaja por objetivos - resultados.

¹ R. Blanplain. *The legal and contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*: Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1995.

² Antonio Padilla, Padilla, A. *Teletrabajo. Dirección y organización*. Madrid : Editorial Rama, 1998.

³ Fortel. *Curso de teletrabajo*. Madrid, 2000.

Alejamiento físico del trabajador del centro de trabajo y acercamiento al hogar.

Este aspecto del concepto hace referencia a que el teletrabajador⁴ (por cuenta propia o por cuenta ajena) no necesita desplazarse asiduamente a la oficina. Esto provoca una nueva planificación del tiempo destinado al trabajo, en el caso que su actividad sea desarrollada en el hogar o en centros de trabajo próximos al domicilio, y un alejamiento físico entre los miembros de la empresa. Esta desventaja puede ser aminorada, con el uso de las comunicaciones telemáticas y de los servicios que ofrece Internet: el correo electrónico, las listas de distribución o las *news* y con la celebración de reuniones, como mínimo semanales, que contribuyan al acercamiento o al intercambio de opiniones y a la superación del problema de la distancia física entre los empleados.

Comunicaciones telemáticas.

El uso de las comunicaciones telemática será un factor clave para el teletrabajador, que a partir de ese momento, comenzará a utilizar todas sus herramientas en aras de la cumplimentación de su plan de trabajo, de su formación continua y del intercambio de experiencias u opiniones entre expertos de su área de trabajo.

Trabajo con horario flexible. Se trabaja por objetivos- resultados.

A partir de la implantación de un sistema de teletrabajo se comenzará a trabajar por objetivos, y la remuneración dependerá en la mayoría de los casos de los resultados obtenidos. Esto implica la aceptación de conceptos difíciles de asumir en la mentalidad empresarial tradicional, como son los de dirección por objetivos-resultados y la aceptación de las nuevas relaciones laborales surgidas de estas, tanto en su faceta legal como profesional.

⁴ A partir de este momento se empleará el concepto de "TELETRABAJADOR" para definir tanto a teletrabajadores empleados, que son los que realizan un tipo de trabajo estipulado por un contrato con su empleador, como al teletrabajador autoempleado o "*freelance*" que es el que ofrece sus servicios por cuenta propia. Ambos teletrabajadores pueden desempeñar su actividad en el domicilio o centros de trabajos y pueden ser teletrabajadores itinerantes u otra modalidad.

4.2. *Ventajas e inconvenientes del teletrabajo*

La introducción del teletrabajo trae consigo las siguientes ventajas para el individuo que ha adoptado voluntariamente por esta alternativa:

- a) Mayor flexibilidad y autonomía en el horario laboral.

Al no tener un desplazamiento diario, el teletrabajador dispone de mayor tiempo libre, y una mayor calidad de vida.

Esta nueva forma de actividad laboral se ha convertido en una herramienta útil para mejorar el ejercicio de cualquier profesión, desvinculada del lugar y del horario, adaptando "el trabajo a la vida" y no "la vida al trabajo", y sustituyendo "obligación" por "responsabilidad".

- b) Multilocalización geográfica y presencia internacional de la empresa.

Un empleado que se encuentre en un sistema de teletrabajo podrá cumplir con su plan de trabajo en otro lugar o desde otro continente, representando en ocasiones intereses de la empresa que le ha contratado.

- c) Nuevas oportunidades laborales y mayor especialización.

Se abren nuevas posibilidades laborales al poder recuperar la profesionalidad y la especialización a través del trabajo como autónomo o *freelance*, siempre que esta sea una opción factible para el teletrabajador y que su perfil sea el apropiado.

- d) Mejor integración laboral de personas con discapacidad, mujeres o jóvenes que buscan su primer empleo.

El teletrabajo posibilita a estas personas el acceso al mercado laboral en igualdad de condiciones, de hecho, la Unión Europea ha puesto en marcha a partir de 1994 una serie de programas o proyectos bajo la iniciativa Empleo (EMPLOI) y ADAPT, que promueven y proporcionan nuevos puestos de trabajo en determinados sectores desfavorecidos y muy concretos de la población: personas con discapacidad, mujeres o jóvenes. Esta iniciativa reagrupa 4 proyectos: NOW, HORIZON, YOUTHSTART e INTEGRA que actualmente han cesado y han dado paso a una Iniciativa Comunitaria EQUAL.

e) Menor stress.

La posibilidad de realizar su trabajo desde el hogar o desde un centro de trabajo próximo, sin desplazamientos diarios, sin una supervisión directa, ha demostrado a través de encuestas que el teletrabajador declara una disminución de tensiones y un mayor aprovechamiento del horario de trabajo.

f) Menos desplazamientos.

Se eliminan las distancias físicas. A partir de este momento el teletrabajador podrá trabajar para entidades tanto nacionales como internacionales.

g) Elección personal del entorno de trabajo.

El teletrabajador podrá realizar su trabajo desde su domicilio o desde un centro de trabajo cercano.

h) Mayor acceso a la formación (por medio de la teleformación), con la ventaja añadida de que se aprende a través del medio con que se va a trabajar.

Ventajas para la empresa

a) Menos problemas de convivencia entre empleados.

b) Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos.

c) Menor costo por puesto y menor infraestructura necesaria.

d) La creación de un puesto de teletrabajo resulta mucho más barato para la empresa que un puesto presencial, al existir una reducción de los costes relacionados con el control del horario, traslados, luz, local, agua, mantenimiento y personal de limpieza.

e) Más acceso a profesionales de alto nivel.

f) Facilidad de expansión geográfica.

g) Posibilidad de crecimiento sin cambios estructurales.

h) Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, mantenidos para contactos esporádicos, y que van a ser compartidos por distintos teletrabajadores.

Ventajas para la sociedad

- a) Menor tráfico.
- b) Menor contaminación.
- c) Descongestión de los centros urbanos.
- d) Mejoras estructurales y desarrollo de zonas rurales.
- e) Integración de grupos de difícil inserción laboral.
- f) Creación de nuevas iniciativas de empleo.
- g) Descentralización productiva y redistribución del territorio.
- h) Fomento de proyectos bajo iniciativas europeas, tendentes a aprovechar la facilidad que supone obtener el respaldo técnico y la financiación de estos organismos preocupados por la integración laboral y personal de los grupos con dificultades de acceso al empleo y la formación.

Inconvenientes para el trabajador

- a) Mayor aislamiento.
- b) Falta de ambiente profesional y contrastación de experiencias.
- c) Aumento de la inseguridad laboral.
- d) Suele existir un aumento de los costes en el control de calidad por la pérdida de supervisión directa del trabajador.
- e) Suele haber pérdida de jerarquías.
- f) Se pueden crear conflictos derivados de la seguridad en la transmisión de la información, cuando estos accedan a los bancos de datos de la compañía o cuando se traslada al domicilio información interna.
- g) Esta nueva forma de actividad laboral hace que el teletrabajador se encuentre más desprotegido en el caso de que ocurra algún accidente laboral, ante la seguridad social o los planes de jubilación.

Inconvenientes para la empresa

- a) Aparece como principal desventaja la pérdida de control y de comunicación directa con el empleado.
- b) Va a comenzar un nuevo proceso que trae consigo un cambio en la organización para la cual muchas empresas no están preparadas.

- c) Desconfianza respecto a la cantidad y calidad del trabajo desempeñado por el empleado, al comenzar una nueva forma de control por resultados obtenidos y no por el tiempo de trabajo.

Inconvenientes para la sociedad

Para toda la sociedad, la protección social y laboral del trabajador es lo más complicado, lo que puede fomentar la precariedad del mercado de trabajo y las injusticias laborales.

4.3. Iniciativas comunitarias, programas y proyectos: impulsores del teletrabajo en España.

Los Estados Miembros se comprometieron en la Cumbre de Luxemburgo a coordinar sus acciones para conservar y crear empleo. La Cumbre estableció una serie de Directrices de Política de Empleo que fijaban objetivos y fines organizados en torno a una estrategia con cuatro pilares donde la expansión del teletrabajo es relevante en todos ellos:⁵

- Empleabilidad: los conocimientos de informática y la posibilidad de trabajar de manera independiente son aspectos clave de la empleabilidad.
- Espíritu de empresa: el teletrabajo es una forma de organización laboral cada vez más importante para las nuevas empresas y las microempresas.
- Adaptabilidad: la capacidad de utilizar de forma creativa las tecnologías de la información y de la comunicación y de trabajar en red es un aspecto determinante para que trabajadores y empresas puedan operar con flexibilidad.
- Igualdad de oportunidades: una gran proporción de mujeres teletrabajarán y es probable que sus condiciones laborales y remuneración difieran de las que disfrutarían en puestos de trabajo convencionales.

Cada vez se están desarrollando en Europa acciones encaminadas a difundir y apoyar en todos sus países miembros esta nueva forma de organización empresarial: el

⁵ *El teletrabajo: el trabajo del futuro.* (Consultado el 2 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: http://www.redicand.cedt.junta-andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp.

teletrabajo. A lo largo de casi 25 años, estas acciones se llevan a cabo a través de programas y proyectos procedentes, fundamentalmente, de las Iniciativas Comunitarias cuyo fin es fomentar la cooperación transeuropea y la elaboración de una política de mercado laboral más justo. Es por eso que cualquier proyecto que se presente a estas iniciativas debe ser innovador, que promueva la participación de diferentes actores sociales y que cuente con la transferencia de conocimientos de unas regiones a otras.

Las Iniciativas Comunitarias son intervenciones especiales que la Comisión propone a los Estados miembros por propia iniciativa. Pueden aplicarse en todo el territorio de la Unión Europea y las cofinancian los Fondos Estructurales con vistas a resolver problemas específicos. Las Iniciativas Comunitarias tienen tres peculiaridades que les proporcionan su "valor añadido" respecto a las demás medidas financiadas por los Fondos Estructurales⁶:

- Fomento de la cooperación transnacional, transfronteriza e interregional.
- Participación intensa de los agentes de la zona (planteamiento ascendente "de abajo hacia arriba")
- Ayuda a la cooperación real entre todas las partes interesadas en las Iniciativas Comunitarias

Historia de las Iniciativas Comunitarias

A continuación se desglosan los tres períodos o fases de desarrollo de las Iniciativas Comunitarias⁷

- a) Primera fase (1989-1993): Las Iniciativas Comunitarias se crearon en 1989 como instrumentos especiales de financiación de la política estructural. La Comisión las propone a los Estados miembros con objeto de solventar problemas específicos que afecten a todo el territorio de la Unión. Completan la labor de los Marcos Comunitarios de Apoyo (MCA) y los Documentos Únicos de Programación (DOCUP) que negociaron la Comisión y los Estados miembros basándose en los planes de desarrollo regional o nacional.

⁶ *Historia de las Iniciativas Comunitarias*. (Consultado el 7 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.inforegio.cec.eu.int/wbpro/PRORD/prordc/prdc4_es.htm>.

⁷ Reflexiones de la autora a partir de: *Historia de las Iniciativas Comunitarias*. (Consultado el 7 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.inforegio.cec.eu.int/wbpro/PRORD/prordc/prdc4_es.htm>.

b) Continuación (1994-1999): En junio de 1994, la Comisión propuso unas orientaciones para las 13 Iniciativas Comunitarias del período de programación 1994-1999. El presupuesto de esas Iniciativas alcanzó los 13.450 millones de euros. En esta etapa surgieron nuevas iniciativas relacionadas con el fomento del empleo y de las nuevas tecnologías: ADAPT y EMPLEO.

A finales de 1997, la Comisión Europea y los jefes de misión del Fondo Social Europeo de todos los Estados miembros aprobaron una estrategia común sobre Actividades Temáticas y Visibilidad, que se aplicaría a la fase final de las Iniciativas ADAPT y EMPLEO. Con esa estrategia se pretendía reforzar los objetivos de ambas Iniciativas, de forma que tuviesen un impacto importante en las políticas comunitarias y en las de los Estados miembros.

La Iniciativa Comunitaria ADAPT tuvo como objetivo modificar la forma en que las empresas, especialmente las pequeñas, los organismos de apoyo y los propios trabajadores, reaccionaban ante el cambio económico. Esta iniciativa ha dado lugar a más de 4.000 proyectos, donde el Fondo Social Europeo (FSE) ha contribuido con más de 1.600 millones de euros para su puesta en práctica durante sus cinco años de duración.

La Iniciativa Comunitaria EMPLEO se dirigió a grupos de personas que tienen especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo. Está dividido en cuatro ramas relacionadas entre sí:

- NOW para mejorar la situación de las mujeres en el mercado laboral.
- HORIZON para personas con discapacidades.
- INTEGRA para los socialmente marginados.
- YOUTHSTART para jóvenes.

c) Concentración (2000-2006): En el período actual, la Comisión ha querido incrementar la dimensión europea de las Iniciativas Comunitarias e intensificar su complementariedad con los objetivos prioritarios. En la Agenda 2000, la Comisión ha propuesto reducir el número de Iniciativas Comunitarias y centrar sus intervenciones.

Actualmente existen cuatro Iniciativas Comunitarias: Interreg III, Urban, Leader III y Equal, que cuentan con un presupuesto de 10.440 millones de euros, es decir, el 5,3% del presupuesto asignado a los Fondos Estructurales.

Todas las Actividades Temáticas desarrolladas en el período anterior, para el fomento del empleo y de las TIC, se han tenido en cuenta para la elaboración de EQUAL, la nueva Iniciativa Comunitaria del Fondo Social Europeo que comenzó en el año 2000 y que tendrá una duración de seis años. La Iniciativa se basa en los logros de ADAPT y EMPLEO, ya que su objetivo es establecer nuevos métodos para luchar contra la discriminación en el mercado laboral y la desigualdad de cualquier género, especialmente a través de la cooperación transnacional.

Programas o proyectos derivados de Programas Marco o de Iniciativas Comunitarias.

Las acciones que aparecen a continuación, ordenadas alfabéticamente, surgen dentro del marco de algún Programa Marco o Iniciativa Comunitario y se están desarrollando o han sido desarrollada en los últimos años en España con la ayuda de diferentes organismos estatales, autonómicos o locales.

ADVANCED COMMUNICATIONS TECHNOLOGICS AND SERVICES (ACTS)⁸

Programa establecido bajo el Cuarto Programa Marco de Actividades Europeas, tendente al desarrollo económico y la cohesión entre territorios, fomentando el uso de las tecnologías avanzadas. Uno de los principales campos de actuación contemplados es el del teletrabajo como herramienta para conseguir estos objetivos.

ADAPT

Iniciativa Comunitaria que cubre el período de 1994 a 1999 fue financiada por el Fondo Social Europeo, y tuvo como objetivo reducir el riesgo de paro y mantener o crear nuevos puestos de trabajo, promoviendo la existencia de mano de obra capaz de adaptarse a los cambios económicos y tecnológicos. El presupuesto de la Iniciativa

⁸ Advanced Communications Technolitics and Services. (Consultado el 2 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.infowin.org/ACTS/>>

ADAPT es de 1.400 millones de ECU, de los cuales 400 millones están reservados a las regiones del Objetivo 1, las más desfavorecidas. Dentro de esta Iniciativa Comunitaria se desarrollaron los siguientes proyectos:

- **ADAPT/FORTELE**

FORTELE (FORMación de TELEtrabajadores) fue un proyecto co-financiado por la Comisión Europea bajo la Iniciativa ADAPT. El proyecto FORTELE-BIS desarrollado en el período de Enero de 1998 a Diciembre de 1999, perseguía como objetivo final preparar y formar a los ciudadanos para asumir una nueva forma de actividad laboral: el teletrabajo, y así contribuir también al desarrollo de una cultura más emprendedora en la Sociedad.

Las acciones principales que se desarrollaron dentro del marco de este proyecto fueron las siguientes:

- La elaboración y realización de varios estudios e investigaciones que se han concretado en dos "*Position Paper*" y una Guía de Buenas Prácticas
- Las acciones de información, divulgación, sensibilización, orientación y asesoramiento a PYMEs y trabajadores.
- Las acciones de Formación en Teletrabajo y Nuevas Tecnologías de la Información complementadas con prácticas de Teletrabajo reales usando la plataforma telemática desarrollada en TEMPLE.
- La creación y desarrollo de redes y estructuras de apoyo tanto para PYMEs como para trabajadores (potenciales teletrabajadores) a través de la creación de Clubes de Empresa y Clubes de Teletrabajadores.
- El desarrollo de una herramienta electrónica de autodiagnóstico de necesidades.
- Las acciones Transnacionales.

- **ADAPT/MERCURIO**

El Proyecto Mercurio: "Teletrabajo una oportunidad de desarrollo rural", es un proyecto que el Gobierno de Aragón integró en las iniciativas Adapt del Fondo Social Europeo. El proyecto, enriquecido a su vez con la aportación de un socio francés del concepto de "Casa Rural de Servicios", condujo a la realización de una experiencia piloto (establecimiento de actividades de teletrabajo y/o teleservicios)

en las Serranías del Sur de Teruel, concretamente en la localidad de Mosqueruela, experiencia ésta que una vez superada la primera fase de acompañamiento, sigue en la actualidad, convertida en Sociedad Cooperativa y regentada por tres de los componentes de la fase experimental.

- **ADAPT-BIS/BRISA**

El Proyecto Brisa, iniciales de "*Building the Rural Information Society in Aragón*", es un proyecto enmarcado en las iniciativas ADAPT-BIS del Fondo Social Europeo en el periodo 1997-1999 y con el apoyo del Gobierno de Aragón. Tenía como objetivo:

- La recualificación de cuadros medios y directivos de PYMES
- La convergencia, coordinación y aproximación a las nuevas tecnologías dentro de la Administraciones.
- La vertebración de Telecentros Rurales y la asistencia en la creación de pequeñas empresas de teleservicios en las zonas de actuación.

ARTE/PYME

ARTE-PYME I durante el periodo de 1995 a 1999 ha concedido unas ayudas cercanas a los 7.500 millones de pesetas, en 230 proyectos que han beneficiado de forma directa a unas 30.000 PYME's.

El Plan de Acción INFO XXI contempla la puesta en marcha, por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología, del programa ARTE/PYME II, que tiene un objetivo principal claramente definido: "impulsar la utilización por las PYME's españolas de las modernas tecnologías de la información y las comunicaciones", con el que se pretende que las PYME'S alcancen una serie de resultados u objetivos secundarios, que son⁹:

- Mejorar los sistemas internos de organización y producción.
- Mejorar sus relaciones con proveedores, productores y clientes.
- Superar los desequilibrios regionales.
- Facilitar la incorporación de estas empresas al mercado comunitario.

⁹ INFO XXI (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.infoxxi.es>>

Para lograr el cumplimiento de todos estos objetivos, el Programa ARTE/PYME II ha diseñado cuatro líneas de acción, que se complementan y realimentan entre sí, y que son¹⁰:

- a) Impulsar la generación de iniciativas, facilitando a las PYME's, a través de organizaciones y entidades aglutinadoras de intereses de éstas, análisis, estudios y cualquier otra forma de asesoramiento técnico en relación con la viabilidad y oportunidad de planes de actuación concretos.
- b) Promover el uso de Servicios Avanzados de Telecomunicaciones por las PYME's, mejorando su conocimiento, demostrando su utilidad e incitando a su uso.
- c) Experimentar soluciones innovadoras basadas en aplicaciones telemáticas que permitan demostrar la viabilidad técnico/económica de implantación de nuevos servicios y aplicaciones.
- d) Fomentar el desarrollo de aplicaciones de Servicios Avanzados de Telecomunicaciones para PYME's en autoprestación.

EMPLEO

La Iniciativa Comunitaria EMPLEO es financiada junta a ADAPT por el Fondo Social Europeo y se subdivide en cuatro medidas de actuación: **HORIZON**, que se ocupa de mejorar las oportunidades de empleo para los minusválidos, **INTEGRA**, dirigida a la mejor integración de determinados grupos sociales, **NOW**, que fomenta procesos innovadores para el perfeccionamiento profesional de las mujeres y **YOUTHSTART**, destinada a jóvenes menores de veinte años.

- **EMPLEO/HORIZON**

Iniciativa Comunitaria de empleo y desarrollo de los recursos humanos especialmente dirigida a las personas minusválidas y otros colectivos desfavorecidos.

- EMPLEO/ HORIZON/Cepadite

Cepadite es un proyecto Horizon promovido por la Confederación Empresarial Española de la Economía social (CEPES) y consiste en una experiencia piloto de teletrabajo para personas con discapacidad mediante un telecentro de empleo para ofrecer servicios a empresas, reduciendo así sus gastos de estructura y

¹⁰ INFO XXI *Op. Cit.*

facilitando el trabajo y la formación continua a personas con problemas de movilidad u otras dificultades para integrarse en el mercado laboral.

- **EMPLEO/INTEGRA**

Dentro de la Iniciativa Comunitaria "Empleo", el capítulo "INTEGRA", está orientado a mejorar las perspectivas de empleo de grupos desfavorecidos: drogodependientes, minorías étnicas, reclusos y exreclusos.

- **EMPLEO /NOW**

Iniciativa a favor de la igualdad de oportunidades de la mujer es en el empleo y la formación profesional. Dentro de esta iniciativa se engloban varios proyectos: CTES, Electra, En Red, GEA, Minerva, LEDA, Wosnet y Vulcana.

- **EMPLEO/NOW/CTEST**

El Proyecto C-Test (Centro de Teleservicios para Teletrabajadoras), con el objetivo de fomentar el empleo femenino ha sido financiado por la iniciativa europea Now (1998-1999) y el Instituto de la Mujer, organismo dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Universidad Politécnica de Madrid, a través del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GTIC) de la Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones, los cuales también han sido los responsables del diseño y la ejecución del proyecto. Los objetivos de este proyecto fueron¹¹:

- Crear, mantener y mejorar las oportunidades de empleo mediante el teletrabajo.
- Promover el empleo entre las mujeres con dificultades, por causa del desempleo o por elección personal y/o familiar.
- Fomentar la creación de estructuras de apoyo, enlace y comunicación entre teletrabajadoras y su medio laboral.
- Minimizar las sensaciones de aislamiento e inseguridad.
- Conservar la seguridad y la capacidad de apoyo y comunicación del trabajo presencial tradicional.

- Mantener las ventajas competitivas que suponen el compartir recursos y detectar necesidades.
 - Facilitar formación continua y la actualización de conocimientos.
- EMPLEO/NOW/Electra
- Algunos de los objetivos prioritarios de este proyecto son formar a las mujeres para ocupar los puestos de responsabilidad en la emergente Sociedad de la Información; desarrollar el programa de igualdad de oportunidades desde una perspectiva de mejora de las estructuras organizativas y aprovechamiento de los recursos humanos; vencer las barreras existentes en las empresas para el desarrollo de la carreraprofesional de las mujeres así como su acceso a puestos de responsabilidad y dirección. El proyecto contempla la creación de redes de teleformación-asesoría-consultoría para teleempendedoras.
- NOW/FEMUR (Federación Nacional de la Mujer Rural)
- Los resultados de la acción de NOW en esta entidad son la elaboración de un Plan de Empresa para analizar la viabilidad de proyectos realizados por mujeres del medio rural. La Federación ha puesto en marcha también un servicio de asistencias técnicas y orientación profesional totalmente gratuito. A través de este programa se han creado 22 nuevas empresas en actividades muy diversas que van desde los talleres de artesanía y mimbre hasta tiendas de productos artesanos.
- EMPLEO/NOW/Enred
- Otra de las iniciativas desarrolladas dentro de NOW supone la puesta en marcha del Centro de Recursos Telemáticos de Valnalón que pretende incentivar que las mujeres reciban una formación en nuevas tecnologías. Este programa según Inés Jiménez responde a la realidad del imperante avance tecnológico, que modifica los perfiles profesionales y la organización del trabajo. Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicaciones pueden ser una valiosísima herramienta que facilite la inserción laboral de las mujeres y la reorganización de la vida

¹¹ *Proyecto C-test.* (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet:

profesional y cotidiana. La aplicación del proyecto se extiende a los centros de recursos telemáticos de Avilés y La Felguera que corresponden respectivamente a EN RED y EN RED II.

◦ EMPLEO/NOW/GEA

El proyecto GEA: Red de Iniciativas Empresariales de Mujeres en el Medio Rural ha sido concebido e impulsado desde el Instituto de la Mujer para apoyar las iniciativas de mujeres emprendedoras del medio rural fomentando su participación en el mercado de trabajo. Con este proyecto se persigue, además de hacer viables esas iniciativas, utilizar y potenciar los recursos existentes en sus zonas.

La Red GEA realizó sus primeras acciones a lo largo de los años 1998 y 1999, con la participación de los Organismos de Igualdad de Oportunidades de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Galicia, Murcia y Comunidad Valenciana, así como de una federación de mujeres rurales de ámbito nacional. Está cofinanciado por la iniciativa NOW II del Fondo Social Europeo y está enmarcado dentro del III Plan para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (1997 - 2000) y del IV Programa de Acción Comunitario (1996 - 2000).

◦ EMPLEO/NOW/MINERVA

El proyecto Minerva consiste en la creación de un sistema de formación para la mujer abierto, flexible y personalizado a través de la teleformación que a su vez prepare a la mujer para desempeñar a través del teletrabajo, en el marco de la Iniciativa Empleo-NOW y en colaboración con el Fondo Social Europeo y el Gobierno Balear¹².

◦ EMPLEO/NOW/LEDA

<<http://www.isdefe.es/ctest/conteni.htm>>

¹² MINERVA (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet <<http://www.bdf.es>>

LEDA corresponde con la Prioridad 1 "*Adquisición de nuevas competencias*" dentro de las prioridades estipuladas en la Convocatoria de Propuestas. Este proyecto permite que los teletrabajadores, adquieran una preparación no-técnica y persigue los siguientes objetivos¹³:

- Sensibilización y difusión entre los colectivos y entidades, publicas o privadas, relacionados con el teletrabajo, de la situación actual y la formación del teletrabajador.
- Definición de la acción formativa mediante la elaboración de unos materiales de formación dirigidos a los teletrabajadores potenciales y a la empresa o entidad publica.
- Definición de un sistema de asesoramiento con el fin de asesorar al teletrabajador en el funcionamiento diario, mediante la elaboración de unos materiales y herramientas de apoyo dirigido a los teletrabajadores y la empresa o entidad publica.
- Desarrollar una experiencia piloto de formación practica dirigidos a teletrabajadores potenciales y a empresas o entidades públicas en el campo del teletrabajo.

◦ EMPLEO/NOW/Wosnet

Wosnet es una línea de acción comunitaria que formenta las oportunidades de incorporación al ámbito laboral y la formación profesional de la mujer en el medio rural. Su soporte técnico está encuadrado en la Iniciativa Comunitaria NOW.

La función principal del proyecto es la creación de los denominados NET CENTER¹⁴.

¹³LEDA. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet <<http://www.fueva.uva.es/leda/esp.htm>>

¹⁴ Los Net Center son lugares equipados telemáticamente en los que un grupo de mujeres tiene acceso a la formación y como tales se constituyen en un centro de trabajo telemático que recibe y ofrece productos o servicios a través de la red. Son el perfil material de la creación de telecentros en las redes ciudadanas de innovación. Para su creación se debe tener en cuenta los siguientes criterios: a) Que sean núcleos urbanos de más de 10.000 habitantes establecidos en ámbitos rurales, b) Que sean entornos donde hay una carencia de servicios para la población en cuanto a TIC. Una vez decidida la fase de diseño del NET CENTER hay que considerar que se trata de un centro público de acceso semirrestringido. Disponen de una serie medios telemáticos que inicialmente serán centros de teleformación para pasar posteriormente a constituirse en servicios de asesoramiento de empresas especializadas a escala local.

Al ser un proyecto piloto es un medio de intercambio de experiencias y sistemas de teletrabajo en la Unión Europea. En España está auspiciado por la Diputación General de Aragón y el Instituto Aragonés de la Mujer.

◦ EMPLEO/NOW/Vulcana

Nace como respuesta a la realidad que experimenta el colectivo femenino a la hora de incorporarse a profesiones y puestos de trabajo que han sido tradicionalmente ocupados por hombres. Desde VULCANA se apoya a las mujeres en su proceso de inserción en el mercado laboral, principalmente en ocupaciones relacionadas con el sector industrial, mediante acciones de sensibilización a los Agentes Sociales, acciones de formación (gestión integral en la industria, autocad y electromecánica), ayudas económicas a las empresas que contraten mujeres en profesiones donde están representadas, y como una de las acciones más innovadoras, encontramos el servicio de empleo en Internet VULCANA.

• EMPLEO /YOUTHSTART

Proyecto destinado a favorecer la integración de los jóvenes con bajo nivel de cualificación en el Mercado de trabajo, dentro de la Iniciativa Comunitaria de empleo y desarrollo de los recursos humanos.

EQUAL¹⁵

El 14 de abril de 2000, la Comisión de las Comunidades Europeas aprobó estas orientaciones relativas a la Iniciativa Comunitaria denominada EQUAL para el período 2000 a 2006. En el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL, se concederá financiación en forma de subvenciones del Fondo Social Europeo (FSE) a actividades que cumplan las orientaciones establecidas y que hayan sido aprobadas por la Comisión en forma de programas de Iniciativa Comunitaria (PIC).

El objetivo de EQUAL es promover nuevas maneras de combatir todas las formas de discriminación y desigualdad en relación con el mercado de trabajo a través de la cooperación transnacional. En él se prevé una estrategia coordinada para el empleo y la adopción de orientaciones que los Estados miembros tendrán en cuenta en sus políticas de empleo. Las Directrices para el empleo (basadas en los cuatro pilares de capacidad de inserción profesional, espíritu de empresa, adaptabilidad e igualdad de oportunidades), y su transposición por los Estados miembros en los planes nacionales de acción para el empleo (PNAE) constituyen el marco para la concesión de subvenciones a nivel de la Unión Europea y, en especial, de las intervenciones cofinanciadas por los Fondos Estructurales.

El objetivo de la estrategia europea de empleo es conseguir un incremento significativo de la tasa de empleo para todos los grupos sociales en Europa. Para ello, es de capital importancia desarrollar las cualificaciones y la capacidad de inserción profesional de las personas que se encuentran fuera del mercado de trabajo. Deben asimismo renovarse y actualizarse las cualificaciones de las personas que ya tienen un puesto de trabajo, especialmente en sectores expuestos o vulnerables. Además, es preciso reforzar el espíritu de empresa y garantizar la participación en condiciones de igualdad de mujeres y hombres en el mercado de trabajo. Todo ello exige claramente la adopción de medidas para luchar contra las

¹⁵ Punto de información Europea. Programa EQUAL (Iniciativa Comunitaria de recursos humanos). Disponible desde Internet : <http://www.dicoruna.es/ipe/ayudas/JuventudEduFormacion/formacion/f_empleo/equal/iniciativa-equal.htm>

desigualdades y la discriminación que pueden sufrir tanto los desempleados como quienes tienen un puesto de trabajo.

A partir de las lecciones aprendidas con los programas EMPLEO y ADAPT, EQUAL servirá de campo de pruebas para desarrollar y difundir nuevas maneras de aplicar las políticas de empleo a fin de combatir todo tipo de discriminación y desigualdad sufrido por las personas que tras acceder al mercado de trabajo y quienes ya forman parte de éste.

EUROPEAN TELEWORK DEVELOPMENT (ETD)¹⁶

ETD es un proyecto respaldado también por la DGXIII de la Comisión Europea de la Comisión Europea, que persigue entre otros objetivos, la recogida de datos que permitan medir el progreso del teletrabajo, tanto en cada país de la Unión Europea, como en las diferentes regiones.

A través del *web site* "European Telework Online" (ETO), ETD proporciona información europea e internacional, en inglés; sobre las actividades e iniciativas existentes tanto regionales como locales; programas de teletrabajo, telecomercio y telecooperación; así como opiniones y cuestiones de los empresarios, gestores y legisladores sobre los factores locales y nacionales que inhiben el entendimiento y la aplicación efectiva de las teleactividades.

IMPACT

El Programa IMPACT, (Plan de acción para la creación de un mercado de servicios de información), y su sucesor el actual INFO-2000, tienen como misión desarrollar el mercado europeo de los servicios de información y mejorar la difusión de esa información fomentando la automatización y puesta en red de los recursos.

INTERREG

¹⁶ European Telework Development. (Consultado el 2 de enero de 1999) Disponible desde Internet: <<http://www.eto.org.uk/etd/index.htm>>

El objetivo general de INTERREG, en sus tres períodos (I, II y III) de actuación, ha sido, y sigue siendo, que las fronteras nacionales no sean un obstáculo al desarrollo equilibrado y a la integración del territorio europeo.

Para lograr este objetivo, la Comisión ha previsto que el desarrollo de la cooperación en el contexto de la iniciativa INTERREG III se rija por los principios siguientes¹⁷:

- ° Estrategia transfronteriza/transnacional y programa de desarrollo conjuntos.

Todas las medidas y operaciones deben basarse en una programación conjunta para las regiones o los territorios afectados y probar su valor añadido

Las operaciones seleccionadas deben tener un carácter claramente transfronterizo o transnacional. Esto significa que sólo son subvencionables en caso de selección y ejecución conjunta, ya sea en dos o más Estados miembros o terceros países, ya sea en un solo Estado miembro si se prueban sus efectos sobre otros Estados miembros o terceros países.

- ° Cooperación y enfoque ascendente.

Se trata de asociar los agentes socioeconómicos a la cooperación. Esta participación debe asegurarse a cada fase de la programación y de la ejecución de las operaciones.

- ° Complementariedad con los programas principales de los Fondos Estructurales.

La programación debe tener en cuenta las Orientaciones generales de los Fondos Estructurales y las Políticas Comunitarias. Significa que se dará preferencia a las actividades que contribuyan a la creación de empleo, mejoren la competitividad de las zonas afectadas, formulen e introduzcan políticas de desarrollo sostenible y fomenten la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Todas las operaciones deben entrar en el ámbito de aplicación de los Fondos Estructurales y cumplir los requisitos generales de subvencionalidad. Deben además cumplir la normativa comunitaria en materia de competencia, en particular las normas sobre ayudas de estado.

LEADER

¹⁷ Interreg. (Consultado el 2 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.jcyl.es/jcyl/ceh/dgae/svsaci/bde/iniciativas2000-2006/interreg/interreg.htm>>

La Iniciativa Comunitaria LEADER (Reacciones entre actividades de Desarrollo de la Economía Rural) surge en 1991 para reforzar las políticas de desarrollo rural, dando soluciones adaptadas a cada uno de los territorios rurales de las zonas objetivo 1 y 5b. En España la Iniciativa Comunitaria LEADER se ha desarrollado en dos fases: LEADER I y LEADER II.

El LEADER I tuvo un período inicial de cuatro años (1991-1994), aprobándose en Andalucía nueve grupos. Debido a los excelentes resultados de la Iniciativa, la Comisión decidió realizar una nueva convocatoria: LEADER II, actuando en el período 1995-1999.

Iniciativas LEADER para favorecer el desarrollo de la economía rural.

- Centro de Información Telemática. LEADER 'CUENCA MINERA'. ANDALUCÍA.

El Centro de Información Telemática se convirtió en un vehículo multifuncional de comunicación y tratamiento de la información, en el que se crearon puntos interactivos por la Comarca donde se implantó, a través de páginas en Internet que sirvieron de apoyo y asesoramiento a los Ayuntamientos, a los empresarios y a la población en general.

- El Telecentro Maestrazgo 1 de Mosqueruela LEADER MAESTRAZGO. ARAGÓN.

Desde 1998, Mosqueruela, una pequeña localidad de 700 habitantes, contó con un telecentro para usos múltiples: teletrabajo, formación a distancia y videoconferencia, centro de servicios para empresas locales y acceso a la información divulgada por vía telemática. La instalación (5 ordenadores que trabajan en red) ha sido equipada por el CEDER en un local cedido por el Ayuntamiento de Mosqueruela. La iniciativa, propiciada en parte con fondos LEADER, fue cofinanciada por el Programa BRISA de ADAPT-BIS.

- Centro de Recursos Telemáticos. LEADER SIERRA NORTE DE MADRID

Desde el Centro de Recursos Telemáticos se desarrolló y se puso en funcionamiento una serie de aplicaciones que permitieron dar a conocer la Sierra

Norte a miles de potenciales "clientes" que cada vez más utilizan la informática como instrumento de toma de decisiones, pero también permitió tomar conciencia a sus propios habitantes de todas sus potencialidades, posibilidades y recursos existentes en la zona. El desarrollo de estas nuevas tecnologías de comunicación reducen algunas de las barreras que marcan fuertes diferencias entre el mundo rural y el urbano.

° Telecentro de Irurzun. LEADER MONTAÑA DE NAVARRA

Es un proyecto único para todo el territorio navarro para el cual colaboran todos los ayuntamientos. El telecentro Irún es un centro de recursos compartidos (ordenadores, escáner, impresoras, material para videoconferencia, etc.) y un vivero temático de empresas (empresas de teleservicios). En la actualidad hay 2 empresas incorporadas y múltiples usuarios. El telecentro es gestionado por un grupo de tres profesionales que dirigen tres áreas diferentes: el área de teletrabajo, el área de informática y la empresa de telesecretariado. El centro presta servicios a las empresas de la zona y promueve la creación de empresas que den servicios en la zona.

LEONARDO DA VINCI

El Programa comunitario Leonardo Da Vinci (1995-1999) se orienta hacia la implementación de una política de formación profesional a escala europea. Sustituye los programas europeos ya existentes hasta ahora en el campo de la formación: PETRA (formación inicial), FORCE (formación continua), EUROTECNET (promoción de las iniciativas vinculadas a la innovación tecnológica), COMETT (cooperación universidad-empresa) y LINGUA (mejora de los conocimientos lingüísticos). El programa está abierto a empresas, partners sociales, universidades autoridades públicas y centros de formación públicos y privados. Se establecen 4 secciones diferentes:

- a) Mejora de los sistemas, de los dispositivos y de las políticas de formación profesional de los estados miembros.
- b) Mejora de las acciones de formación profesional incluida la cooperación universidad-empresa.

- c) Apoyo, en el ámbito de la formación profesional, al desarrollo de los conocimientos lingüísticos y la difusión de las actividades consideradas innovadoras.
- d) Medidas complementarias para reforzar la red de cooperación entre estados miembros, apoyar a la constitución de partenariados transnacionales de formación profesional y las medidas de información, seguimiento y evaluación.

Dentro de este programa podemos mencionar varios proyectos: Monalisa, Self-employment tool-kit, Comercio 2000, Teletraining and teleworking, ACT Animateurs Training Across Europe, ODTSME On-demand Training for Small & Medium Enterprises, Network, Vitrine, Bio-environment, Indira, Self-help group model of job seeking for students and graduates of colleges

◦ LEONARDO DA VINCI/MONALISA

En línea con las propuestas del Libro Blanco de Delors y en consonancia con el marco común de objetivos establecidos en el programa Leonardo da Vinci, surgió el proyecto MonaLisa, que propuso la realización de una serie de acciones en el campo del teletrabajo dirigidas al colectivo femenino de la región de Castilla y León. Los fines del proyecto se orientaron a la difusión y sensibilización de la mujer acerca de las nuevas tecnologías de la comunicación, teniendo en cuenta cómo esto repercute en la igualdad de oportunidades, de cara al empleo, a través del establecimiento de acciones de culturización tecnológica y la aplicación en proyectos de teletrabajo en la empresa¹⁸.

MITRI (Model of Industrial Relations in Telework Innovation)

MIRTI es un proyecto de tipo práctico, cuyo objetivo fue estudiar y desarrollar recomendaciones y directrices para estructurar los contratos y reglamentos del teletrabajo en Europa, basándose en experiencias reales. El proyecto se ha puesto en práctica desde abril de 1996, hasta de abril de 1998, como parte del *Telematics Application Programme*, financiado por la Comisión Europea¹⁹.

¹⁸ Proyecto Monalisa. (Consultado el 13 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.emp.uva.es/monalisa/marcos.htm>>

¹⁹ Proyecto MITRI (Model of Industrial Relations in Telework Innovation) (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2hardc_t.htm>

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF TELEWORK IN RURAL AREAS (PATRA)²⁰

Se ocupa de investigar sobre los principales factores psicológicos que se producen en la implantación de telecentros rurales.

El proyecto de PATRA fue uno de los primeros proyectos de teletrabajo de la Unión Europea realizado bajo el programa ORA (Oportunidades para las Áreas Rurales).

El proyecto de PATRA fue diseñado para estudiar los aspectos sociales y psicológicos del teletrabajo desde el punto de vista de todos los agentes dentro de un sistema de organización: teletrabajadores, supervisores o clientes. En el primer año (1992) el proyecto de PATRA se concentró en estudiar la comunicación y la organización, desde una perspectiva del teletrabajo y los problemas sociales y psicológicos que preocupan a los trabajadores individuales.

En su segundo año (1993) la investigación se focalizó hacia aspectos de organización y directivos de sistemas teletrabajo de transformación y de funcionamiento

TELETREBAGES²¹

El Consell Comarcal, a través del programa Teletrebages, aglutinó un conjunto de iniciativas públicas y privadas que permitió impulsar la implantación de sistemas de teletrabajo en las empresas del Bages (Cataluña), ya existentes o de nueva creación, y a los trabajadores en activo, con el fin de facilitar su adaptación a los cambios tecnológicos y a los nuevos sistemas de organización del trabajo.

El programa **TeletreBages** llevó a cabo varias acciones encaminadas a (fig. 1)²²:

- a) Descubrir yacimientos de teletrabajo en las empresas de la comarca del Bages:
- Estudiando las áreas concretas donde es posible teletrabajar.

²⁰PATRA (Psychological aspects of Telework in Rural Areas) (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.swan.ac.uk/psychology/patra/patra.htm>>

²¹ TELETREBAGES. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.bages.org>>

²² TELETREBAGES. *Op. Cit.*

- Determinando las necesidades de formación del personal y el equipamiento necesario para implantar de manera efectiva el teletrabajo.
- b) Asesorar a las empresas para llevar a cabo planes concretos de actuación:
- Preparando diagnósticos y planes piloto realistas para las empresas.
 - Acompañando el desarrollo de nuevos proyectos empresariales.
- c) Estudiar el perfil de los teletrabajadores y concretar quién puede teletrabajar:
- Confeccionando un mapa de las profesiones que pueden incorporar el teletrabajo.
 - Elaborando una relación de las competencias profesionales y de los requerimientos necesarios.
- d) Asesorar desde el punto de vista personal y profesional a trabajadores en activo:
- Confeccionando un balance de competencias individuales.
 - Asesorando en aspectos legales y económicos.
 - Elaborando un plan de formación individual y estableciendo las necesidades personales de equipamiento.
 - Tutorizando el proceso de formación personal.
- e) Desarrollar en formato electrónico materiales para la autoformación, la orientación profesional y el conocimiento de experiencias concretas:
- Orientación personal básica respecto a competencias y equipamientos.
 - Autoformación de cara a desarrollar las competencias clave.
 - Presentación de experiencias concretas y documentación sobre teletrabajo.
- f) Llevar a cabo acciones de formación específica en teletrabajo dirigidas a:
- Orientadores profesionales.
 - Trabajadores en activo, a instancia de sus empresas o como expectativa de mejora profesional.
 - Profesionales y autónomos.
 - Empresarios y directivos de PYMES.
- g) Desarrollar desde un principio acciones de divulgación del concepto de teletrabajo y de sus posibilidades:
- En los medios de comunicación comarcales.
 - Entre las empresas y el público en general.
 - En ámbitos especiales: servicios públicos, autónomos o profesionales.

- Invitando a personalidades relacionadas con el impacto social de las nuevas telecomunicaciones, los nuevos sistemas de trabajo, etc.
- h) Desarrollar una *web* de Internet que comprenda:
- Una recopilación extensa de documentación y experiencias sobre teletrabajo.
 - La información general del proyecto y un espacio de intercambio sobre toda la actividad que se vaya produciendo.
 - Los diversos materiales y productos que el proyecto vaya generando.
 - Una bolsa de teletrabajo y teletrabajadores.
- i) Llevar a cabo el proyecto ATENTIC con los dos socios transnacionales:
- Para intercambiar métodos de adaptación de las empresas y los trabajadores a las nuevas tecnologías.
 - Para comprobar el papel del teletrabajo en la creación de nuevos puestos de trabajo.
 - Para utilizar las nuevas tecnologías en la creación de un espacio común de intercambios europeos.

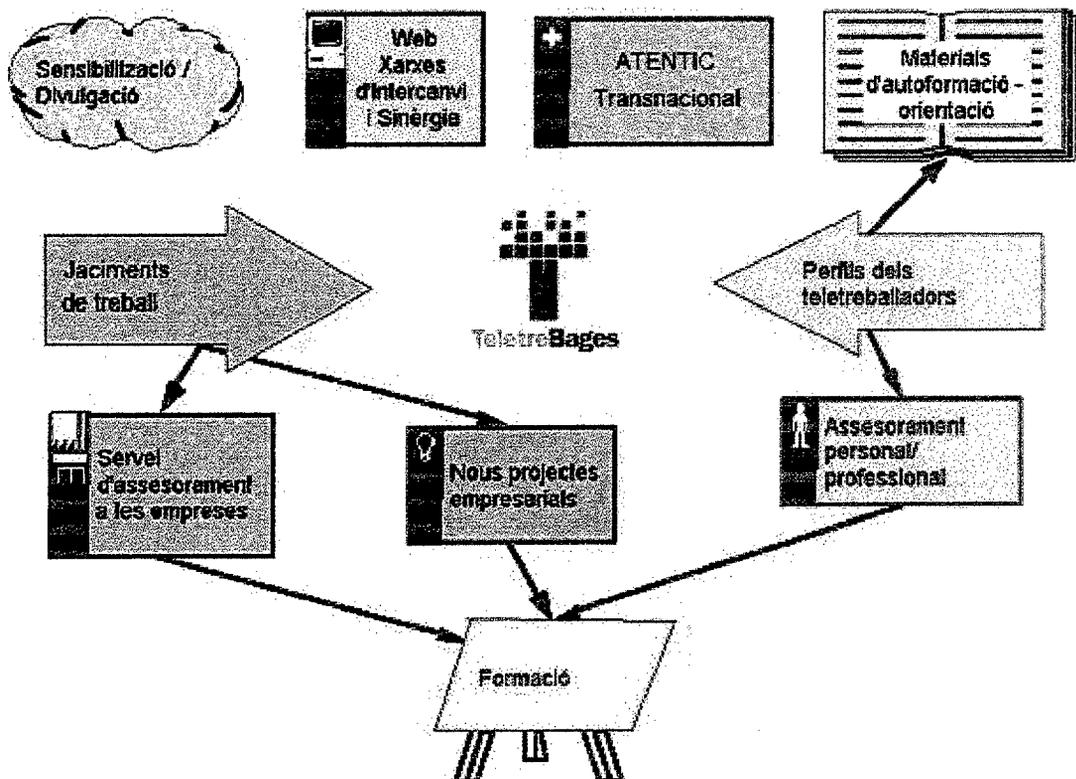


Fig 1: Esquema del funcionamiento del proyecto TeletreBages.

Fuente: Teletrebages

URBAN²³

Urban es una Iniciativa Comunitaria referente a las zonas urbanas. Con vigencia entre los años 1994 y 1999, cuenta con un presupuesto de 600 millones de euros. Su objetivo, recogido en la Comunicación 96/C200/04 (DOCF C 200/04, 10.7.1996), es el apoyo a los proyectos piloto e innovadores en ciudades grandes y medianas para llevar a cabo acciones expresamente dirigidas a barrios en crisis caracterizados por la exclusión social.

Las zonas subvencionables incluyen un número limitado de áreas urbanas en el interior de ciudades con una población superior a los 100.000 habitantes, aunque en casos excepcionales se tienen en cuenta ciudades más pequeñas. Estas zonas deben ser barrios geográficamente delimitados, con un elevado índice de desempleo, un tejido urbano deteriorado, malas condiciones de vivienda y falta de instalaciones sociales.

Las medidas que constituyen el programa integrado es la siguiente: Lanzamiento de nuevas actividades económicas; garantías de empleo para la población local, mejora de los servicios sociales, sanitarios y de seguridad, mejora de las infraestructuras y de las condiciones medioambientales relacionadas con las medidas anteriormente enumeradas, talleres especiales que proporcionen incentivos, conocimientos y oportunidades a los residentes, y ayuda para aumentar la capacidad local de resolver problemas, incluyendo bases de intercambio y el establecimiento de una base para la cooperación de las organizaciones ciudadanas y los agentes interesados.

TEMPLE²⁴

Temple, conocido como "Plataforma Telemática de Agencia Electrónica de Empleo", es un proyecto financiado por la Dirección General XIII de la Comisión Europea, dentro del programa de Aplicaciones Telemáticas englobado, dentro del IV Programa Marco de I+D que llevaron a cabo conjuntamente el European Community Telework Forum (ECTF) y el Instituto para la Formación de la Comunidad de Madrid (IMAF).

²³ URBAN (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.urban-vigo.com/programa/iniciat/eindex.html>>

²⁴ Para más información sobre el Proyecto TEMPLE ver <<http://www.templeo.org/>>

Marco de I+D que llevaron a cabo conjuntamente el European Community Telework Forum (ECTF) y el Instituto para la Formación de la Comunidad de Madrid (IMAF).

TEMPLE fue la primera Agencia Virtual de Empleo para teletrabajadores en Europa y pretendió desarrollar una herramienta telemática basada en Internet para llevar a cabo, por una parte, la realización de un marketing pro-activo de este nuevo tipo de trabajadores, y, por otro, realizar tareas de teletrabajo y formación a través de la misma. Desde un punto de vista más conceptual, TEMPLE hizo una contribución importante a la creación del mercado de trabajo de los nuevos trabajadores de la Sociedad de la Información.

El proyecto TEMPLE cuenta con un foro de discusión sobre el teletrabajo, por otra parte a creado un espacio para la formación de teletrabajadores (FORTEL) y una bolsa de ofertas de trabajo.

TEM&TeN (TOWARDS AND MEDICAL AND TELEWORKING NETWORK)²⁵

TEM&TeN fue un proyecto piloto multi-regional que se inició en marzo de 1997 y se prolongó hasta octubre de 1999. Este proyecto se enmarcó dentro del Programa Europeo para la Cooperación Internacional y la Innovación de las Economías Regionales y fue puesto en práctica por cinco regiones europeas de cuatro países diferentes: Creta y Epirus (Grecia), Baleares (España), Satakunta (Finlandia) y Campania (Italia)

Las regiones involucradas en el proyecto han formulado un conjunto de detalladas estrategias para el desarrollo y demostración de las iniciativas de la sociedad de la información. Los resultados de este innovador proyecto de demostración fueron utilizados para reajustar sus respectivas estrategias y validar las expectativas sociales y los beneficios económicos de la creación de dicha sociedad de la información.

Al mismo tiempo y dada la naturaleza de la economía de estas regiones basadas en el turismo, los avances en los servicios y sistemas telemáticos se plantearon como una

solución para asegurar el desarrollo regional y la prosperidad. La introducción de ambos servicios de telemedicina y teletrabajo y el desarrollo de las correspondientes infraestructuras y sistemas, se perciben como el prerequisite para un desarrollo sostenido.

El proyecto TEM&TeN que estuvo enmarcado dentro del Programa Europeo para la Cooperación Internacional y la Innovación de las Economías Regionales y en el que participa el Gobierno Balear a través del Institut Bit de la Direcció General de Technologies de la Informació i Comunicacions.

TEM&TeN promocionó el teletrabajo en las Islas Baleares a través de las siguientes acciones:

- Creación de Telecentros
- Teletrabajo en los hoteles
- Equipamiento de alquiler

Se crearon telecentros en las islas de Mallorca, Menorca, Ibiza y Formentera, coordinados por un Call Centre y un Web transaccional desde donde se podrán alquilar y reservar los servicios. En este momento se están recopilando información proveniente de visitas, entrevistas y cuestionarios pasado a hoteles, pymes, teletrabajadores y segundas residencias.

TELEURBA

Es un proyecto de la de la D.G. XIII de la Unión Europea. Con este proyecto se pretendía crear centros piloto de teletrabajo en 20 ciudades europeas para finales de 1995, en los que participarán al menos 20.000 trabajadores. Madrid a través del Proyecto TELEURBA dispuso de uno de ellos. El objetivo era que un 2% de los empleados trabajasen a distancia en 1996 y que un total de 10 millones lo hiciesen en el año 2.000²⁶.

²⁵ Para más información consultar el *web side*. <<http://www.caib.es/ibit/temeten>>

4.4. Evolución y situación actual del teletrabajo

Uno de los objetivos perseguidos en esta investigación ha sido conocer el estado de implantación del teletrabajo en España. Al respecto, es necesario añadir que, aunque existen algunos indicadores sobre el teletrabajo, nos encontramos con datos insuficientes o muy genéricos, a nivel, nacional y con cifras prácticamente inexistente, en la mayoría de los casos, a nivel territorial, (regiones, provincias o municipios).

A escala mundial, también existe una gran indeterminación con relación a la implantación real del teletrabajo. Según algunos estudios y distintas fuentes podrían existir en Europa y Estados Unidos cerca de 12 millones de teletrabajadores en el mundo.

Respecto a Europa, los datos de las encuestas llevadas a cabo como parte del proyecto Europeo TELDET (Telework Developments and Trends) en 1994 indicaban que ya existían 1,1 millón de teletrabajadores y un 5% de las organizaciones europeas ya practicaban, de un modo u otro, esta nueva forma de concebir la actividad laboral²⁷.

Un estudio efectuado por Ecatt Survey apunta que desde que surgió el concepto en los años setenta hasta 1999, el número de teletrabajadores, en Europa, tan sólo asciende a diez millones en todo el mundo²⁸. Es importante resaltar la poca implantación del teletrabajo en España, con sólo 357.000 teletrabajadores donde sólo supera, en cuanto número de teletrabajadores, a países como Irlanda, Dinamarca y Alemania. Dentro de España, el mayor número de trabajadores incorporados a esta nueva forma de actividad laboral lo encontramos en IBM España, con unos 1000 empleados, aproximadamente un tercio de su plantilla (fig. 2).

²⁶ Resumen de lo expuesto en El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo. (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://personales.com/espana/leon/tristan/5-1tele.html>>

²⁷ Attica, *Cobra and Practice New Ways to Work in the Virtual European Company*. (Consultado el 12 de abril de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.iopsys.ru/rice/wise/english/rd/reports/telework/annual95/html/annex2.html>>

²⁸ European Telework Online (ETO). (Consultado el 12 de abril de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.eto.org.uk/faq/faq-numb.htm>>

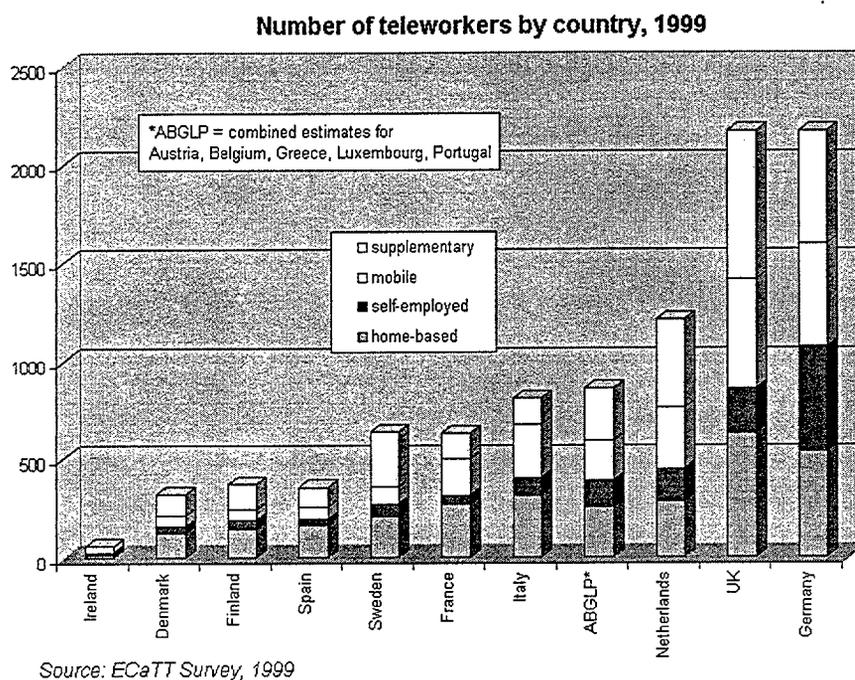


Fig. 2: Número de teletrabajadores por países y modalidad en el año 1999

Fuente: European Telework Online (ETO)

En el análisis recogido, en el 2001, dentro del “Informe de Evaluación Comparativa de las Estrategias de Creación de Empleos en la Sociedad de la Información”²⁹ se expresa que el número de personas que actualmente se dedica al teletrabajo sigue siendo reducido”. En noviembre de 2001, menos del 2% de los trabajadores europeos se dedicaba regularmente al teletrabajo y sólo el 3% se dedicaba de forma ocasional. Sin embargo, casi una cuarta parte de los mismos manifestaba que estarían interesados en el teletrabajo, y la proporción se mantuvo bastante constante en la totalidad de los Estados miembros. El porcentaje más alto de interesados se registró en Dinamarca, con un 28%, y el más bajo en el Reino Unido, con un 15%. Dinamarca, a diferencia del estudio anterior, cuenta con la proporción más alta de teletrabajadores, un 17% de la fuerza de trabajo, el triple de la media de la Unión Europea y casi un 50% más que el próximo Estado miembro.

²⁹ Documento de trabajo del personal de la Comisión "Informe de la evaluación comparativa de las Estrategias para la creación de empleos en la sociedad de la información", 7.2.2001, SEC (2001) 222; este y otros documentos citados en esta sección pueden consultarse en: http://europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/info_soc/esdis/index.htm
Tras este documento de trabajo, la Comisión publicó un informe sobre "Los empleos en la sociedad de la información; calidad para el cambio", con el apoyo del grupo de alto nivel ESDIS.

Puede establecerse la existencia de una estrecha correlación entre el grado de desarrollo tecnológico, la familiarización con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y el tamaño de las empresas con la potencialidad y difusión del teletrabajo. Así, por un lado, Reino Unido y Alemania son los países de mayor implantación del teletrabajo, seguido por Holanda. Por otra parte, Irlanda, Dinamarca y Finlandia se encuentran todavía, según el estudio, en la fase inicial, con un nivel de penetración de aproximadamente 350.000 teletrabajadores.

En cuanto al Reino Unido, en el año 2000, un estudio ponía de manifiesto que el 36% de las empresas utilizaban teletrabajadores y se esperaba que esa cifra aumentaría hasta el 62% en los siguientes dos años, y hasta el 70% en los sucesivos cinco. En el Reino Unido, asimismo, se calculaba que había más de 1,2 millones de teletrabajadores que permanecían en sus casas algunos días, mientras que en Estados Unidos su número supera los seis millones³⁰.

Según los datos aportados en el 2001 por los expertos que participaron durante dos días en las Primeras Jornadas Internacionales de Teletrabajo³¹; (organizadas por la Consellería de Cultura con la colaboración de la Universidad de Santiago y la Fundação para a Computação Científica Nacional de Portugal), España es el país con el porcentaje más bajo de teletrabajadores de toda la Unión Europea.

Los participantes en las "Primeras Jornadas Internacionales de Teletrabajo" consideraron que el desconocimiento de las posibilidades que este nuevo fenómeno puede ofrecer para muchas áreas de trabajo es el principal problema detectado para la implantación de esta modalidad.

³⁰*Perspectivas de evolución del teletrabajo.* (Consultado el 1 de septiembre de 2000) Disponible en: <<http://www.paisvirtual.com/universitaria/exposiciones>>

³¹ Las Primeras Jornadas Internacionales de Teletrabajo se celebraron los días 13 y 14 de septiembre de 2001, en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Santiago de Compostela. En ellas diferentes expertos, además de presentar las últimas novedades en teletrabajo, debatirán sobre este nuevo fenómeno. Este evento se enmarca dentro del proyecto europeo "Implantación de sistemas de teletrabajo en las redes de telecomunicaciones", un proyecto financiado por la Unión Europea que forma parte de la Iniciativa Comunitaria Interreg II C - Programa Operativo "Espacio Atlántico" que tiene por finalidad facilitar la cooperación transfronteriza que Galicia y Portugal mantienen desde la creación de la Comunidad de trabajo Galicia - Norte de Portugal.

En la Comunidad de Galicia, recientes estudios regionales apuntan que tan solo un 3% de las empresas de esta comunidad encuestadas cuentan con teletrabajadores dentro de sus plantillas, mientras que el 97% restante no tienen ninguno. Por otra parte, y según estos estudios, del total de empresas contactadas sin teletrabajadores, sólo el 3,1% se plantea la posibilidad de incorporar en el futuro empleados contratados en la modalidad de teletrabajo³².

La desconfianza en el sistema, la poca o nula promoción, las escasas ayudas específicas para desarrollar estas modalidades, la falta de equipamientos y la insuficiente formación, son otras de las dificultades para la implantación del teletrabajo en la Comunidad gallega.

La disparidad de los datos existentes acerca del teletrabajo demuestra la inconsistencia y poca fiabilidad de los mismos. No obstante, de todos los estudios y estimaciones realizadas se desprende que la práctica del teletrabajo está todavía por debajo de su potencial, aunque es previsible que aumente significativamente en un futuro próximo. Asimismo, las estimaciones sobre el teletrabajo han ido perdiendo optimismo con el tiempo, apostando por una difusión más "evolucionaria" que revolucionaria³³.

Compromiso europeo con el teletrabajo

El libro blanco de Delors y el Informe Bangemann apuestan con claridad por la modernización de las redes de telecomunicación y por la implantación de las autopistas de la información. La Unión Europea continúa realizando inversiones específicas para fomentar el teletrabajo y desarrollar redes de telecomunicación transeuropeas en cuatro áreas prioritarias: teletrabajo, teleeducación, telemedicina y teledministración.

La sociedad de la información se está construyendo, así como las potentes redes mediáticas que retroalimentarán y contribuirán a su futuro desarrollo. Podemos

³² El teletrabajo es un fenómeno poco extendido en España, según los expertos <http://correo.xornal.es/BD/article.php3?sid=20010914210418>>

³³ Eduardo Barrera, "El teletrabajo en cifras" En: *Comunicaciones World*, 1995, febrero, p.34.

concluir, que aunque el teletrabajo está dando todavía sus primeros pasos, existen indicios suficientes que asegurarán su futuro y progresivo desarrollo debido a:

- a) Las presiones económicas que obligarán a las empresas públicas y privadas a introducir políticas de trabajo flexibles y reducir los costes generales.
- b) Los operadores de telecomunicaciones, tendrán que enfrentarse a sus propias presiones competitivas, jugando un papel activo en el fomento de las ventajas del teletrabajo ante la comunidad empresarial y en el desarrollo de servicios que colaboren en este proceso.
- c) Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) serán cada vez más transportables, económicas y fáciles de utilizar.
- d) Por último, y quizás más importante, porque la inequívoca apuesta de la UE por la modernización de las redes de telecomunicación e implantación de las autopistas de la información, y el apoyo político e institucional a inversiones y programas concretos de teletrabajo, contribuirá a un desarrollo progresivo de esta nueva manera de trabajar.

Según están evolucionando los sistemas de trabajo, y las Autopistas de la Información, es previsible que el teletrabajo aumente notablemente y en cascada dentro de unos meses en nuestro país. De hecho, son muchas las personas que están buscándose su propio empleo como teletrabajadores, pero no son muchos los empresarios que aboguen todavía por este medio de trabajo, pues falta legislación, experiencia, proyectos claros, ventajas convincentes, cambios en los sistemas de trabajo de las empresas, cambios estructurales, de mentalidad... y todo ello dificulta la incorporación de estos métodos al marco laboral.

Aunque en los EEUU cada vez está teniendo mayor aceptación en el mundo empresarial, en España ponderan, con mayoría absoluta, las empresas tradicionalistas que no quieren o no saben aprovecharse de estos métodos para potenciar enormemente la capacidad de obtener ganancias en sus propias empresas.

Aún así, conforme vaya pasando el tiempo, y la sociedad vaya conociendo, concienciándose y aprendiendo esta lección, es prácticamente seguro que el Teletrabajo en España va a crecer paulatinamente en un futuro inmediato.

4.4.1. Empresas que implementan el teletrabajo en España

Aunque España no es uno de los países más desarrollados en materia de teletrabajo, existen algunas empresas que ya lo practican y que podemos tomar como ejemplo.

Todas ellas pertenecen a muy diversos sectores de la economía, pero si hemos de encontrar un común denominador, para identificar donde se encuentran trabajando estas empresas innovadoras, deberíamos definir las en las tecnologías de la información.

A continuación realizaremos una pequeña reseña de diversas experiencias en este entorno con casos muy particulares

BT Telecomunicaciones³⁴

A mediados del año 2000, algunos trabajadores de BT Telecomunicaciones comenzaron a disfrutar del teletrabajo, con una salvedad: seguían manteniendo su puesto de trabajo en la oficina. Ocho de estos empleados componían el consejo de dirección de la compañía.

Desde que comenzó el proyecto, que BT ha denominado e-@ctivity, son ya 110 trabajadores — el 20% de la plantilla— los que pueden teletrabajar o trabajar en cualquier momento fuera de la oficina, siempre de acuerdo con su jefe inmediato. La mayoría de ellos son comerciales, aunque también están incluidos algunos técnicos y el comité de dirección.

Aunque no existe un control directo sobre los teletrabajadores, es decir, no se comprueba si se conectan o no desde casa, la realidad, según Hernández³⁵, no radica en que el negocio no se ha resentido con la utilización de este proyecto, sino que se ha visto afectado positivamente.

³⁴ Resumen del artículo titulado El teletrabajo pasa por la alta dirección (Consultado el 4 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.expansionyempleo.com/edicion/noticia/0,2458,38039,00.html>>

Gonzalo Jiménez-Blanco, secretario general y del consejo de BT, señala que "son muchas las ventajas de poder teletrabajar en casa algunas veces. La compañía está en una fase de internalización y los equipos están compuestos por profesionales de distintos países, por lo que no tenemos reuniones a diario en la oficina y esto te permite trabajar más desde casa.

Culturalmente, aún falta convencerse de que teletrabajando y no estando en la oficina se puede aprovechar el tiempo. "Aunque hay que verse, se pueden aprovechar las horas fuera de la oficina", concreta el secretario de la compañía.

Los objetivos que BT se marcó hace un año con este proyecto se han cumplido. "Se ha agilizado la respuesta comercial y ha disminuido la rigidez en el trabajo, lo que ha implicado, por otro lado, una mayor atracción y retención de talento. En estos momentos y aunque BT ha pensado en ampliar el proyecto a todos los directivos y expertos de cualquier área, el proyecto está parado. Hernández indica que "BT se está organizando con la creación de BT Ignite —la compañía a nivel europeo— y hay que normalizar las políticas antes de modificar el proyecto e-@ctivity".

Centro Web

Es una empresa creada a finales de 1999 y dedicada al mundo de las Nuevas Tecnologías. Algunos de los servicios que ofrece son: registro y mantenimiento de dominio, teletrabajo, formación particular e individualizada; servicio de redes y mantenimiento de equipos; traducciones comerciales para empresas; cursos de inglés; alemán y español; y preparación de test psicotécnicos para profesionales que aspiren a oposiciones.

La Red de Teletrabajo está orientada a cuatro grupos ordenados según una creciente autonomía y contenido de trabajo son³⁶ :

- a) Los que trasladan la información de un soporte a otro (mecanógrafos, transcritores de datos, grabadores de datos...)

³⁵ Antonio Hernández, es jefe del Servicio de Prevención y Medicina Laboral de BT y parte implicada en el proyecto de teletrabajadores.

³⁶Centro Web. (Consultado el 28 de abril de 2001). Disponible en Internet: <<http://www.centrow.com/>>

- b) Los que gestionan la información (agentes de seguros, contables, documentalistas...).
- c) Los que producen información (periodistas, investigadores, redactores editoriales, analistas, programadores...).
- d) Los que deben mantener relaciones con una clientela local (oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono...).

EMPRESA ECCO TRABAJO TEMPORAL

Una de las experiencias más innovadoras es la que va a realizar la empresa de trabajo temporal ECCO. En la primera mitad del año 2001, creó una bolsa de empleo compuesta por personal a distancia, que se incluyó en un programa piloto.

Antes de dar este paso la empresa impartió formación específica para teletrabajadores. Los cursos fueron gratuitos y el perfil que solicitan es el de jóvenes de hasta 30 años, que no sean estudiantes a tiempo completo. Si trabajan, deberán disponer de 4 horas libres al día durante al menos un mes y medio. También pueden acceder los desempleados que se encuentren en esta situación desde hace menos de un año.

MEDIATELCONSULTING

En la actualidad, un buen número de empresas se nutre de teletrabajadores. La compañía Mediatel Consulting es un ejemplo. Esta Pyme de servicios administrativos tiene entre 15 y 20 colaboradores que teletrabajan en distintas áreas: contabilidad, informática, traducción, asesoría fiscal, secretariado, etcétera. Además, dispone de lo que se denomina oficina móvil, infraestructura que utilizan algunos de sus clientes.

GRUPOSMART ³⁷

A esta empresa podemos calificarla como virtual. Realiza una actividad que se denomina "inspectores de calidad" y que ha alcanzado gran desarrollo en EEUU.

Consiste en realizar inspecciones de empresas de servicios, a petición de la empresa, para evaluar la calidad de los servicios de atención al cliente prestados.

³⁷ GRUPOSMART. (Consultado el 3 de abril de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.gruposmart.com>>

La innovación de esta empresa, ya no solo por el hecho de la actividad, sino en relación al teletrabajo, radica en que todas sus relaciones con los empleados las realiza a través de la red, desde la selección de personal (cada candidato a ser inspector debe elaborar un informe de evaluación de una empresa en la que se evaluara su capacidad descriptiva, así como facilitar gran cantidad de datos en relación a su físico, para así ubicarlo como posible cliente de la empresa a inspeccionar), a los métodos de trabajo (vía Internet la empresa asigna los trabajos a sus inspectores, ellos envían sus informes también a través de la red). Empresa y trabajador nunca llegan a conocerse.

EMPRESA TAE: TÉCNICAS AVANZADAS DE ENCUESTACIÓN³⁸

La empresa Técnicas Avanzadas de Encuestación (TAE), del Grupo Gallup, especializada en encuestas telefónicas. TAE nació con un objetivo claro: formar la plantilla de encuestadores sólo con discapacitados que trabajen desde sus hogares. Ofreció a cambio un contrato indefinido, con un sueldo fijo más incentivos. Y les aportó, además de la oportuna formación, el hardware y el software necesarios para desarrollarlo desde su casa.

La idea fue lo suficientemente buena como para ser avalada por la Fundación ONCE, que, a través del Grupo Fundosa, participó en TAE con el 20% del capital. Pero como el altruismo no es la base de las relaciones empresariales, TAE utilizó las ventajas económicas que la contratación de minusválidos ofrece, al tiempo que rentabiliza la empresa con una importante reducción de costes.

Las ventajas de la contratación de discapacitados y la empresa fueron evidentes. Con ello, consiguieron dos importantes innovaciones respecto a sus competidores: ahorro de costes y el desempeño de una labor social.

³⁸ Resumen de lo expresado por Margarita Jiménez en su artículo “La Esperanza de los Discapacitados. Algunas empresas ya forman plantillas de teletrabajadores minusválidos”. En : *El Mundo* (Consultado el 2 de agosto de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.el-mundo.es/sudinero/noticias/act-57-7.html>>

El software que utilizaron para las encuestas permitió la grabación sonora de las mismas, aspecto que le permite estudiar el número de respuestas, su aceptación e incluso, el acierto o no del encuestador a la hora de llevarlas a cabo.

Por supuesto, este control de calidad permitió garantizar que se habían realizado el número de encuestas telefónicas contestadas. Algo muy importante en un sector en el que el control de calidad es el caballo de batalla. Por eso, la innovación de entregar el trabajo grabado en un CD-Rom le parece una importantísima aportación

La segunda gran innovación de este sistema específico de TAE fue el abaratamiento de costes, gracias a su peculiar organización del trabajo. En lugar de centralizar las encuestas en una sede, los teletrabajadores, desde su domicilio, se reparten por todas las capitales de provincia. De esta forma, las encuestas telefónicas se realizaron mediante llamadas locales, en lugar de interurbanas, y se ahorró dinero. "Nos planteamos que teniendo una sede en cada provincia, el ahorro del coste telefónico sería muy importante".

El sistema fue sencillo: se instala en casa del trabajador un ordenador y una línea telefónica, con lo que se comunican vía fax/módem con la central de Madrid. Toda la información se hace, en ambos sentidos, a través del teléfono y de Internet.

Con este sistema se dio trabajo a minusválidos que no pueden desplazarse al centro de trabajo, o que les resulta más difícil hacerlo que a otras personas. "Con lo cual, además del control de calidad que permite nuestro software, realizamos también una labor social: dar trabajo a personas con dificultades para acceder al mercado laboral", añade Alvarez.

TAE empezó a operar con nueve trabajadores minusválidos y tiene previsto ampliar su plantilla a razón de tres personas por mes, en menos de un año, (67 los trabajadores fijos). Se ha planificado un teleencuestador en cada capital de provincia, más otros necesarios en las grandes capitales con mayor población: Madrid, Sevilla, Valencia, Barcelona y Bilbao.

TAE fue la primera empresa que utiliza este sistema de teletrabajo desde el hogar, localizado en las ciudades y sin sede central. La empresa da respuesta inmediata al cliente gracias a un sistema informático específico, sobre todo en el sector de servicios.

Pero ser el primero ha tenido sus problemas. No existe legislación que contemple el teletrabajo estable e indefinido, desarrollado desde el propio domicilio.

El domicilio del trabajador fue, en teoría, la sede de la empresa, las dificultades aumentaron en lo que se refiere a las cotizaciones a la Seguridad Social, porque nunca se había dado una situación similar en la legislación española. TAE intentó 'rellenar' tales lagunas legales a partir de consultas directas y personales con los responsables de la Administración.

Otro de los problemas que planteó fue el control de productividad de los empleados en su domicilio. Pero TAE lo tuvo resuelto gracias al ordenador. La máquina registró todos los movimientos del trabajador: a qué hora empezaba, cuándo terminaba, cuántas llamadas hacía y su duración, cuántos le habían colgado, y el comportamiento en general de los teleencuestadores. El ordenador controlaba todos los pasos, hasta los 'tiempos muertos' cuando el trabajador descansa. "Y, además, grababa también su voz, con lo que estaba más controlado que si se desplazara a una oficina".

El trabajo fue fácil gracias a la formación que aportaba la empresa y al software aplicado. Pero no todos sirven para hacer encuestas telefónicas. Por eso, TAE se planteó una serie de incentivos añadidos a la retribución fija a partir de un determinado nivel de productividad.

En la práctica, a la hora de contratar a un minusválido para cualquier tipo de teletrabajo el problema es el mismo que con cualquier otro trabajador. Se trata de encontrar la persona que mejor se adecue al puesto de trabajo.

Donde hay que poner más el acento es en la complejidad de la selección y formación del empleado. La razón es que el discapacitado debe ser una persona con buena

movilidad de miembros superiores, buena locución y visión adecuada para la pantalla del ordenador. Y no es tan fácil encontrar una persona con ese perfil como en principio pudiera parecer.

IBM

Pero quizás IBM España es la empresa que más teletrabajadores tiene en plantilla, superando los 1.000 empleados en toda España.

Son trabajadores móviles, también conocidos como nómadas, y antiguos empleados tradicionales. Los primeros ensayos de esta modalidad de trabajo se iniciaron en junio de 1995. Entre ellos se encuentran:

- Analistas
- Consultores
- Técnicos de mantenimiento y de sistemas.

Aunque parte de su jornada laboral se desarrolla desde sus propios domicilios, la mayoría de su trabajo lo realizan en la calle o en el domicilio o empresa de los clientes de IBM. La visita que realizan a la oficina, puede constar de una o dos veces por semana, pero la interconexión con el centro de trabajo y entre ellos es permanente a través de redes informáticas y de Internet.

Antes, cada uno de estos trabajadores contaba con un espacio propio en las oficinas madrileñas de la compañía. Ahora, varias personas comparten la misma ubicación, ya que en raras ocasiones coinciden. Sin embargo, la superficie total de oficinas sólo se ha reducido un 50%. El motivo es que ahora las salas de reuniones se han ampliado.

IPlanet

Presenta una línea de productos orientado a empresas que deseen desplegar y administrar su propio portal y a proveedores de *hosting*. Este programa es fácilmente adaptable a la imagen corporativa, con una sencilla inclusión de nuevos contenidos. Ofrece dos modelos de seguridad disponibles: Modo seguro (encriptado) y Modo "open portal" (sin encriptado). Con una personalización en la búsqueda tanto para la

empresa, la administrador o el usuario y una gestión del conocimiento.

MAPRE VIDA

Por su parte, en Mapfre Vida existen 500 asesores que realizan la mayor parte de su trabajo en la calle. Este sistema tiene más de 4 años. De todo el grupo, 100 personas cuentan con la posibilidad de presentar un proyecto a un cliente e incluso emitir la póliza en tiempo real a través de las nuevas tecnologías. Es decir, que ni el cliente ni el asesor tienen que pasar por las oficinas para que la póliza tenga validez. Responsables de esta compañía esperan que, en dos o tres años, el 80% de la contratación se realice mediante este sistema.

RCA³⁹

RCA Business Solutions es una empresa a nivel nacional que ofrece todo tipo de servicios a empresas, profesionales, autónomos e instituciones, basada única y exclusivamente en el TELETRABAJO.

Dispone de una red de oficinas virtuales situadas en Bilbao, Cartagena (Murcia), Ciudad Real y Córdoba y ofrece los siguientes servicios administrativos y comerciales: facturación, creación y mantenimiento de bases de datos, correspondencia, recepción de llamadas, contabilidad, renta, transmisión de faxes, transmisión e-mail, *mailing* postales, *mailing* electrónicos, secretaria virtual, traducciones, presentaciones MS PowerPoint, transcripción de cintas, redacción de textos y documentos, agenda comercia, apoyo comercial, seguimiento y control de visitas, televentas, venta de bases de datos para marketing, organización de viajes, reuniones o convenciones.

SERVICIOS TMS

Otra de las empresas que se vale de teletrabajadores para su actividad es Servicios TMS. Realiza trabajos de auditoría y de consultoría y desarrolla proyectos para compañías procedentes de otros países. En ocasiones, requiere los servicios de profesionales para estudios financieros, de producción o de consultoría. Por lo que usted tiene la posibilidad de ofertar sus servicios como teletrabajador a esta empresa.

³⁹ RCA Business Solutions. (Consultado el 23 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.rcasolutions.com/>>

4.5. Regulación legislativa sobre teletrabajo

Antes de implantar un sistema de teletrabajo la empresa debe determinar el marco regulador bajo el que se regirá y el teletrabajador debe estudiar cuidadosamente todo lo que se estipulará en este contrato. Aquí comienza un pequeño inconveniente: la legislación española no contempla todos los aspectos legales que permitan cubrir esta nueva forma de actividad laboral.

Teniendo en cuenta este inconveniente, muchas empresas en las que se ha instalado el teletrabajo han elaborado un documento guía en el que se recogen y establecen normas de funcionamiento y compromisos para ambas partes que permiten evitar futuros contratiempos durante el desarrollo de esta experiencia.

Este documento, llámese guía o contrato, debe incluir varios aspectos y tener en cuenta que pueden aparecer nuevas situaciones:

1. Lugar de trabajo.

Se debe definir el lugar de trabajo: si es una parte de la vivienda, si es un centro de trabajo o si el trabajo va a realizarse en ambos lugares.

2. Equipos y útiles de trabajo.

Los equipos y materiales necesarios para el ejercicio de la actividad, en caso de trabajador por cuenta ajena, deben ser suministrado por la empresa y mantenidos por ella. Tales materiales y útiles serán siempre propiedad de la empresa

3. Desplazamientos y gastos de transporte.

El trabajador deberá continuar en contacto con su empresa y participará habitualmente en reuniones de información y de trabajo. Estos desplazamientos profesionales deben ser reembolsados en el caso de que sea a otras sedes de la empresa.

4. Duración de la relación de teletrabajo.

Las empresas sujetas al sistema de teletrabajo plantean unos puntos que pueden ser revocados y que permanecerán intocables en cuanto relación laboral, pero existen otros que estarán sujetos a revisión.

La empresa puede determinar la duración del teletrabajo al descubrir que esta experiencia no ha sido satisfactoria o porque llega a la conclusión de que el teletrabajo no es apto para realizarlo desde el domicilio del teletrabajador.

5. Dietas.

Otros gastos como pueden ser los pagos de dietas, dependen en gran medida de lo acordado con la empresa. En el caso de desplazamiento a otras sedes fuera de su provincia debe contemplarse las mismas condiciones que un trabajador por cuenta ajena.

6. Gastos en la vivienda.

Uno de los aspectos más conflictivos dentro de la retribución que debe realizar la empresa al teletrabajador son los gastos provenientes del trabajo en el domicilio: como son la luz, el teléfono y la calefacción, por lo que se le sugiere a todos los teletrabajadores que deben especificar este aspecto dentro de su contrato laboral.

7. Accidentes de trabajo.

La legislación española tiene bien definida todas las circunstancias en que se puede producir un accidente de trabajo, responsabilidad y derechos de cada afectado.

Esta situación cambia mucho cuando hablamos de teletrabajadores que realizan su actividad fundamentalmente dentro de su domicilio. Los accidentes de trabajo que se producen dentro del hogar pueden suscitar recelo al no estar estipulado, en muchos casos, un horario de trabajo, ni una supervisión más directa de los empleadores.

8. Salario.

Este apartado es uno de los menos conflictivos y generalmente no suele sufrir ninguna alteración. Sin embargo, dependiendo de las empresas, los sectores y de los países, a veces los empleadores suelen incurrir en violaciones en pagos extraordinarios, por maternidad o por enfermedad.

Por otra parte, en algunas ocasiones a los teletrabajadores se les ha pagado menos salarios aduciendo el empleador que es una acción voluntaria y que resulta una solución favorable sólo para el empleado, la cual le permite un ahorro de otros gastos; ropa, transporte o comidas.

4.5.1. Fiscalidad por tipo de trabajo: cuenta ajena y por cuenta propia

4.5.1.1. Trabajo por cuenta ajena: El contrato a domicilio

Trabajar por cuenta ajena significa atribuir a un tercero los beneficios de un trabajo. Tiene dos características principales: la ajenidad y la dependencia⁴⁰.

- La ajenidad hace referencia a que el trabajador no asume los riesgos derivados del trabajo, pero tampoco posee propiedad sobre los frutos del trabajo.
- La dependencia se refiere a que el empleador es quien asigna y distribuye el trabajo, imparte instrucciones para su realización y controla el inicio y fin del mismo. Por tanto, el teletrabajador queda sujeto a las instrucciones de la empresa aunque no haya imposición de jornada, horario o trabajo exclusivo.

El contrato a domicilio⁴¹ es la modalidad de contratación más frecuente para el teletrabajo. Con esta modalidad de contrato, recogida en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores, se podría considerar también el teletrabajo móvil, pues este artículo no hace mención expresa a que tenga que realizarse necesariamente en el domicilio.

El empresario tiene obligación de facilitar a sus teletrabajadores un documento de control de la actividad laboral, en el que se hará constar los aspectos laborales que interesen a las partes, aspecto que facilita la salvaguarda de los derechos de las dos partes.

El problema podría surgir cuando un empleado, ya contratado bajo ciertas condiciones, cambie su situación de trabajador presencial a teletrabajador, porque forzosamente habría de realizarse una nueva contratación.

4.5.1.2. Trabajo por cuenta propia

Aquí las relaciones ya no son laborales, sino mercantiles o civiles. Hoy por hoy las mayores facilidades para implementar el teletrabajo se encuentran en la prestación de

⁴⁰ LEGISLACIÓN SOBRE TELETRABAJO. (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.org/faqs/legal.htm#TRABAJO_POR_CUENTA_AJENA>

⁴¹ Tendrá la consideración de contrato de trabajo a domicilio aquel en el que la prestación de la actividad laboral se realice en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario.

servicios y su arrendamiento. La libertad de pactos permite establecer el tipo de relación que más convenga sin la rigidez de la normativa laboral. Se establecen contratos privados entre las partes donde se fijan las condiciones⁴²:

a) Arrendamiento de servicios y "outsourcing"⁴³

El arrendamiento de servicios es un contrato civil en el que una o varias personas se comprometen a prestar algún servicio para otras.

Es lo más parecido a un contrato laboral porque ambos son contratos de intercambio, de cambio bilaterales, consensuales (de común acuerdo), típicos, nominados, onerosos (sujetos a un salario), conmutativos y de duración.

La prestación de servicios ha de ser voluntaria, retribuida, por cuenta ajena y dependiente.

El arrendamiento es voluntario, retribuido y por cuenta ajena. Por ello, la diferencia entre ambos es la relación empleador/empleado, que es de dependencia o independencia según el caso entendido como sometimiento al espacio de organización y dirección del empresario o empleador.

b) Arrendamiento de obra

Consiste en que una parte se obliga a ejecutar a otra una obra o a prestarle un servicio por precio cierto. Este tipo de contrato comprende:

- Contrato de empresa o contrata. El contratista, constituido como empresa, emplea a trabajadores corriendo con los riesgos y actuando como un empresario.
- Contrato de obra. El contratista no es empleador, y realiza él mismo la prestación de servicios para el empresario principal.

EuroCommerce⁴⁴, la organización que representa a los empresarios del sector del comercio en la Unión Europea (UE), y el sindicato de trabajadores UNI-Europa

⁴² *Legislación sobre teletrabajo*. (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.aet-es.org/faqs/legal.htm#TRABAJO POR CUENTA PROPIA>>

⁴³ El "outsourcing" es una de las prácticas relacionadas con el arrendamiento de servicios. Significa "exteriorización" y consiste en encargar a terceros ciertas áreas de actividad de la empresa.

Commerce, han firmado un importante acuerdo que puede marcar un punto de inflexión en la regulación del teletrabajo en el área del comercio en el ámbito comunitario y en la equiparación de los derechos de estos empleados a los de los demás.

El acuerdo firmado entre ambas organizaciones, estipula que los teletrabajadores (refiriéndose a aquellos empleados que desempeñan el mismo trabajo que hacen los asalariados desde su lugar habitual, con la diferencia de que éste lo hacen a distancia utilizando las nuevas tecnologías y normalmente Internet como punto de contacto con su empresa, pues el acuerdo no contempla a aquellos que teletrabajan de forma ocasional o a los autónomos) deberían ser empleados bajo las mismas condiciones que los demás trabajadores, disfrutar de sus mismos derechos de empleo y remuneración, así como oportunidades en su carrera profesional. Pues, a pesar de que este tipo de forma de trabajar se caracteriza por su flexibilidad no hay que olvidar que requiere una protección para que no ocurra como en EE.UU. donde los teletrabajadores apenas tienen un respaldo legal.

En este sentido, el acuerdo, que pretende ser un primer paso para que otros sectores laborales comiencen a regular el teletrabajo en el seno de la Unión Europea, establece premisas como que un teletrabajador debe tener abundante información sobre su empresa y sus condiciones laborales. Así la compañía le debe asegurar disponer de una seguridad social, protección de datos y confidencialidad (la empresa puede supervisar la labor del teletrabajador respetando su privacidad e integridad) e informarle sobre las condiciones de trabajo, la duración de la jornada, las vacaciones, la posibilidad de tener días en caso de enfermedad, etc.

Asimismo, debe ser la empresa la que le proporcione el equipamiento (ordenador, conexión a la Red, etc.) que necesite para teletrabajar.

⁴⁴ Puede localizar más información en: *El dialogo social comienza a tomar auge*. (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/social/newsletter/dial14_es.pdf> y *Conclusiones de la reunión plenaria del Comité de diálogo social sectorial del comercio*. (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.union-network.org/unisite/sectors/commerce/Social%20dialogue%20conclusions/Social%20dialogue%202001%2010%20Spanish.htm>>

Por supuesto, los trabajadores tienen, según este acuerdo, los mismos derechos que los demás para comunicarse con sus compañeros a través de las nuevas tecnologías, así como para dialogar con sus representantes sindicales de forma confidencial.

La urgencia de una regulación del teletrabajo en la UE

Actualmente hay aproximadamente 7 millones de teletrabajadores en Europa según informaciones de la Unión y esta cifra sigue creciendo día a día. Por esta razón, urge en el seno de la UE que estos empleados cuenten con un respaldo legal que les proteja puesto que, “el teletrabajo, siempre que esté organizado y reglamentado, es vital en la creación de empleos, en el impulso de la competencia de las empresas y en la mejora de la calidad de la vida laboral”. Además, la responsable del empleo en la UE ha anunciado que su comisión presentará un comunicado sobre el teletrabajo el próximo mes de junio a los ministerios de empleo de los países miembros

Finalmente hay que señalar que uno de los objetivos señalados por la Cumbre de Lisboa (y posteriormente por la de Estocolmo) es el incremento del empleo en los países de la Unión.

4.5.2. Análisis del Teletrabajo desde la perspectiva empresarial y sindical

Las organizaciones de empleadores y trabajadores adoptan actitudes muy distintas respecto a las diversas formas de teletrabajo.

Estrategias empresariales

En vez de adoptar posturas "oficiales" a favor o en contra del teletrabajo, los grupos de empleadores tienden a analizar las consecuencias que entrañan para ellos, los trabajadores y la colectividad en general. Estos análisis suelen desembocar en una apreciación favorable del teletrabajo, pues la experiencia adquirida hasta el momento demuestra que los empleados pueden beneficiarse con la introducción del mismo.

Por otra parte, pese a las ventajas, la difusión del teletrabajo es más lenta de lo previsto, debido en parte a las dudas de algunos empleadores, los cuales no siempre pueden o

están dispuestos a adoptar los nuevos modos de gestión y técnicas de supervisión que requiere el teletrabajo. Otro problema es el que plantea la protección de los datos.

Posicionamiento sindicales

A los sindicatos les resulta difícil pronunciarse definitivamente sobre el teletrabajo por su relación con otras cuestiones cruciales, como la adopción de nuevas tecnologías, la reorganización industrial, la estructuración flexible del trabajo, el desempleo, el cuidado y educación de los hijos, el trabajo a tiempo parcial, los empleos ofrecidos a las teletrabajadoras y la igualdad de las oportunidades de empleo.

Cuando el teletrabajo empezó a difundirse, a comienzos del decenio de 1980, la actitud inicial de las organizaciones de trabajadores fue de suma cautela. Desde su óptica, el teletrabajo era una forma moderna de trabajo industrial a domicilio, que tradicionalmente ha sido sinónimo de bajos salarios y de malas condiciones de trabajo. Los sindicatos temían una fragmentación de la mano de obra, con el consiguiente aislamiento de los teletrabajadores, que los hacía particularmente vulnerables a la explotación y dificultaba al mismo tiempo su sindicación. Esta serie de aprensiones los *indujo a oponerse al teletrabajo*⁴⁵, y hasta hubo algunos sindicatos que exigieron su prohibición por la ley.

En fechas más recientes, la evolución relativamente lenta del Teletrabajo y la incorporación al mismo de diversas categorías de trabajadores, desde los muy calificados y bien remunerados hasta los especializados y mediocrementemente retribuidos, ha llevado a los sindicatos a adoptar, sin abandonar su postura crítica, una actitud más

⁴⁵ Un ejemplo de oposición al teletrabajo lo tenemos en 1986, en el Congreso de la Confederación Sindical Alemana (DGB) donde se aprobó una resolución que preconizaba la adopción de una ley que prohibiera el trabajo electrónico a domicilio. En dicha resolución se manifestaba que este tipo de trabajo debilitaba la protección de los derechos de los trabajadores y socavaba la participación de éstos en la empresa. La resolución invitaba a la DGB a utilizar todos los medios disponibles para proteger a los trabajadores de las consecuencias perjudiciales del teletrabajo. En 1983, la Federación Estadounidense de Trabajadores Congreso de Organizaciones Industriales (AFL-CIO) exigió "la pronta proscripción del trabajo informático a domicilio por el Ministerio de Trabajo (Department of Labor) con objeto de proteger a los trabajadores que se incorporen a esta actividad, la de más rápido crecimiento de los Estados Unidos". La AFL-CIO aducía que "históricamente el trabajo a domicilio ha conducido a la explotación de los trabajadores" y que "la informática, por el carácter de trabajo a destajo que reviste, acrecienta aún más ese riesgo", y afirmaba además que "si no se reglamenta la industria electrónica a domicilio, ello repercutirá gravemente en el bienestar, los sueldos, los horarios y otras condiciones de los

moderada y atenta. Desde hace unos años, varios sindicatos se consagran especialmente a redactar informes y documentos para el debate, en los que se examinan la naturaleza y amplitud del Teletrabajo y se enumeran sus ventajas e inconvenientes.

En otros casos, los sindicatos reclaman que se los consulte y se les permita participar en toda planificación y toma de decisiones relacionadas con la adopción de nuevas tecnologías en general y del Teletrabajo en particular. En 1988, el secretario general del Congreso Sindical Británico (TUC) declaró que no se oponía a las nuevas tecnologías y al Teletrabajo como tales, pero exigía ser consultado y tener voz a la hora de tomar decisiones o de establecer opciones. Añadió que si bien era importante reconocer los peligros que implicaba el Teletrabajo, como falta de un estatuto jurídico, la remuneración inferior, las horas prolongadas de trabajo y el aislamiento, también había que reconocer las ventajas, como la creación de empleos, sobre todo en los distritos pobres de la periferia urbana, en las zonas rurales distantes y en la propia industria electrónica.

4.6. Listas de distribución y foros de debates sobre teletrabajo en España⁴⁶

4.6.1. Listas de distribución de teletrabajo en España

Una lista de distribución es un conjunto de direcciones electrónicas agrupadas bajo una única dirección, la cual se utiliza para enviar mensajes a todas las direcciones incluidas en la lista. Para explicar los tipos de listas que pueden crearse vamos a clasificarlas en dos bloques según dos criterios: quién puede suscribirse y quién puede enviar mensajes⁴⁷.

a) Suscripción: Según quién pueda suscribirse las listas pueden ser:

Públicas: cualquier persona puede suscribirse o borrarse de la lista. Simplemente enviando un comando de alta o baja, ésta se realiza automáticamente.

que trabajan en el hogar. Además, es absolutamente imposible garantizar la eficacia de la normativa sobre sueldos, horarios y seguridad del trabajo a domicilio".

⁴⁶ En este apartado se describirán las listas de distribución y los foros de debates españoles, que se encuentran activos en España hasta la fecha de cierre de esta investigación, junio de 2002.

⁴⁷ Servicio de Listas de Distribución. (Consultado el 14 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.unizar.es/ccuz/servicios/listas/inicio.html>>

Privadas: la subscripción debe ser aprobada por el propietario de la lista. En estas listas existe definida una persona que actúa de propietaria de la lista y es quién suscribirá o no a las personas que lo soliciten

Estáticas: los integrantes de la lista son definidos junto con la lista y no se permiten altas o bajas.

b) Envío: Según quien pueda enviar mensajes las listas pueden ser:

Públicas: cualquier persona puede enviar mensajes a la lista, aun cuando no este inscrito, y los mensajes se retransmitirán a todos sus componentes.

Privadas: solo los integrantes de la lista pueden enviar mensajes. Los mensajes que se reciban de personas no subscriptas son rechazados y, por tanto, no se envían a los integrantes de las listas.

Cerradas: solo el propietario, o propietarios, de la lista puede enviar mensajes.

Moderadas: los mensajes recibidos por la lista necesitan la previa conformidad del moderador para ser remitidos a sus componentes.

Se ha podido localizar sólo una lista de discusión activa⁴⁸ sobre teletrabajo en España:

Lista sobre Teletrabajo y Organización de Empresas (REDIRIS) <Disponible desde Internet: <http://www.rediris.es/list/info/teletrabajo.html>>. Esta lista se puede clasificar como *pública*, si seguimos el criterio de quién puede suscribirse, y *privada*, si se tiene en cuenta quién puede enviar mensajes.

La Lista sobre Teletrabajo y Organización de Empresas (REDIRIS) fue creada el 24 de octubre de 1996 por el Dr. Antonio Padilla, profesor de Organización de Empresas en la Universidad de Málaga, con el ánimo de desarrollar un Foro de Debate Electrónico sobre la Organización de Empresas, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y, especialmente, las nuevas formas de organización del trabajo. En concreto, se pretendió crear un Foro de Debate sobre el Teletrabajo, como nueva fórmula organizativa, por tanto, desde una perspectiva de Administración de Empresas.

⁴⁸ Se ha indagado minuciosamente sobre la existencia de otras listas y al comprobar su efectividad y funcionamiento, se ha detectado que no están activas. Este es el caso de Domeus y Creativa

Para darse de alta debe seguir los siguientes pasos:

- a) Enviar un *e-mail* de la siguiente manera:
 - To: listserv@listserv.rediris.es
 - Subject: Vacío
 - Texto del mensaje: `subscribe TELETRABAJO Nombre Apellido 1 Apellido2`
- b) Una vez enviado el mail, recibirá la noticia de haber sido dado de alta, y algunas instrucciones para la participación en la lista. Para enviar sus contribuciones al resto de la lista debe seguir los siguientes pasos:
 - To: teletrabajo@listserv.rediris.es
 - Subject: *Se recomienda su cumplimentación con una referencia breve al tema del mensaje.*
- c) Para darse de baja en la lista:
 - To: listserv@listserv.rediris.es
 - Subject: Vacío
 - Texto del mensaje: `unsubscribe TELETRABAJO Nombre Apellido1 Apellido2`

4.6.2. Foros de discusión en España

Un foro de discusión es un sistema de intercambio de experiencias y comentarios entre profesionales o ciudadanos visualizado a través de pasarela *web*.

Los foros de discusión funcionan de la siguiente manera:

- Primeramente la persona se suscribe automáticamente.
- Una vez suscrita, puede enviar un mensaje al foro con su opinión sobre un tema específico. Inmediatamente este mensaje será distribuido a los demás miembros del foro.

En España podemos acceder a 8 foros de discusión pertenecientes a: (tabla 2)

- ⊕ 3 Asociaciones de teletrabajo (37,5%)
- ⊕ 2 Revistas (25%)
- ⊕ 1 Telecentro (12,5)
- ⊕ 1 Sitio web sobre teletrabajo (12,5)
- ⊕ 1 Proyecto (Fortel) (12,5)

FOROS DE TELETRABAJO EN ESPAÑOL	
Foro de la Asociación Española de Teletrabajo	http://www.aet-es.org/aetforo/aetforoprinc.htm
Telework Spain	http://www.ctv.es/USERS/gesworld/lista.htm
Foro de teletrabajo de la Asociación Catalana de Teletrabajo	http://www.telecat.org/foro.htm
Foro del Parque Tecnológico de Andalucía	http://www.pta.es/cet/
Foro de teletrabajo: Canal Trabajo	http://www.canaltrabajo.com/foro/viewforum.php?forum=4&32
Foro de teletrabajo de FORTEL	http://www.fortel.org/foro.html
Foro de teletrabajo. Revista Hipavista	http://foros.hispavista.com/teletrabajo/
Foro de teletrabajadores de la revista INJEF.COM	http://www.injef.com/cgi-bin/foros/Ultimate.cgi?action=intro&BypassCookie=true

Tabla 2 : Foros de discusión sobre teletrabajo en España

Fuente : Elaboración propia

FORO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO

Disponible desde Internet: <<http://www.aet-es.org/aetforo/aetforoprinc.htm>>

El fin de este Foro es el de recopilar e informar sobre la realidad del teletrabajo, su problemática y posibles soluciones a través de sugerencias, críticas, propuestas, soluciones, ofertas de trabajo e intercambio de experiencias sobre el teletrabajo y profesiones susceptibles de ejercicio a distancia.

Instrucciones para darse de alta en AETFORO:

a) Para suscribirse en AETforo:

Introduzca su dirección de correo y pulse "Subscribe"

aetforo-	subscribe
	Suscribir

Alternativamente, se puede enviar un correo a: aetforo-request@aet-es.org con el asunto: *Subscribe* .

b) Una vez inscrito a la lista, puede enviar un mensaje de presentación y saludo a la siguiente dirección:

To: AETforo@aet-es.org

c) Para suscribirse al "digest" de la lista AETforo (semanal o cada 100k de mensajes):

Introduzca su dirección de correo y pulse "Suscribir"

aetforo-d-	subscribe
	Suscribir

Alternativamente, se puede enviar un correo en blanco (sin texto, ni diseño de fondo en el cuerpo del mensaje) a:

aetforo-d-request@aet-es.org con el asunto: *Subscribe*.

d) Para darse de baja de la lista AETforo:

Introduzca su dirección de correo y pulse "Desinscribir"

aetforo-	unsubscribe
	Desinscribir

alternativamente, se puede enviar un correo a:

aetforo-request@aet-es.org con el asunto: *Unsubscribe*.

Para desinscribirse al digest de la lista AETforo:

Introduce su dirección de correo y pulse "Suscribir"

aetforo-d-	unsubscribe
	Desinscribir

alternativamente, se puede enviar un correo en blanco (sin texto, ni diseño de fondo en el cuerpo del mensaje) a:

aetforo-d-request@aet-es.org con el asunto: *Unsubscribe*

- **TELEWORK SPAIN**

Disponible desde Internet: <<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/lista.htm>>

Los usuarios registrados en este sitio web tienen para su uso exclusivo, un Foro de TELETRABAJO: TeleWork Spain List; por el que les son remitidas aquellas informaciones recibidas relativas a ofertas, demandas, investigación y consultas sobre Teletrabajo y temas relacionados con el desarrollo del mismo; disponibles en la Agrupación. Al enviar una contribución hay que tener en cuenta que las propuestas, los proyectos y las comunicaciones, sean adecuadas en los términos legales que habitualmente son requeridos para el intercambio, institucional, comercial ó de

investigación. Este foro tiene una vocación de investigación , desarrollo y fomento de negocios, mediante la utilización de herramientas telemáticas .

Al enviar los datos de suscripción, el servidor confirmará si el envío de información ha tenido éxito y se recibirá a través de nuestro buzón de correo más instrucciones.

- **FORO DE TELETRABAJO DE LA ASOCIACIÓN CATALANA DE TELETRABAJO Y PROFESIONALES FREELANCE (ACT)**

Disponible desde Internet: <<http://www.telecat.org/foro.htm>>

La Asociación Catalana de Teletrabajo y Profesionales Freelance (ACT) ofrece tanto a los profesionales como a las empresas un punto de encuentro para el intercambio de experiencias respecto a este nuevo entorno laboral. En la actualidad cuenta con una base de datos de 17.000 profesionales en activo, 29.000 usuarios y más de 800 empresas colaboradoras.

La ACT, en su objetivo de promocionar el Teletrabajo y los Servicios Freelance, lleva a cabo una serie de acciones con el fin de ofrecer a los profesionales las mejores oportunidades de dar a conocer su trabajo a las empresas.

El "foro" de la Asociación Catalana de Teletrabajo permite a las empresas situar la información empresariales, directamente en el punto de encuentro de profesionales y empresas de otros sectores.

Este Foro se da a conocer a través de la publicidad incluida en forma de "banners" en las páginas de la ACT, hasta el envío de "flashes" en los Boletines de Noticias que la entidad envía diariamente a sus más de 5.000 socios y colaboradores, así como a las 600 empresas que hasta el momento han confiado en los servicios de la misma; todo ello conjuntamente con la campaña de patrocinios de cursos, informaciones y manuales electrónicos que edita y prepara la entidad.

Los socios de la Asociación disponen, para dar a conocer sus conocimientos, de los siguientes servicios:

- a) Página profesional en Internet dentro del "paraguas" ofrecido por la Entidad. Actualizable a voluntad de los interesados y con la posibilidad de insertar una fotografía y muestras de sus trabajos.
- b) Recepción de los Boletines temáticos en su buzón de correos (4 a la semana), con contenidos sobre Ofertas de Trabajo, Noticias de Tecnología de la Información, Conceptos y programación de cursos de Formación y Novedades Fiscales; todos

ellos pensados para ofrecerles cada semana los elementos necesarios para su promoción, información, formación y conocimientos profesionales para sacar el mejor partido a su carrera.

- c) Acceso a los cursos de formación a distancia del Centro Superior de Formación Virtual, Duran i Bas, de forma subvencionada.
- d) Envío de sus Curriculums a las empresas colaboradoras de las solicitudes de profesionales que se reciben.
- e) Acceso gratuito a la Infoteca con más de 500 artículos temáticos.
- f) Manuales Empresariales y libros que son editados por la Asociación en formato electrónico.
- g) Condiciones especiales en la adquisición de productos o servicios que ofrece la ACT, como bases de datos, listados de direcciones email sectoriales, estudios de mercado, etc.
- h) Suscripción a la Revista de Teletrabajo "Sinergy" para estar al día de las actividades.

- **FORO DEL CENTRO DE TELETRABAJO DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE ANDALUCÍA (CET)**

Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/>>

El Centro de Teletrabajo del Parque Tecnológico de Andalucía ofrece los servicios de un Telecentro, que no es más que un espacio físico equipado con todas las herramientas informáticas y de comunicaciones que pueden ser utilizadas tanto por teletrabajadores de una empresa privada, profesionales liberales o pequeñas empresas que hayan firmado el acuerdo de colaboración con el CET.

El foro del Parque Tecnológico de Andalucía tiene como principal objetivo el ofrecer a sus usuarios una serie de servicios, a los cuales podrán tener acceso los miembros de los colectivos participantes y toda aquella persona o entidad que esté interesada en los Teleservicios que desde aquí se ofrecen a través de la formación, los servicios ofrecidos por el Telecentro y por la herramientas de gestión ofrecidas.

- **FORO DE TELETRABAJO. REVISTA HIPAVISTA**

Disponible desde Internet: <<http://foros.hispavista.com/teletrabajo/>>

En la revista HispaVista se desarrollan diferentes foros temáticos y personales donde se puede participar introduciendo temas de conversación o respondiendo a mensajes insertados por otros usuarios. También ofrece una herramienta muy sencilla para crear nuestro propio foro, administrado y diseñado a nuestro gusto, una vez registrado.

En abril de 2002, la Revista Hispavista contaba con ocho foros relacionados con el teletrabajo:

- ▲ Teletrabajo. El trabajo del siglo XXI
- ▲ Círculo de riqueza.
- ▲ Foro sobre teletrabajo
- ▲ Mucho dinero con Internet
- ▲ Teletrabajo lo mejor
- ▲ Teletrabajo
- ▲ The Money Maker
- ▲ Trabajar desde casa

- **FORO DE TELETRABAJO DE FORTEL**

El foro de Teletrabajo de Fortel pretende ser un vehículo de intercambio de experiencias en el mundo del teletrabajo y las nuevas tecnologías para los hispanoparlantes.

Para darse de alta en el foro de teletrabajo de Fortel, se debe enviar un mensaje a: info@fortel.org. A continuación se recibirá un mensaje del foro al que es necesario responder para que el alta quede formalizada. Este mensaje se enviará a la siguiente dirección teletrabajo-fortel@yahoogroups.com

- **FORO DE TELETRABAJADORES DE LA REVISTA INJEF.COM**

La revista INJEF.com (Información Jurídica, Económica y Fiscal)⁴⁹ es un proyecto que comenzó en abril de 1997, y con el que colaboran numerosos profesionales de reconocido prestigio. El objetivo fundamental de INJEF.com es acercar a los usuarios distintos contenidos informativos de actualidad jurídica, económica y fiscal, así como favorecer el intercambio de información, experiencias e ideas entre los miembros de su comunidad virtual.

INJEF.com es una comunidad virtual de estudiosos del derecho, la economía y la fiscalidad, y además presta especial atención a temas de gran actualidad relacionados con la Sociedad de la Información y las telecomunicaciones.

INJEF.com pretende favorecer el intercambio de ideas entre estudiosos de estas disciplinas y su libre difusión. Para ello cuenta con foros de discusión, la aceptación de colaboraciones doctrinales, y un boletín de noticias semanal que es enviado a través de correo electrónico.

4.7. Las asociaciones y las instituciones como puntos de partida para el desarrollo del teletrabajo

En el presente apartado se ofrece un directorio actualizado de asociaciones e instituciones, que pretende ser un punto de partida de gran utilidad, no sólo para los teletrabajadores o las empresas que comienzan a recorrer este camino, sino para todos los que ya se encuentran incorporados a esta nueva forma de actividad laboral y a los negocios en Internet.

En cada uno de los *web site* recopilados, los interesados podrán acceder a diferentes opciones o servicios como pueden ser:

- Noticias de última hora sobre temas relacionados con el trabajo a distancia y con los negocios en Internet.
- Actividades que se desarrollan fuera o dentro de la asociación o de la institución.
- Estudios sobre las tendencias actuales y a las perspectivas de futuro del teletrabajo y del comercio electrónico.
- Foros de discusión.
- Enlaces a otros *web site* de interés.
- Asesoramiento a empresas o a teletrabajadores.
- Colaboración nacional o internacional con organismos, entidades, asociaciones y administraciones relacionadas con el teletrabajo y el comercio electrónico.

⁴⁹ Revista INJEF.com (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com>>

4.7.1. Asociaciones nacionales de teletrabajo

4.7.1.1. Asociaciones españolas

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO (AET)

<http://www.aet-es.org>

La Asociación Española de Teletrabajo (AET) es una asociación sin ánimo de lucro, creada en 1995 que pretende ser punto de partida y portavoz de los emprendedores individuales y de los colectivos que desarrollan su labor bajo el concepto del teletrabajo.

La AET se dota de una estructura interna basada en el concepto de Sociedad Distribuida y se organiza según los conceptos del trabajo en red, a través de las siguientes actividades:

- Desarrolla una labor de información para todos aquellos que desean y buscan desarrollar su actividad laboral mediante las formas del e-trabajo.
- Promueve la creación de lugares de encuentro e intercambio entre emprendedores mediante foros en la red.
- Ayuda a la creación de proyectos de e-trabajo, manteniendo relaciones "Yo gano, Tú ganas" con las nuevas organizaciones.
- Apoya el proceso de innovación tecnológica de la empresa favoreciendo la contratación de e-trabajadores.
- Actúa ante las administraciones con objeto de favorecer el desarrollo del e-trabajo.
- Se relaciona con instituciones y organismos, tanto españoles como internacionales, que persigan los mismos fines.
- Apoya el surgimiento de organizaciones hermanas en los países de América Latina, como es el caso de la Asociación Latinoamericana de Redes Ciudadanas (ALRC).

La AET ha creado los siguientes grupos de trabajo:

▲ Formación y Teletrabajo.

Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.com/fyt>

Grupo que organiza y difunde diferentes actividades y cursos.

▲ Foro de Emprendedores en Red (FER).

Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.org/info/ferindex.htm>

Nuevo grupo de empresas y teletrabajadores formado por los socios de la AET.

▲ TeleLatinos. Teletrabajo y Teleformación en Latinoamérica.

Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.org/info/telelatindex.htm>

Extensión de la AET para una mayor y más directa atención a sus socios de América Latina. TeleLatinos desea iniciar su participación en la actividad laboral y social de los respectivos países de sus integrantes, a través de la creación de cibercentros y participando en la labor de Redes Ciudadanas con vistas al GlobalCN2001.

En las páginas de la AET podrás encontrar información sobre documentos de interés, iniciativas, lista de teletrabajo, eventos nacionales e internacionales, estudios, preguntas más frecuentes sobre teletrabajo, ofertas de trabajo y proyectos.

Por otra parte, la Asociación Española de Teletrabajo coordina un punto de información sobre teletrabajo, en las páginas web de European Telework Online - España (Disponible desde Internet en <http://www.eto.org.uk/nat/es/indexesp.htm>). En estas páginas se puede localizar una breve impresión de las actividades e iniciativas que se llevan a cabo en nuestro país.

El *web site* del European Telework Online - España y de la Asociación Española de Teletrabajo han sido seleccionados, como interesantes, por el Directorio Temático Telépolis, que se encuentra orientado al mercado Español y Latinoamericano.

ASOCIACIÓN CATALANA DE TELETRABAJO Y PROFESIONALES FREELANCE

<http://www.telecat.org/>

La Asociación Catalana de Teletrabajo es una entidad privada sin ánimo de lucro, cuyo fin es la difusión del uso de las nuevas tecnologías para potenciar y promover este nuevo entorno laboral. Posee una base de datos que recoge 5.000 profesionales en activo (abogados, fotógrafos, arquitectos y delineantes, informáticos, artistas, ingenieros, comerciales, periodistas, economistas, traductores, profesores y pedagogos, auditores informáticos o telesecretariado) y 600 empresas colaboradoras. Ofrece un entorno de consulta y colaboración donde se pueden obtener todos aquellos servicios que una sociedad tecnológicamente avanzada puede requerir.

Las empresas y los teletrabajadores que son socios de esta asociación pueden participar activamente de los siguientes servicios:

- Página profesional: zona personal donde insertan su CV, actualizándolo de forma continua.
- Asesoría técnica: asesoramiento sobre el uso de las herramientas de trabajo y programas más comunes.
- Asesoría de promoción profesional: resolución de dudas sobre como buscar trabajo en la red, cómo preparar un curriculum o promocionarse profesionalmente.
- Marco jurídico: consejos básicos acerca de modalidades de contratos y problemática laboral o profesional.
- Bolsa de teletrabajo: índice profesional con los perfiles de nuestros socios e información puntual sobre demandas de empresas.

- Formación y reciclaje permanentes: tutorización y formación en temas técnicos a fin de realizar el trabajo con una mayor calidad y competitividad.
- Noticias profesionales: inserción en la lista de distribución sobre novedades en el sector.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPLEO, AUTOEMPLEO Y TELETRABAJO (ASETRA)

<http://www.arrakis.es/~grinco/>

ASETRA es una asociación sin ánimo de lucro, reconocida e inscrita el 7 de junio de 1996. Dentro de sus fines está el de promover el empleo prioritariamente en sistema de teletrabajo, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena.

Esta asociación es socio de la Asociación Española de Teletrabajo con la que colaboran estrechamente. La Asociación no cuenta con socios ni con personal de plantilla, por eso tampoco tienen cuotas de inscripción. Su actividad principal se centra en la formación orientada al autoempleo y al teletrabajo. No tienen el servicio de bolsa de trabajo. Actualmente están desarrollando dos cursos con una universidad de Estados Unidos.

ASOCIACIÓN VIRTUAL DE TELETRABAJO DE CASTILLA Y LEÓN (AVITCY)

<http://www.fueva.uva.es/avit>

Es una asociación virtual integrada por teletrabajadores y empresas de Castilla y León. A través de su página *web* se puede acceder a servicios relativos al teletrabajo con el fin de potenciar su uso y su implantación en la región, así como la creación de nuevos puestos de trabajo en este campo. Los servicios ofrecidos son de información, consultoría y formación, incluyendo una bolsa de trabajo.

TELEWORK SPAIN

<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/home.htm>

A través de sus páginas web proporciona todo tipo de información sobre teletrabajo: conceptos fundamentales, herramientas, documentos de interés, enlaces virtuales, búsquedas en la red, foros de teletrabajo y una base de datos pública, que promociona sus actividades en el entorno del mundo del teletrabajo, donde figuran segmentadas las actividades más frecuentes y se puede encontrar tanto el teletrabajo activo, como a empresas, profesionales y organismos

El 10 de noviembre de 1997, esta asociación creó una oficina denominada "Telecentro Virtual", donde se desarrollan todo tipo de negocios *online* y, en especial, está dedicada a la creación de empresas virtuales, telecentros de atención, diseño de espacios web, agencia delegada, oficina de enlaces, o toda aquella problemática de constitución, gestión, mantenimiento y administración de las empresas representadas, que encuentran así adecuada solución por parte de un equipo, para mantenerle informado puntualmente de todo cuanto acontece relacionado con la presencia de su empresa en la red.

4.7.1.2. Asociaciones nacionales fuera de España

Australia

AUSTRALIAN RURAL TELECENTRES ASSOCIATION (ARTA)

<http://www.arta.org.au>

Es la Asociación Nacional Australiana de Organizaciones de Telecentros con base local. Ofrece a los colectivos rurales y a las empresas locales servicios informáticos y de formación, educación a distancia y acceso a la información. La asociación actúa como la organización representativa de los telecentros miembros cuyo cometido es atender los intereses de sus miembros y sus comunidades rurales, proporcionar a través de una red la diseminación de información más oportuna para los telecentros, apoyar el desarrollo de cursos de capacitación apropiados y relevantes para el personal, asociaciones y clientes, proporcionar el acceso, el asesoramiento y el apoyo en todas las áreas, servir de foro para que los miembros puedan airear cuestiones individuales y preocupaciones.

Bélgica

BELGIAN TELEWORKING ASSOCIATION (BTA)

<http://www.bta.be/>

Belgian TeleWorking Association (BTA) es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es estudiar, alentar y propagar todas las formas de teletrabajo en Bélgica.

BTA trabaja en sinergia con otras asociaciones profesionales belgas, tales como: Beltug, Fabrimetal y organizaciones similares de todas las partes de Europa.

Los integrantes de la BTA constituyen una plataforma y un punto de encuentro para todos actores socio-económicos: grandes empresas, Pymes, servicios públicos, autoridades, instituciones educativas, asociaciones profesionales, organizaciones de comercio y medios de comunicación.

BTA tiene una participación muy activa y significativa en las actividades que viene desarrollando la Unión Europea, sobre los "Nuevos Métodos de Trabajo y el Comercio Electrónico".

Desde finales de 1994, BTA ha crecido aproximadamente en 100 miembros y promueve un lema: *"Ser miembro de la BTA está abierto a todos, tanto individuos, como compañías u organizaciones"*.

Canadá

CANADIAN TELEWORK ASSOCIATION (CTA)

<http://www.ivc.ca/part3.html>

Canadian Telework Association (CTA) es una organización de teletrabajadores creada sin ánimo de lucro y cuyo fin es el de promover el teletrabajo en Canadá. En la actualidad esta asociación consta de más de 1000 socios, fundamentalmente canadienses, aunque integran sus filas ya una docena de países que incluye individuos, corporaciones, Pymes, academias y gobiernos (a todos los niveles).

Dentro de sus objetivos podemos encontrar, el proveer al país de un liderazgo nacional para la promoción y desarrollo del teletrabajo y sus programas e iniciativas a través de

la construcción en Canadá de una red de expertos en el teletrabajo que permita una colaboración amplia con otras asociaciones e iniciativas alrededor del mundo.

Finlandia

TELEWORK FINNLAND (TELEWORK THEME GROUP)

<http://www.ework.fi/english/index.htm>

Este *web site* forma parte de un proyecto llamado *Virtual Network of Knowledge and Skills*. Este proyecto es llevado a cabo por la *Tampere University Continuing Education* y es coordinado fundamentalmente por *Tarja Nupponen* y *Antti Ussa*.

La función principal de este grupo es hacer ofertas específicas sobre las recomendaciones del Programa de Desarrollo de Teletrabajo e informar y negociar sobre su arranque en la práctica.

Una parte esencial del trabajo del Telework Theme Group es producir a nivel nacional proyectos de teletrabajo convenientes para la Unión Europea y, con esto, asegurar y aumentar empleos en las áreas de interés. Este objetivo es fundamental para crear una red de contactos entre personas con intereses comunes y el teletrabajo y de esa forma promover y apoyar el uso del mismo.

Este grupo también negocia con las autoridades, con los Ministerios y con las uniones en provincia, todas las recomendaciones, como son las presentadas en los programas de teletrabajo.

Por otra parte, este grupo participa en conferencias internacionales de teletrabajo y otros acontecimientos. El objetivo es promover la cooperación internacional y obtener la experiencia de la Unión Europea y la información pertinente sobre las nuevas investigaciones que pueden ser aplicadas a proyectos finlandeses.

Francia

EUROPEAN TELEWORK ONLINE FRANCE

<http://www.eto.org.uk/nat/fr/>

European Telework Online France es la versión inglesa y francesa de las páginas de European Telework Online en Francia donde se puede acceder a la información nacional más importante en los temas de teletrabajo y telecooperación, que se encuentra actualmente disponible para todo el público y para asociaciones no lucrativas en los siguientes *web sites*:

- Asociación Francesa de Teletrabajo (Association Française du Télétravail et des Télé-activités) <<http://www.aftt.net>>
- Asociación francesa para Comercio Electrónico (French Association for Electronic Commerce). <<http://www.afcee.asso.fr>>
- CATRAL de Francia <<http://www.catral.org>>
- Senado francés para informes nacionales sobre la Sociedad de la Información <<http://www.senat.fr>>

Irlanda

TELEWORK IRELAND (TWI)

<http://www.telework.ie/newsite/index.html>

Desde su creación en 1993, Telework Ireland ha trabajado básicamente en promover el concepto de teletrabajo y facilitar sus políticas de implementación dentro de las organizaciones.

Representa los intereses de los teletrabajadores y los negocios basados en el teletrabajo en Irlanda y desarrolla un rango de productos y servicios para facilitar el desarrollo de este tipo de actividad.

TWI está involucrado en el desarrollo de asuntos cruciales en el teletrabajo incluyendo:

- Formación de un número de personas para la asistencia a individuos o a grupos que desean desarrollar un teletrabajo basado en los negocios.

- Consultoría a organizaciones que están interesados en desarrollar una política de teletrabajo.
- Publicación de dos detallados manuales sobre teletrabajo.
- Desarrollo de cursos a distancia sobre tecnologías de la información, teletrabajo, en unión con los socios de East Clare Telecottage, como una parte del proyecto Adapt en Estados Unidos.
- Representación en el Telework Action Forum (TAF), establecido por el gobierno irlandés para vigilar la implementación de las recomendaciones del National Advisory Council on Teleworking (NACT)
- Conferencia nacional anual que atrae a ponentes internacionales.

Italia

TELELAVORO ITALIA (ETO)

<http://www.telelavoro.rassegna.it/>

Telelavoro Italia es miembro de Information Society WebRing.

A través de este *web site* los internautas podrán realizar una navegación temática que es producida y mantenida por la Information Society Project Office (ISPO). Esta web nace en 1996 como una tentativa de diseminar en Italia la conciencia y la práctica del teletrabajo y de la utilización de Internet.

Telelavoro Italia intenta hacer llegar la idea a todos los ciudadanos de que la red está representando el medio de comunicación más difundido, de mayor alcance y la mejor herramienta para el teletrabajador.

L'ASSOCIAZIONE LAVORO & TECNOLOGIA (L&T)

<http://www.mclink.it/telelavoro/lt/>

L'Associazione Lavoro & Tecnología (L&T) es una asociación cultural sin ánimo de lucro, fundada a principios de 1996 y que funciona principalmente en Internet.

La asociación L&T no es simplemente una base de datos de ofertas de trabajo. El objetivo es la inscripción fiable del teletrabajador en las bases de datos de Internet. Por esto, a partir de 1998 se solicitan los datos de la compañía, antes de proporcionar los datos de los candidatos y de esa manera se conocen previamente las características de los interlocutores.

Potugal

ASSOCIAÇÃO DE LINGUA PORTUGUESA PARA O DESENVOLVIMENTO DO TELETRABALHO (APDT)

<http://208.244.90.46/apdt/>

APDT tiene su sede en Lisboa y fue creada para promover el teletrabajo en el ámbito del crecimiento de la economía y de la creación de empresas en Portugal. APDT atraviesa ahora un ciclo de gran expansión nacional e internacional como una extensión portuguesa de la European Community Telework Forum (ECTF).

El *web site* alberga un foro de discusión que permite, a cualquier hora del día o de la noche, dinamizar contactos, esclarecer dudas, resolver problemas o conversar con otros teletrabajadores.

El lugar será también puerta de entrada para una estación de teleservicio, un gabinete virtual de atención *online*, funcionando 24 horas al día, donde especialistas de varias áreas técnicas prestarán todo el servicio solicitado.

4.7.2. Asociaciones Internacionales

CYBERWORKERS

<http://www.cyberworkers.com/>

Asociación de teletrabajadores, que dispone de un localizador de teletrabajadores por países y una sección de enlaces a sitios de todo el mundo.

Desde 1996 Cyberworkers.com ha creado contactos entre compañías y los llamados cibertrabajadores (que no son más que los teletrabajadores freelance o los pequeños

negocios que desarrollan su actividad vía Internet). En la actualidad los cibertabajadores son los más de 4.000 profesionales que se extiende por 70 países.

Cyberworkers permite que sus teletrabajadores ofrezcan sus servicios en línea y ofrece a las compañías la posibilidad de contacto con el profesional más calificado.

Cyberworkers está compuesto por un 80% de pequeñas empresas y un 20% de grandes cuentas o clientes. Algunas de estas compañías son: Axa, Eurisys (Groupe Cogéma), Brime Ingénieire, Bruker Medical, Cadextan (Groupe Sungard), Cambridge Technology Partners y Cap Gemini.

El octubre de 2000, Cyberworkers.com ganó el premio PACA Entreprenre, obsequiado a aquellos que contribuyen al desarrollo y creación de pequeñas compañías.

EUROPEAN COMMUNITY TELEWORK FORUM (ECTF)

<http://telework-forum.org/es/index.htm>

El Foro de la Comunidad Europea de Teletrabajo (*European Community Telework/Telematics Forum*) fue creado en 1992 con la finalidad de coordinar a todos los agentes europeos dedicados al fomento del teletrabajo. Esta asociación surgió bajo el auspicio del Programa de Telemática de la Comisión Europea (DG XIII), como una asociación gestionada por un consorcio de expertos internacionales en teletrabajo, Management Group of the ECTF European Economic Interest Grouping. En la actualidad reúne a más de 3000 organizaciones e individuos y es dirigida por un grupo de interés económico europeo sin ánimo de lucro. Entre sus acciones destacan: la organización de reuniones, seminarios y teleconferencias, la edición de publicaciones y el mantenimiento de una biblioteca y de un foro electrónico.

El ECTF implementa sus acciones a través de una red con treinta coordinadores, que abarcan además de los países de la Unión Europea, los países del denominado Espacio Económico Europeo, Estados Unidos, Japón y Singapur.

Los objetivos que persigue esta organización son los siguientes:

- ⊕ Difundir e implantar el teletrabajo en toda Europa, incluyendo los países de Europa Central y del Este.

- ⊕ Reducir las barreras culturales, psicológicas y formales ante el teletrabajo.
- ⊕ Proponer políticas claves y temas estratégicos relacionados con el desarrollo del teletrabajo.
- ⊕ Estudiar y promover nuevas formas organizativas y nuevas prácticas de trabajo a distancia.
- ⊕ Promover el establecimiento de plataformas regionales y nacionales de teletrabajo para el desarrollo de acciones locales y Grupos Temáticos, favoreciendo la coordinación entre ellos.
- ⊕ Proporcionar formación e información sobre los recursos disponibles para la puesta en marcha de programas de teletrabajo.
- ⊕ Promover el establecimiento de centros de demostración de teletrabajo, como escaparates y bancos de pruebas para las comunicaciones avanzadas multimedia ya existentes y en perspectivas. Dichos centros de demostración podrían ser "laboratorios multimedia" o "comunidades interconectadas" de nueva creación o revitalizadas de teletrabajo en Europa.

Actualmente desarrolla acciones y proyectos en el campo de la Formación y Empleo así como asesoramiento y colaboración en otros proyectos europeos de Teletrabajo. A modo de resumen se pueden citar algunos de los proyectos en los que el ECTF ha trabajado:

- ⊕ FORTEL-BIS (FORMación de TELEtrabajadores): Disponible desde Internet: <http://www.fortel.org/fortelbis.htm>
- ⊕ TEMPLE (Agencia europea de empleo para Teletrabajadores): Disponible desde Internet: <http://www.mercatrabajo.com>
- ⊕ Stela Ame: Asesoramiento y colaboración con la Asociación de grandes parapléjicos y minusválidos (ASPAYM) y con el Hospital Nacional de Parapléjicos de Toledo en la creación del primer Telecentro para personas con discapacidad en España Disponible desde Internet: <http://www.fortel.org/horizon/index.html>

EUROPEAN TELEWORK DEVELOPMENT (ETD)

<http://www.eto.org.uk/etd/>

Iniciativa europea financiada por la Dirección General XIII de la Comisión Europea como parte del programa ACTS para la promoción del teletrabajo en Europa. Ofrece por otra parte información sobre el telecomercio y la telecooperación en Europa.

European Telework Development mantiene y desarrolla el sitio web de ETO (*European Telework OnLine*), disponible en: <http://www.eto.org.uk/index.htm>.

ETO es un foro de encuentro en Internet que provee de un amplio material, con más de 1,500 referencias acerca del teletrabajo y las telecomunicaciones (con ejemplos incluidos y directrices), noticias, eventos, discusiones enlaces a preguntas más frecuentes, eventos, informes, libros, revistas, estadísticas y presentaciones.

GIL GORDON ASSOCIATES

<http://www.gilgordon.com>

Este lugar opera desde mayo de 1995 y consolida una amplia variedad de información de todo el mundo y con diferentes perspectivas sobre telecomunicación, teletrabajo y oficina virtual. Las búsquedas también pueden realizarse a través de un motor de búsqueda.

El *web site* ha sido galardonado en repetidas ocasiones y más recientemente nombrado "Web Pick of the Week" por Site Selection Insider's. Está patrocinado por Gil Gordon Associates, un conocido grupo experto en la implementación de telecomunicación y teletrabajo.

INTERNATIONAL HOMEWORKERS ASSOCIATION (IHA)

<http://www.homeworkers.org/>

International Homeworkers Association ha sido creada como un sindicato, dirigido a asegurar salarios fijos, en principio para un grupo de trabajadores textiles que cosían en sus hogares y a continuación, se ha ampliado a otras facetas de trabajo a domicilio. IHA es una organización al servicio de sus socios que sirve a todos los que

desempeñan su trabajo en el lugar donde viven. Los miembros son empleados, profesionales expertos e inexpertos, a jornada completa o a media jornada. - sin importar donde residan.

El IHA es su recurso que se puede utilizar desde casa para la búsqueda de empleos, descuentos en productos de consumo, servicios, información, interconexión, seguro contra todo riesgo y ayuda tecnológica.

Esta organización ofrece a las empresas cientos de empleos de calidad diariamente para la gente que desee y pueda realizar las siguientes actividades: mecanografía, joyería de fabricación, productos de montadura, revisiones telefónicas, investigación, trabajo administrativo, carpintería, control de comercialización, diseño de páginas web, coser, artesanía, contabilidad, informática, artes gráficas, programación, traducciones, publicaciones electrónicas, ilustraciones, poesía y procesamiento de textos.

INTERNATIONAL TELEWORK ASSOCIATION AND COUNCIL (ITAC)

<http://www.telecommute.org/>

ITAC es una organización que ayuda al crecimiento del teletrabajo en la localidad. Su misión se centra en estudiar las tendencias de desarrollo de esta nueva forma de actividad laboral, así como preparar recomendaciones de herramientas técnicas y procesos que promueven los beneficios del teletrabajo

Conforme con la investigación realizada por la International Telework Association & Council (ITAC) el número de teletrabajadores en los Estados Unidos se ha incrementado a 2,8 millones. Los resultados del estudio fueron anunciados por la ITAC's Telework American Day, durante la Primera Conferencia de Teletrabajo celebrada en Washington y cuyo objetivo estuvo dirigido a buscar soluciones para evitar la congestión del tráfico, disminuir la contaminación y atraer o retener a las fuerzas laborales a través de uso del teletrabajo.

ISDAC INTERNATIONAL ASSOCIATION (ISDAC)

<http://www.isdac.org/>

ISdAC International Association fue creada en 1998, como una organización sin ánimo de lucro. Esta asociación se ha convertido en la primera organización virtual a nivel europeo que permite promover el uso de las tecnologías de la comunicación y de la información entre las personas discapacitadas. Aparece como un reto de las discapacidades en la Sociedad de la Información.

IsdAC quiere cambiar Europa y sus naciones para hacer la sociedad de la información completamente accesible a las personas con discapacidades y demostrar las habilidades de dichas personas.

JALA INTERNACIONAL

<http://www.jala.com>

JALA es un grupo internacional de consultores que se inició en California en 1982, aunque su historia se remonta a los inicios de los años 70, cuando se desarrollaron unas previsiones a largo plazo para la NASA y más tarde ayudaron al establecimiento del primer telecentro a nivel mundial.

Su misión es ayudar a las organizaciones a hacerse más efectivas en el uso de tecnologías de información. Las actividades de JALA se centran en teletrabajo, las telecomunicaciones y las oficinas virtuales. El propósito de esta *web site* es informar de los servicios que proporcionan, así como difundir y ofrecer un número de recursos imprescindibles en el teletrabajo.

TELEWORK TELECOTTAGE AND TELECENTRE ASSOCIATION (TCA)

<http://www.tca.org.uk/home.htm>

La TCA fue creada en 1993 y es la organización europea más grande dedicada a la promoción del teletrabajo que reúne en la actualidad a más de 2000 personas y organizaciones. Sus miembros son principalmente ingleses, aunque la asociación tiene miembros por todas partes de Europa y del mundo.

Esta organización intenta acercar el teletrabajo a las tecnologías de la información, ofreciendo ejemplos de cómo otras personas logran beneficios con esta actividad.

También ofrece información acerca de las oportunidades del teletrabajo. En la revista bimestral y en el boletín electrónico semanal, la TCA actualiza toda la información que se crea acerca de las oportunidades del teletrabajo a jornada completa y a tiempo parcial.

4.7.3. Otras asociaciones relacionadas con el teletrabajo en España

Para profundizar en el conocimiento de las asociaciones de teletrabajadores existen actualmente en España, hemos querido analizar también algunas de las asociaciones presentes en Internet que dedican parte de sus páginas a la difusión e información del teletrabajo o promueven nuevas oportunidades de empleo.

ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS

<http://www.internautas.org>

Asociación creada en 1998 con el fin de defender sus intereses frente a las grandes compañías de telecomunicaciones, proveedores, empresas informáticas y ante cualquier organismo competente en esta materia.

Esta asociación se ha pronunciado en cuanto al anteproyecto de Ley del Comercio Electrónico y ha incidido con fuerza en aspectos que han considerado de interés para los internautas, tales como que la aplicación jurídica de los litigios debe realizarse en la localidad del usuario y que se debe impedir la legalización del envío masivo de correo no solicitado (correo basura o spam). Los aspectos mencionados han sido tenido en cuenta por el Ministerio y se reflejaron en el tercer borrador del Anteproyecto de Ley.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE INTERNET (AUI)

<http://www.aui.es>

La Asociación de Usuarios de Internet (AUI) es una organización, sin ánimo de lucro, creada el 5 de julio de 1995 en Madrid. Dentro de sus propósitos fundamentales se encuentra: *"promover el uso de las Autopistas de la Información en general, de las redes de telecomunicaciones nacionales e internacionales y, en especial, de Internet, fomentando su utilización en los ámbitos profesional y doméstico de forma ordenada, dar a conocer el estado de la tecnología y el*

derecho relativo a las mismas, así como proteger los intereses de los usuarios". Para la difusión del teletrabajo la Asociación de Usuarios de Internet dispone de una biblioteca con numerosos artículos y documentos sobre el tema.

En el año 2000 la Asociación de Usuarios de Internet ha organizado y consolidado dos eventos de gran importancia en España: Mundo Internet y ExpoInternet, con un crecimiento superior al 30% sobre el año anterior, convirtiéndose de esta manera en encuentros de referencia para este sector, únicamente superado, en visitantes y expositores, por el SIMO.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE INTERNET

<http://www.ciberaula.com/teletrabajo/contents/aei.html>

La Asociación Española de Internet surge en 1995, como proyecto de un grupo de profesionales de la informática, la comunicación y el ámbito docente. Su inquietud se fundamenta en orientar el uso de las nuevas tecnologías hacia el incremento del bienestar social. Para el cumplimiento de estos fines se realizarán las siguientes actividades: difusión y el esclarecimiento del uso de Internet y de las materias relacionadas, como el teletrabajo y la telecooperación; establecimiento de acuerdos con empresas del sector e instituciones afines, que faciliten a sus socios y al público en general la mejor comprensión y uso de las tecnologías de la información y el trabajo en red; organización de foros de debate, estudio e investigación en cuanto se refiere al impacto de las TIC en el mundo del trabajo y en las empresas en general, incentivando la implementación en las mismas de los cambios necesarios para su mejor desarrollo y competitividad.

ASOCIACIÓN DE ABOGADOS EN INTERNET

<http://www.abog.net>

Es una asociación sin ánimo de lucro, independiente y sin vinculación a empresas o colegios profesionales. Su objetivo es promover y facilitar a profesionales de derecho la utilización de Internet como medio de trabajo e intercambio.

La finalidad básica de la asociación es facilitar a los abogados, así como a todos los demás profesionales del mundo del derecho, la óptima utilización de Internet. En este sentido, la asociación se propone: divulgar, entre los profesionales del medio jurídico, las posibilidades, las prestaciones y los servicios que ofrece Internet, como instrumento de trabajo, facilitar los medios y los conocimientos necesarios para el acceso, manejo y mejor aprovechamiento o utilización de Internet. En este aspecto facilita a sus asociados la posibilidad de disponer de diversas ventajas, servicios o facilidades, promover y facilitar el intercambio de información, experiencias e ideas.

Está abierta a colaborar con todo tipo de iniciativas institucionales y personales. Esta asociación también está dispuesta a respaldar (facilitando los medios adecuados, básicamente el espacio web y el soporte informático) cualquier colaboración y a emitir informes, realizar estudios y consultas, promover actividades y, en general, en el mundo del derecho, la informática e Internet, colaborar con cualesquiera organismos, entidades, asociaciones y administraciones.

ASOCIACIÓN MULTISECTORIAL DE EMPRESAS ESPAÑOLAS DE ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES (ASIMELEC)

<http://www.asimelec.es>

ASIMELEC es una asociación fundada en 1984, que ha evolucionado para convertirse en la Asociación Multisectorial que agrupa dentro del mercado electrónico los sectores de radiocomunicaciones, reprografía, soportes magnéticos, telecomunicaciones y telefonía móvil.

Esta asociación es la única del sector electrónico que agrupa a fabricantes, comerciantes o distribuidores y en el caso del sector de telecomunicaciones a instaladores, convirtiéndose por ello dentro del mercado electrónico, en uno de los interlocutores más cualificados ante la administración española y comunitaria y ante el resto de las instituciones y organismos de carácter público o privado.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA (ANED)

ANCED nació en 1977, como Asociación al amparo de la Ley 19/1977 con la finalidad de potenciar y defender los intereses de sus asociados y respaldar a las empresas y alumnos que confían su formación a los centros miembros.

La ANCED, conforma una oferta de más de 3.000 Cursos de todas las áreas formativas, que se imparten a más de 303.258 alumnos en contratos de formación y 605.000 en formación individual en toda España.

A lo largo de los últimos 20 años ha sido la Organización Empresarial que ha representado a los centros privados de enseñanza a distancia-online.

ASOCIACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN(AIMC)

<http://www.aimc.es>

La Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación fue creada el 20 de julio de 1988, a partir de la que hasta entonces venía siendo Estudio General de Medios, S.A. Sus objetivos fundamentales se centran en la investigación de las audiencias de los diferentes medios de comunicación, y en la distribución de sus informes entre sus asociados.

Las actividades principales que promueve son: realización del Estudio General de Medios (EGM), auditoría/control de la operación de audimetría en España, validaciones de estudios y seminarios y encuentros.

Las posibilidades de explotación de la información acopiada en los Estudios General de Medios es ilimitada y según información extraída de la AIMC podemos nombrar los siguientes beneficios:

- A los anunciantes y a la agencia (central o consultor) les proporcionan información necesaria sobre su consumidor, el volumen de mercado, al menos en términos de consumidores, determinación de los *targets* de productos, relación entre el consumo de productos y el de medios, análisis de campañas y oportunidades publicitarias.
- Para el marketing de producto es el estudio de base de su mercado, a partir del cual se pueden definir estrategias de posicionamiento, análisis de competencia,

determinación de huecos de mercado y confección de parrillas de programación.

- Para el marketing publicitario permite el establecimiento de tarifas, estrategias comerciales, captación de nuevos recursos y planificación.

ORGANIZACIÓN DE PERIODISTAS EN INTERNET (OPI)

<http://www.periodistas.org>

La Organización de Periodistas en Internet (OPI) abrió un espacio de intercambio en Internet a raíz del I Encuentro de Periodistas en Lenguas Ibéricas, celebrado en Lisboa (Portugal), los días 2 y 3 de marzo de 1998. Sus objetivos y actuaciones más prioritarios, se centran en la tarea de promover nuevas oportunidades de empleo para los profesionales de la información.

La OPI es una entidad de carácter privado, voluntario, sin ánimo de lucro, independiente de cualquier grupo, asociación, partido político o confesión religiosa, creada en Madrid el 17 de marzo de 1997 por un grupo de profesionales de la información de distintos medios, escritos y audiovisuales, y de distinta procedencia geográfica, que comparten su condición de periodistas, hispanohablantes y usuarios de Internet, así como el deseo común de desempeñar un papel activo en la red

Una de las principales razones por las que surge la Organización de Periodistas en Internet es la de facilitar la entrada a las autopistas de la información a todos aquellos profesionales que, por una u otra razón, no han podido todavía conectarse, pero desean hacerlo y ser un instrumento útil para los periodistas que ya están presentes en Internet, facilitándoles los servicios y recursos que pudieran precisar para obtener el mayor rendimiento posible a su trabajo a través de la red.

Esta asociación dispone de una bolsa de trabajo, tanto para trabajar en cualquier medio de comunicación, como en gabinetes de prensa, agencias de comunicación, editoriales y productoras. No podían faltar en esta web un sinfín de enlaces a prensa de información general y especializada, revistas, radio y televisión. También una agenda periodística, premios y enlaces a otras asociaciones de periodistas.

SEDISI

<http://www.sedisi.es>

SEDISI es una Entidad Privada, sin ánimo de lucro, creada en 1976. Esta asociación representa a las empresas del Sector de las Tecnologías de la Información con el objetivo básico de defender los intereses generales de este sector y asumir su representación ante los poderes públicos (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) a todos sus niveles (Central, Autonómico y Local), así como ante toda clase de Corporaciones y Entidades de cualquier naturaleza, tanto públicas como privadas, nacionales o internacionales.

SEDISI presta a sus asociados numerosos servicios, de entre los cuales cabe destacar:

- Representa y es portavoz de los intereses profesionales de los asociados ante las administraciones y cualquier entidad pública o privada en materia legislativa, divulgativa, promocional o formativa.
- Promueve y publica códigos éticos, guías y cuantas recomendaciones sean necesarias en beneficio del colectivo de las Tecnologías de la Información.
- Elabora y colabora en la publicación de informes, estudios y estadísticas sobre el sector de las TI.
- Promueve la formación y el reciclaje del personal informático para mejorar la calidad y el nivel técnico y humano.
- Coopera con asociaciones internacionales y con la Comunidad Europea en el desarrollo y modificaciones legislativas que afectan al sector de la Informática y de las Telecomunicaciones.
- Apoya y fomenta la participación de sus asociados en las comisiones de trabajo o grupos de interés común, así como en la organización de encuentros profesionales, jornadas, mesas redondas, conferencias, seminarios nacionales e internacionales, etc.
- Difunde entre sus asociados publicaciones y documentos informativos referentes al sector de las TI.

- Asesoría especializada

- Asesoría en temas relacionados con las Tecnologías de la Información.
- Asesoría en Propiedad Intelectual.

- Protección y defensa del software y del hardware:

- Campaña contra la piratería informática.
 - Jornadas dedicados a incrementar la conciencia pública sobre el uso de programas originales y dar a conocer la Ley de Protección de Programas de Ordenador y el Texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
 - Campaña de recomendación para que se eliminen las compras de productos que hayan sido importados con fraude de IVA.
 - Acciones de defensa contra las importaciones ilegales - Apoyo al proceso de certificaciones. Marcado C
- Programas de Formación y Reciclaje a recibir por los empleados de las empresas Asociadas.
- Planes de formación de agrupados.
 - Planes de formación para empresas distribuidoras.
 - Planes de formación a distancia.
- Colaboración con el CDTI y otros organismos para la difusión de Planes de Financiación en Proyectos de Investigación y Desarrollo e Innovación:
- V Programa Marco de Investigación y Desarrollo.
 - Proyectos Multimedia.
 - Programas Nacionales de I+D. Eureka e Iberoeka.

4.7.4. Instituciones españolas de interés para el teletrabajador

AGENCIA TRIBUTARIA

<http://www.aeat.es>

En las páginas de la agencia tributaria puede encontrar: normativas y legislación, información tributaria, programas de ayuda, modelos tributarios, resoluciones de la Dirección General de Tributos, calendario del contribuyente, información de la agencia, declaraciones y transacciones personalizadas, tributación de no residentes, departamento de aduanas, sugerencias, información y estadísticas.

AGENCIA DE JUSTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (ACE)

<http://www.ace.es>

ACE fue constituida en mayo de 1997 como es una apuesta estratégica de Telefónica Data y de todas las entidades financieras ubicadas en España, representadas a través de sus operadores de medios de pago.

Esta agencia garantiza la seguridad de las transacciones electrónicas, con los subsiguientes ahorros de costes, disminución de tiempo y de recursos utilizados en tales gestiones. Incluye y garantiza dentro de sus servicios, la autenticación de las personas, dispositivos y organizaciones involucradas, la integridad de la información intercambiada en la transacción, la confidencialidad de la información intercambiada y que los participantes no puedan repudiar su intervención en la operación.

CENTRAL DE TELETRABAJO

<http://www.centraldeteletrabajo.com>

La Central de Teletrabajo se encuentra constituida por un grupo de profesionales que se dedican a brindar a empresas, profesionales y administraciones los siguientes servicios, en base al teletrabajo: administrativos, de comunicación, comerciales, de gestión, a profesionales y operaciones *online*.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA

<http://www.cde.ua.es/>

Las páginas web del Centro de Documentación Europea nos ofrece el Diario Oficial Comunidad Europea (DOCE) con sumarios, textos y consulta de las series L y C, el Boletín Oficial del Estado (BOE) que incluye textos completos desde 1999 que puedes localizar a través de su motor de búsqueda, junto a otros boletines oficiales: españoles, autonómicos, provinciales y europeos.

Nos muestra además toda la legislación y jurisprudencia de la Unión Europea (acceso a reglamentos, directivas, decisiones y sentencias), así como otros documentos comunitarios: tratados, informes, libros verdes y blancos.

Aparecen también dentro de sus enlaces todas las Instituciones Europeas en forma de directorio y las Presidencias del Consejo Europeo.

DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA DE LA PYME (DGPYME)

<http://www.ipyme.org/temas/empresas/crea.htm>

La Dirección General de Política de la PYME ejerce las siguientes funciones: el diseño, coordinación y seguimiento de la política estatal de fomento, apoyo y promoción de la actividad de las pequeñas y medianas empresas y, en particular, de los empresarios autónomos, la elaboración de estudios y estadísticas en materia de pequeña y mediana empresa.

Por otra parte, gestiona las ayudas públicas que fomentan las iniciativas de las PYME en materia de calidad, diseño, innovación, sociedad de la información, medio ambiente, nuevas tecnologías y acceso a nuevos mercados y, en general, todas aquellas orientadas a la mejora de la competitividad, en coordinación con los demás órganos competentes de la Administración General del Estado en estas materias.

En cuestión de cooperación amplía cada vez más las relaciones bilaterales y multilaterales con otros países y organismos internacionales en asuntos relacionados con la pequeña y mediana empresa, en especial, con la Unión Europea.

A través de sus páginas podemos encontrar información sobre los trámites para crear una empresa, formas jurídicas y ayudas existentes.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

<http://www.ine.es>

El Instituto Nacional de Estadística fue creado a través de la Ley de 31 de diciembre de 1945 que tiene como objetivo, la elaboración y perfeccionamiento de las estadísticas demográficas, económicas y sociales ya existentes, la creación de otras nuevas y la coordinación con los servicios estadísticos de las áreas provinciales y municipales.

INSTITUTO NACIONAL DE EMPLEO (INEM)

<http://www.inem.es>

El Instituto Nacional de Empleo ofrece a los ciudadanos la posibilidad de beneficiarse de los planes sobre desarrollo y mejora del empleo que se desarrollan en España, así como una serie de servicios e informaciones generales relacionadas con el tema: formación ocupacional, ofertas de empleo y protección ante el desempleo, estadísticas, gestión económica y publicaciones especializadas en el tema en cuestión.

MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

<http://www.mtas.es>

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, a partir del mes de marzo de 1996 puso a través de Internet un programa de transferencia informativa que tiene como finalidad hacer accesible a cualquier ciudadano la totalidad de los datos e informaciones de los que dispone con excepción (hasta que se tenga garantía de confidencialidad), de aquellos que por su carácter personal están protegidos en la legislación específica.

A través de sus páginas se puede localizar toda información relativa a la teleformación, al teletrabajo, y al empleo. Por otra parte, se puede consultar la Guía Laboral y de Asuntos Sociales actualizada, información estadística, información sobre asuntos sociales, publicaciones, oposiciones, concursos y bibliotecas. También se puede acceder a otros *web sites*: Instituto de la Mujer, Instituto de Seguridad e Higiene, Instituto de la Juventud, Instituto Nacional de las Cualificaciones, Consejerías Laborales, Instituto Nacional de Empleo, Fondo de Garantía Salarial, Unidad Administradora del Fondo Social Europeo-UAFSE, Secretaría de Estado de la Seguridad Social y migraciones.

MINISTERIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

<http://www.map.es/internet/ayuntam.htm>

En las páginas del Ministerio de la Administración podremos encontrar un directorio de municipios en España, ayuntamientos, funciones, direcciones y teléfonos de las unidades (hasta el rango de subdirección general), disposiciones aparecidas en los apartados I y III del Boletín Oficial del Estado, referidas al Ministerio de

Administraciones Públicas, en formato TIF o PDF, publicaciones electrónicas (ofertas de empleo público aparecidas en el boletín semanal, subvenciones, becas, ayudas y premios recogidas en el boletín mensual, proceso de regularización de extranjeros publicadas en el folleto informativo y legislación.

OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS (OEPM)

<http://www.oepm.es>

La Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) es un Organismo Autónomo del Ministerio de Ciencia y Tecnología que impulsa y apoya el desarrollo tecnológico y económico otorgando protección jurídica a las distintas modalidades de propiedad industrial mediante la concesión de patentes de invención, modelos de utilidad, dibujos y modelos industriales, marcas, nombres comerciales y rótulos de establecimiento.

La OEPM tiene, por tanto, una doble misión: conceder los diversos títulos de Propiedad Industrial, tras el examen de las solicitudes correspondientes y ofrecer servicios de información tecnológica basados en la información de las distintas modalidades de Propiedad Industrial concedidas por la OEPM y por otras Oficinas de Propiedad Industrial extranjeras.

A través de sus páginas se puede acceder a diferentes ayudas públicas, noticias, normativas, publicaciones, convocatorias, servicios de información y otros enlaces de interés.

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

http://www.mcu.es/Propiedad_Intelectual/indice.htm

El Registro de la Propiedad Intelectual es un mecanismo administrativo para la protección de los derechos de la propiedad intelectual de los autores y demás titulares sobre las creaciones originales de carácter literario, artístico o científico. Asimismo, el Registro ofrece protección sobre las actuaciones y determinadas producciones contempladas en la Ley de Propiedad Intelectual.

El Registro forma parte de la Administración General del Estado y depende del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Los Registros Territoriales son

establecidos y gestionados por las Comunidades Autónomas. Hasta la fecha, sólo la Comunidad Autónoma de Cataluña ha creado su Registro Territorial y tiene encomendadas todas las funciones registrales de las solicitudes presentadas por quienes estén domiciliados en su territorio. El Registro Central forma parte de la Administración General del Estado y depende del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

<http://www.seg-social.es>

La Seguridad Social Española ha cumplido a comienzos del año 2000 un siglo desde que, el 30 de enero de 1900, se promulgara la Ley de Accidentes de Trabajo que supuso la implantación del primer seguro social en España.

El objetivo de este *web site* es poner a disposición de todos los ciudadanos una información amplia y sistemática de los más importantes capítulos de su afiliación, cotización, acción protectora, gestión y otros aspectos de interés, que responda a una buena parte de las dudas o cuestiones que se le planteen al usuario y cuyas respuestas siempre podrán ser ampliadas, profundizadas y aclaradas mediante consultas a las Oficinas de Atención al Público de la Seguridad Social.

SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES (SGAE)

<http://www.sgae.es>

Esta sociedad establece como fin primordial la protección del autor, del editor y demás derechos que existan en el ejercicio, mediante la gestión eficaz de los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de las obras literarias, musicales, teatrales, cinematográficas y cualesquiera otras obras audiovisuales, el derecho exclusivo de transformación de tales obras con vistas a su utilización interactiva en producciones o en transmisiones de "multimedia", analógicas o digitales, y los derechos de remuneración por la reproducción privada de las aludidas obras grabadas en fonogramas, videogramas y otros soportes sonoros, visuales o audiovisuales, por la comunicación pública de obras audiovisuales, así como el alquiler o préstamo de fonogramas y videogramas.

4.6. Instituciones Internacionales

ANALYTICA

<http://dspace.dial.pipex.com/analytica>

Analytica es una empresa independiente de estudios sociales y económicos. Esta empresa mantiene una página web de estudios dedicada a los aspectos sociales y económicos del teletrabajo incluyendo: modelos flexibles, el futuro de trabajo, las implicaciones sociales y las políticas del cambio tecnológico en la sociedad de información y otras cuestiones que influyen en el desarrollo económico, las políticas económicas y sociales europeas y en la globalización.

EUROPEAN ASOCIATION FOR DISTANCE LEARNING (EADL)

<http://www.eadl.org>

Es una asociación europea de colegios, instituciones y trabajadores individuales relacionados con la educación a distancia. Posee miembros en más de 15 países europeos. La asociación tiene un foro representante para el intercambio de información e ideas.

Casi todos los miembros de la comunidad europea están representados por el EADL. Los socios de EADL trabajan con más de 1.000.000 de estudiantes alrededor de Europa, donde se imparten más de 4.000 cursos.

NACIONES UNIDAS

<http://www.un.org>

Las Naciones Unidas constituyen un centro para dar solución a los problemas con que se enfrenta toda la humanidad, con miras a promover el respeto de los derechos humanos, proteger el medio ambiente, luchar contra las enfermedades, a fomentar el desarrollo y a disminuir la pobreza. Consta de 30 organizaciones afiliadas que colaboran con este esfuerzo y que se conocen en su conjunto como el sistema de las Naciones Unidas.

A continuación les nombramos algunas de las organizaciones autónomas vinculadas a las Naciones Unidas mediante acuerdos especiales que pueden ser de interés para teletrabajadores:

- Grupo del Banco Mundial: Proporciona préstamos y asistencia técnica a los países en desarrollo para reducir la pobreza y promover el crecimiento económico sostenible.
- Fondo Monetario Internacional (FMI): Facilita la cooperación monetaria internacional y la estabilidad financiera y sirve de foro permanente para la celebración de consultas, el asesoramiento y la asistencia sobre cuestiones financieras.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT): Formula políticas y programas para mejorar las condiciones de trabajo y las oportunidades de empleo y establece normas de trabajo aplicadas en todo el mundo.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO): Promueve la educación para todos, el desarrollo cultural, la protección del patrimonio natural y cultural del mundo, la cooperación científica internacional, la libertad de prensa y las comunicaciones.
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual: Promueve la protección internacional de la propiedad intelectual y fomenta la cooperación en materia de derechos de autor, marcas comerciales, diseños industriales y patentes.
- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI): Promueve el adelanto industrial de los países en desarrollo mediante asistencia técnica, servicios de asesoramiento y capacitación.
- Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA): Organización intergubernamental autónoma bajo la égida de las Naciones Unidas, trabaja en pro de los usos seguros y pacíficos de la energía atómica.

WORLD INTELLECTUAL PROPERTY ORGANIZATION (WIPO)

<http://www.wipo.org>

La Organización de Propiedad Intelectual Mundial (WIPO) es una organización internacional dedicada a la protección y el uso adecuado de los trabajos provenientes del intelecto humano. Estos trabajos - que constituyen una propiedad intelectual - incorporan aspectos relacionados con el mundo de las artes, la ciencia y la tecnología.

WIPO juega un papel importante al permitir por una parte una mejor calidad de vida y por otra la creación de una verdadera riqueza para naciones. Con la oficina central en Ginebra (Suiza).WIPO es una de las 16 agencias especializadas dentro de la organización del sistema de Naciones Unidas. Esto administra 21 tratados internacionales que se ocupan de los diferentes aspectos de protección de propiedad intelectual. La organización cuenta 175 naciones como estados miembros.

4.8. Herramientas necesarias versus sobre profesiones en régimen de teletrabajo

El éxito de la empresa virtual dependerá en gran medida de la habilidad para recopilar, procesar, integrar y distribuir crecientes volúmenes de información a cualquier sitio, en cualquier momento y con el formato o soporte requerido, todo esto, gracias a las llamadas tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El uso de las TIC para las funciones de coordinación y de control en cualquier tipo de empresa moderna, con independencia de su tamaño, parece un tanto obvio y suficientemente tratado en muchos medios. Sin embargo un tema menos discutido habitualmente, es el papel de estas tecnologías como soportes a las nuevas formas de organización.

4.8.1. Tecnología disponible para el teletrabajador

Estas tecnologías las podemos agrupar en orden creciente de complejidad (en sus aspectos de hardware o software, aunque no necesariamente en sus aspectos ergonómicos, es decir desde la perspectiva del usuario) en tres grupos⁵⁰.

1º Referidos a las tecnologías para soportar comunicaciones persona-persona, tales como:

- a) Fax.
- b) Correo de voz.
- c) Correo electrónico (e-mail).
- d) Telefonía GSM.
- e) Videotelefonía.
- f) Software para compartir archivos y realizar el control remoto de ordenadores.

2º Referente a tecnologías de soporte para reuniones/encuentros y trabajo distribuido (*groupware*), tales como:

- a) Audioconferencia (conferencia a tres o más).

⁵⁰ Comentarios y reflexiones de la autora a partir de la descripción de las tecnologías ofrecidas por Fortel "Teletrabajo y empresa virtual: nuevas formas flexibles de organizar el trabajo".

- b) Videoconferencia.
- c) Videoconferencia desde el escritorio (*desktopvideoconference*).
- d) Tableros electrónicos.
- e) Forums electrónicos.
- f) Software para trabajar en grupo.

3° Se refiere a lo que genéricamente se puede llamar "realidad virtual" para implicar la posibilidad de desarrollar actividades dentro de modelos o espacios simulados para ese propósito.

1° Tecnologías para soportar comunicaciones persona-persona, tales como:

a) Fax

Es una tecnología que permite enviar información impresa a través de la línea telefónica para reproducirla en papel al otro lado de la línea. El proceso primero codifica la información y luego la decodifica. A veces llamado "telecopiado", un fax es una transmisión telefónica de material escaneado (texto o imágenes), por lo general hacia un número telefónico asociado a una impresora o a otro aparato que permita la reproducción. El documento original es escaneado con una máquina de fax, que trata los contenidos (texto o imágenes) como una sola imagen gráfica fija, convirtiéndola en un mapa de bits. En esa forma digital, la información es transmitida como señales electrónicas a través del sistema telefónico. La máquina de fax receptora reconvierte la imagen codificada e imprime una copia en papel del documento. La palabra fax deriva de *facsimilar*: del latín "fac simile" -- facsímil, que quiere decir "hazlo semejante"⁵¹.

Actualmente, se pueden utilizar equipos que integran el módem, el fax y la impresora.

b) Correo de voz

En inglés voicemail. Mensajes de correo electrónico cuyo contenido es audio en lugar de texto.

⁵¹DEGUATE.COM, S.A. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/glosario/f.htm>>

c) Correo electrónico

Internet ofrece una diversidad de medios y herramientas de fácil utilización, donde aparece el correo electrónico, como uno de los servicios más usados, permitiendo la posibilidad de recibir, enviar o solicitar cualquier tipo de información, ya sea texto, imágenes - fijas o en movimiento -, sonidos u otro tipo de fichero. La correspondencia entre usuarios, independientemente del sitio del mundo en el que estén, se hace de una forma más rápida y mucho más barata que el correo tradicional o cualquier tipo de mensajería, sin importar si están conectados o no en el momento de la comunicación. El correo electrónico se está extendiendo vertiginosamente y se está convirtiendo en una herramienta imprescindible, junto con el teléfono (fijo y móvil) y el fax. Además de su rapidez y su bajo coste, tiene otras ventajas destacadas como son su almacenaje inmediato, su facilidad para una respuesta automática y su inmediatez de utilización.

Para su funcionamiento utiliza un protocolo sencillo, el Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). Actualmente ya se pueden utilizar formatos enriquecidos en los mensajes de correo y, para los preocupados por el secreto de las comunicaciones, existen programas de encriptación de gran seguridad, como por ejemplo PGP, Pretty Good Privacy.

d) Telefonía GSM

Standard mundial de telefonía móvil digital. Funciona en más de 120 países de todo el mundo, entre ellos todos los países europeos. Es el sistema de telefonía móvil más moderno y extenso a escala mundial. Se basa en técnica digital, lo que significa que la voz se transmite en formato digital y no en formato analógico como la telefonía ETALS (Moviline, en España) o la propia radio convencional⁵².

e) Videotelefonía

Esta forma de telefonía esta asociada a la comunicación personal o videoconferencia entre dos participantes que permite la transmisión y recepción de imágenes y voz.

⁵² Ovitenda. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ovitienda.com/noticias/8222.htm>>

f) Software para compartir archivos y control remoto de ordenadores

Un escalón adicional a la hora de permitir la colaboración entre equipos o personas que comparten un proyecto y se encuentran ubicados en diferentes emplazamientos son las llamadas Herramientas de Trabajo Compartido: son programas que permiten, sobre una misma conexión de Internet, compartir ficheros, dialogar por escrito o con voz, e incluso realizar una videoconferencia. El programa más difundido para este tipo de tareas es Netmeeting de Microsoft.

- **IRC: Canales de Conversación Escrita**

El mundo de posibilidades que ofrece Internet no es estático, ni mucho menos. A través de Internet puedes mantener conversaciones escritas en TIEMPO REAL con varias personas a la vez y desde cualquier sitio del mundo. Es el denominado popularmente Chat: IRC (Internet Relay Chat) técnicamente. Con la simple instalación de un programa de IRC (hay varios), se puede mantener una conversación escrita con cualquier correspondiente conectado a Internet en tiempo real. La comunicación se establece a través de unos canales establecidos con un servidor de Internet. Allí se pueden dar cita los usuarios que están utilizando este servicio y participar en la conversación. También cabe la posibilidad de mantener un diálogo privado con un cibernauta concreto, intercambiar ficheros paralelamente al diálogo escrito o incluso crear un nuevo canal de acceso restringido a quien se determine.

Los canales suelen tener un título descriptivo, acompañado de un lema o topic que ilustra sobre el tema de conversación.

- **INTRANET**

La filosofía que sigue Internet, como red de redes, no es sólo una forma de comunicación con el exterior; también es una forma muy útil de comunicación interna dentro de la propia empresa. Esta forma de interconexión entre las diferentes partes de una entidad (centros u oficinas geográficamente distantes) es conocida como Intranet.

A través de la Intranet una empresa procede a la difusión interna de normas y procedimientos internos de la organización, de mensajes confidenciales, seguimiento de operaciones o bases de datos. En definitiva, cualquier elemento de información interna de la propia empresa.

Se trata, de un sistema de comunicación corporativa entre los empleados de una empresa, independiente de su ubicación física, y a la que sólo tiene acceso las personas autorizadas. La Intranet se protege de los visitantes no autorizados mediante sistemas de contraseñas y cortafuegos con lo que se eliminan los riesgos de seguridad y confidencialidad propios de una red abierta.

Cualquier empleado con un ordenador y un módem tiene la posibilidad de trabajar en red con sus compañeros desde cualquier lugar del mundo.

- **TELEFONÍA**

El atractivo de poder realizar comunicaciones a cualquier distancia y que sean tarifadas al coste de una llamada telefónica local despertó rápidamente la atención de desarrolladores de software de todo el planeta y el pánico en las compañías telefónicas.

Existen varios programas, de muy sencilla utilización, que permiten realizar llamadas utilizando una conexión de Internet. El único requisito es disponer de un ordenador conectado a la red, que disponga de altavoces y micrófono. La mayoría de estos programas son de dominio público o tienen un coste de adquisición muy barato

2º Tecnologías de soporte a reuniones/encuentros y trabajo distribuido (groupware), tales como:

a) Audioconferencia (conferencia a tres o más)

Conexión únicamente de voz entre más de dos sitios utilizando líneas telefónicas convencionales⁵³.

b) Videoconferencia

Internet va más allá de lo imaginable. Permite celebrar una reunión, cara a cara, con un cliente que esté situado en cualquier parte del mundo. Eso es posible gracias a la videoconferencia. Sólo son necesarias dos pequeñas cámaras y un sistema operativo que lo soporte.

La videoconferencia es una forma de comunicación que se está extendiendo vertiginosamente por el mundo de la empresa. Con este sistema se eliminan los gastos que supone el viajar a otro lugar del mundo, el alojamiento o las dietas y se establece un solo gasto: el de la conexión a Internet, que puede ser el de una llamada local.

Por el momento su única limitación se encuentra en la velocidad de conexión a Internet; sobre línea telefónica analógica no puede explotarse al máximo las posibilidades del sistema. Para una videoconferencia perfecta sigue siendo necesaria, como mínimo, la conexión mediante línea telefónica digital RDSI o ADSL.

c) Videoconferencia desde el escritorio (*desktop videoconference*)

La videoconferencia desde el escritorio puede tener, fundamentalmente por la penetración de la RDSI, una impresionante bajada de los precios y porque los nuevos sistemas incorporan ya muchas de las funciones que antes sólo estaban reservadas a las grandes aplicaciones: como la posibilidad de trabajar en archivos comunes simultáneamente, compartir punteros y sostener comunicaciones múltiples simultáneamente (hasta 10 participantes simultáneamente en la mayoría de los sistemas).

⁵³ Glosario Elearning. Disponible desde Internet:
<http://www.ahciet.net/si/educacion/glosario/letras_c.asp>

d) Tableros electrónicos

También conocido como BBS (Bulletin Board System), es un medio para que los que comparten intereses similares puedan intercambiar mensajes electrónicos y descargar datos. Aunque los tableros electrónicos aún se utilizan, se hace en menor medida desde que se desarrolló el World Wide Web, por el hecho de que tan sólo soportan comunicaciones basadas en texto. Cada BBS tiene su propio número de teléfono que se contacta por medio de un módem.

e) Forums electrónicos

Foros creados en Internet o en una Intranet en donde los usuarios pueden enviar mensajes para ser leídos por otros usuarios.

f) Software para trabajar en grupo (usualmente fuera de línea)

El desarrollo del software para trabajo en grupo o trabajo distribuido permite una extensión muy conveniente de las actividades que antes estaban prácticamente confinadas a una red local. A través de estos sistemas se puede intercambiar cualquier tipo de información en tiempo real desde cualquier parte (teléfono y módem), tener acceso a bases de datos siempre actualizadas al último detalle, coordinar agendas, programar tareas, colocar recordatorios.

3° Realidad virtual" para implicar la posibilidad de desarrollar actividades dentro de modelos o espacios simulados para ese propósito.

Los modelos de realidad virtual por su parte tratan de simular al máximo posible todos los aspectos tanto físicos como sensoriales que se encuentran en un ambiente normal de una reunión, de modo tal de no perder la riqueza de los metalenguajes y las percepciones que en ella se generan. Constituye, pues, no sólo la máxima aproximación posible a la realidad, sino que incluso puede aportar una mayor cantidad de enfoques y en ese modo trascenderla. Este es el caso de reuniones de expertos, en química por ejemplo, que pueden sumergirse en un ambiente artificial conjuntamente con sus modelos y manipularlos dentro de ese espacio virtual con más grados de libertad de los que podrían conseguir en un ambiente real.

Otra característica muy atractiva de estos espacios virtuales es que se pueden llenar de simbologías que favorezcan el espíritu de cuerpo de los grupos o equipos que participan. Al poner de forma gráfica toda la simbología común al grupo se trascienden las barreras culturales e idiomáticas, ya que un holograma en colores en 3 dimensiones es objetivamente idéntico para todos. Este fenómeno es más frecuente entre profesiones habituadas a trabajar con modelos y comunicarse mediante representaciones gráficas como científicos, ingenieros, diseñadores, arquitectos, creativos, artistas, etc.

Aunque las tecnologías de este último grupo pueden parecer muy sofisticadas y quizás de difícil acceso para la mayoría, no hay que perder de vista las tendencias concurrentes que tienden a hacer todas estas tecnologías o sus aplicaciones cada vez más asequibles.

Proveedores de herramientas para el teletrabajo.

A modo de ejemplo, y siguiendo la idea sobre las herramientas necesarias para poder teletrabajar, mencionaremos a continuación algunas empresas productoras de software o hardware necesarios para desarrollar el teletrabajo, creados con el fin de:

- Organizar la información producida por el personal empleado por la empresa.
- Conectarlos con el entorno de trabajo de la empresa.
- Proporcionar la comunicación entre ellos, facilitando el intercambio de los datos y opiniones.

Dentro de este listado encontraremos empresas involucradas dentro la dicotomía: productora y usuaria.

Cisco Systems⁵⁴

Cisco Systems, en mayo de 2002, anunció la ampliación de su programa Cisco Mobile Office: At Home que intenta promocionar el abanico de soluciones para los miembros del canal de distribución. Son soluciones que están dirigidas, especialmente, a los profesionales que trabajan desde sus hogares y que, para ello, necesitan contar con los recursos de una oficina pero a un precio más reducido. Las

herramientas están pensadas, según la compañía, para permitir un teletrabajo flexible, seguro y con beneficios inmediatos para su negocio y, para sus distribuidores, significa contar con los recursos necesarios para entrar este tipo de mercado.

Parece que esta iniciativa de Cisco responde a la demanda de la pequeña y mediana empresa de contar con herramientas que le permitan subirse al tren del trabajo desde casa. Esta nueva tendencia del entorno laboral está despegando con bastante fuerza y, según datos de IDC, habrá más de 35 millones de teletrabajadores en EE.UU. en el año 2004 y más de la mitad de estos empleados lo serán de pequeñas empresas⁵⁵.

IBM

<http://www.ibm.es>

IBM ha sido la primera filial en España que implantó un sistema de teletrabajo y la cual cuenta en la actualidad con más de 1000 teletrabajadores en activo. Este proceso comenzó en 1995 con unas 30 personas hasta llegar a convertirse (conceptualmente) en una empresa virtual, con más de 2/3 de su plantilla desempeñando esta nueva forma de actividad laboral.

Más allá del impacto de los números, lo cierto es que el teletrabajo se ha convertido en una forma habitual de trabajar en IBM, que no sólo afecta a la mayoría de su personal técnico y de ventas, sino que se tiende a que los nuevos empleados comerciales o técnicos que se incorporan lo hagan bajo la modalidad de teletrabajo.

A la par de lo planteado anteriormente, IBM viene trabajando en el desarrollo de soluciones especialmente adaptadas para PYMES y teletrabajadores, desde 1974. Estas soluciones de IBM integran hardware, software y servicios que cubren desde

⁵⁴ Dealer World. *La revista de referencia del Canal de Distribución* (Consultado el 28 de mayo de 2002). Disponible desde Internet : <<http://www.idg.es/dealer>>

⁵⁵ Para acceder a más información sobre este programa, los interesados deberán dirigirse a una página web especialmente diseñada para esta estrategia <http://www.idg.net/spanish/crd_una_827977.html> .

la consultoría previa hasta el *outsourcing*, pasando por la implantación y la actualización de las soluciones a medida en las que el cliente requiere una infraestructura mayor.

Las soluciones globales, que ofrece IBM pueden estar formadas por uno o varios elementos de los que se relacionan a continuación y también, si es necesario, productos desarrollados por los diferentes *business partners* (socios comerciales) de IBM.

Hardware

- ° Servidores AS/400. Las PYMES podrán contar con un sistema informático y unos modelos específicamente diseñado para este tipo de empresas que potencian las capacidades de negocios en red (intranets, extranets y comercio electrónico)
- ° Servidores Netfinity. La línea IBM NetFinity 3000, gestiona decenas de usuarios bajo Windows NT, e integra además, todo el software necesario para desplegar modelos de negocio e-business en la PYMES.
- ° PCs. Para complementar a sus servidores PC, IBM ofrece una familia de IBM PC que ofrecen potencia y un completo conjunto de aplicaciones software para la integración en red, complementadas con tecnologías como Wake-on-LAN (que permite manejar los PCs desde cualquier punto mediante encendido y apagado remoto), o Alert-on-LAN (que envía alertas automáticas sobre posibles fallos en los equipos antes de que éstos se produzcan).
- ° Oficina móvil. Una solución rentable de teletrabajo que incluye un ordenador portátil ThinkPad, un teléfono GSM y una maleta que contiene todas las conexiones -sin cables a la vista- y una impresora.

Software

Las aplicaciones de software están formada por soluciones horizontales - dependiendo de la aplicación- y verticales - en función del sector económico -, diseñadas específicamente para satisfacer todas las necesidades de la pequeña y mediana empresa.

Soluciones horizontales

Software básico. IBM Suite para Pymes reúne las herramientas necesarias para que las Pymes implanten soluciones Internet o Intranet, correo electrónico y aprovechen las ventajas de e-business. Entre los elementos de IBM Suite para Pymes figura el servidor de aplicaciones y mensajería Lotus Domino, el gestor de bases de datos IBM DB2 Universal Database, sistemas de fax y correo, así como una herramienta denominada Integrated Installation Pack, que facilita la configuración e instalación del servidor y las aplicaciones e IBM WebSphere para desarrollar y gestionar sitios web.

Desarrollo de aplicaciones. IBM VisualAge for Java ofrece un entorno completo de desarrollo para Java con programación visual y desarrollo rápido de aplicaciones.

Gestión. Los productos estrellas para la gestión de la Pyme son PG/400 (incluye todas las aplicaciones necesarias para la gestión empresarial: nóminas, contabilidad, distribución, comunicaciones internas y externas) y DB2 Universal Database (sistema de gestión de bases de datos que permite conectar a la Web todo tipo de información, capacitándola para realizar transacciones por Internet)

Comunicaciones. Communications Server para Windows NT es un servidor de aplicaciones optimizado para comunicaciones en redes de mucho tráfico. IBM Firewall evita conexiones no deseadas.

Comercio electrónico. La solución Net.Commerce incluye tres modelos diferentes de tienda virtual, así como modo de pagos homologado SET.

Servicios

Consultoría y asesoramiento: Son la principal diferencia de IBM respecto a sus competidores. La compañía cubre todos y cada uno de los pasos necesarios para la informatización de la empresa, comenzando por la consultoría, para atender a las necesidades concretas de cada Pyme.

Product Support Services (PSS): Instalación de toda la infraestructura, incluyendo el cableado de comunicaciones y, si es necesario, una sala de informática. Es el desarrollo de un departamento de TI, de principio a fin.

Resource Planning (RP): Implantación del software que gestionará la información de la PYME sobre la plataforma hardware. Este software puede ser de la propia IBM o bien de alguno de sus socios tecnológicos (Oracle, SAP, Baan, Microsoft, etc.), y el servicio cubre desde la instalación, configuración y testeado de la aplicación hasta su puesta en marcha para su uso por parte de los empleados y la formación de éstos.

Outsourcing. Para aquellos usuarios que quieren una solución robusta y fiable pero no pueden permitirse su gestión. IBM lo hace por ellos, tanto parcialmente como para toda la aplicación, en sus centros especializados.

Network Station Management (NMS). En Pymes con varias oficinas, IBM ofrece la posibilidad de conexión de todas ellas a una estación central con control remoto de todos los elementos de la red.

Network Services. Para las Pymes más exigentes, IBM organiza su informática en función del modelo e-business, con Internet como canalizador de toda la información de la empresa. Se incluyen gestión interna con intranets, comunicación "negocio-negocio" con extranets, acceso a la World Wide Web y correo electrónico.

Backup recovery systems. Para aquellas empresas que manejan datos de importancia crítica accesibles en todo momento, IBM ofrece un servicio de duplicación de estos datos, en una segunda plataforma que puede estar ubicada en las instalaciones de la empresa o bien en centros especializados de la propia IBM.

Centro Pymes. Una página Web que informa sobre todo lo relacionado con las Tecnologías de la Información para las Pymes. Además de información sobre soluciones y servicios, se incluye un cuestionario de características y requerimientos

de la empresa que consulta la Web. Una vez cumplimentado, puede ser enviado a IBM por Internet y, si lo desea, recibirá información sobre la solución más adecuada al tipo de negocio. IBM garantiza a las empresas, en todo momento, la confidencialidad de esta información

Centros de Atención al Cliente. Ubicados en diferentes ciudades europeas, estos centros cuentan con equipos de especialistas que informan a las Pymes sobre cómo utilizar Internet en su actividad de negocio para satisfacer sus necesidades.

UNYSIS

<http://www.unysis.com>

La compañía UNYSIS ofrece un amplio portafolio de soluciones e-@ction para el negocio electrónico, el cual está basado en la amplia experiencia en soluciones industriales verticales, servicios de red, outsourcing, integración de sistemas y soporte multivendor, acoplados a un servidor de clase empresarial y tecnologías relacionadas.

GEYCE

<http://www.geyce.es>

GEyCE Telecom genera productos con posibilidades de estandarización para su empleo en situaciones concretas (teletrabajo, gestión documental con soporte de telecomunicación, redes de venta). De este modo se constituye la segunda línea de actividad de GEyCE Telecom que ha dado lugar a las herramientas Virtual Office (Virtual Office Cliente y Virtual Office Server), sistema multimedia de organización de la información, que dota a los entornos de teletrabajo y trabajo en grupo (*workgrouping*) de la potencia necesaria para su desarrollo, tanto a nivel corporativo como profesional.

Virtual Office es un organizador, un buscador local de la información y un sistema de telecomunicaciones que envía referencias de los datos asociados a los documentos (ficha de identificación y clasificación) para su integración en otros sistemas de Virtual Office. Por otra parte, integra la información dentro de un sistema de organización, que cuenta entonces con todas las referencias (de los propios documentos del teletrabajador y los del resto del grupo de trabajo),

permitiendo la localización y administración de dicha información automáticamente dentro de un sistema clasificado. De esta manera, cualquier integrante de un grupo de trabajo conoce y puede consultar la información existente, conectándose todo el personal en y con su entorno de trabajo.

CDWORLD

<http://www.cdworld.es/teletrab.htm>

Cdworld, empresa del sector telecomunicaciones que trabaja en los siguientes campos: almacenamiento, video, imagen y sonido digital, comunicaciones y servicio técnico.

TECHNO TRENTS

<http://www.ttrends.es/telew.htm>

Techno Trends es un distribuidor en exclusiva para España de productos de videoconferencia. Así mismo, trabaja en soluciones avanzadas de telecomunicación.

FUNDOSA TELESERVICIOS

<http://www.teleservicios.com>

Fundosa Teleservicios pone a disposición de la empresa una serie de productos modulares dirigidos a facilitar la presencia en INTERNET y a dinamizar al máximo la red de ventas.

INTERSNETER CONSULTORIA

<http://www.isid.es/inters/espanol/>

Intersneter es esencialmente una consultoria. Entre las actividades desarrolladas por la empresa se encuentran: Investigación y Desarrollo Ingeniería de Software, Integración de Sistemas, Consultoría e ISP.

4.8.2. Profesiones en régimen de teletrabajo

De manera general se pueden describir las siguientes categorías de teletrabajadores⁵⁶:

⁵⁶El teletrabajo: ventajas e inconvenientes. (Consultado el 19 de agosto de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>>.

- a) Los que trasladan la información de un soporte a otro como son los mecanógrafos, grabadores de datos, transcritores.
- b) Los que gestionan la información: agentes de seguros, documentalistas, contable.
- c) Los que producen la información: autores, periodistas, informadores, analistas, programadores.
- d) Los que deben ofrecer servicios de información: oficinas de información, ventas por correspondencia, y por teléfono.

Gracias a las tecnologías expuestas, en páginas anteriores, son muchas las profesiones que pueden desarrollar su actividad a través del teletrabajo. Como ejemplo, mencionaremos las más significativas⁵⁷:

a) Secretarias.

En los últimos años, las oficinas virtuales han ido haciendo su aparición con una frecuencia cada vez mayor, ofreciendo posibilidades de representación oficial para empresas y profesionales autónomos. De esta forma, las empresas pueden delegar a teletrabajadores las actividades tradicionales de secretaría: apoyo administrativo, mecanografiados, presentaciones, servicios de secretaría telefónica, junto a la gestión sobre el uso temporal de locales para encuentros y reuniones.

b) Documentalistas.

Para los documentalistas las actividades que más se prestan al teletrabajo son las que suponen el manejo de gran cantidad de datos: resúmenes, procesamiento de datos, gestión o búsqueda de información. Para la búsqueda de información, ha surgido un nuevo perfil profesional que conocemos como *information brokers* o corredores de información, que son aquellos expertos que ayudan a sus clientes a encontrar la información que precisan, normalmente en una gran masa de documentación disponible, electrónica o sobre papel. También se ha desarrollado en los últimos

⁵⁷Reflexiones de la autora a partir de las siguientes fuentes: 1. Canal trabajo. *Sobre las profesiones en las que se puede teletrabajar*. Disponible desde Internet: <http://www.canaltrabajo.com/teletrabajo/guias.php?id_especial=11&i2ndice=s>; 2. Ponencias expuestas en la Conferencia de Teletrabajo. Madrid: Grupo Recoletos, 2001; 3. Proyecto MIRTI. *Implementing telework*. Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook>>

años una nueva actividad, los proveedores de contenidos, que demandan de especialistas en documentación por sus conocimientos y experiencia en el área de la comunicación, el lenguaje HTML, la redacción y la estructuración de los contenidos de las páginas *web*.

c) Traductor.

Poco podemos añadir para ampliar los horizontes de aplicación de esta profesión que sin duda, ha sido una de las más beneficiadas por el crecimiento de la red.

Hasta ahora el problema de estos profesionales era figurar en las listas de alguna agencia de traducciones importante para que la misma les facilitara trabajo. Actualmente esto ha cambiado algo, ya que gracias a la red, los tele-traductores no dependen tanto de las agencias, sino que ofrecen sus servicios directamente mediante su propia página *web* o integrados en asociaciones profesionales.

El futuro de esta profesión, desempeñada a través del teletrabajo, es de lo más optimista, dado el incesante crecimiento que experimenta Internet y la necesidad constante de traducir documentos para ponerlos a disposición de la mayor cantidad posible de personas.

d) Ingeniero.

Son tantas las especialidades distintas dentro de la Ingeniería que no es posible generalizar, pero en cualquier caso, queremos comentar, que como cualquier trabajo que requiere un proyecto previo, al menos, parte del trabajo que realizan cualquier tipo de ingeniero es susceptible de ser teletrabajado.

e) Profesor.

Sin duda, uno de los campos con más futuro en la red es la tele-enseñanza, ya que si algo trae de positivo la misma, es la posibilidad que da en cuanto a formación continua.

Las tele-tutorías gestionadas por instituciones y particulares están demostrando cómo desde cualquier lugar, con la simple ayuda de un ordenador, un profesor

puede ayudar a alumnos que están haciendo sus deberes en el otro extremo del planeta.

Pero además, los modernos sistemas de videoconferencia permiten a los alumnos ver lo que está ocurriendo en el aula, lo que permite desatar la imaginación sobre las posibilidades futuras de este sistema en cualquier tipo de enseñanza.

Mención aparte requiere la enseñanza de idiomas, que encuentra en el teletrabajo una salida perfecta para todos aquellos que pretenden enseñar, ya que la transmisión de voz cada día se perfecciona más y de hecho, en la actualidad es posible realizar conversaciones en tiempo real, por tanto, es posible aprender y practicar idiomas con facilidad.

f) Abogado.

Se pueden incluir multitud de aplicaciones posibles del teletrabajo para esta profesión. Desde la localización de documentación, a la realización de todo tipo de contratos, pasando por la teleasesoría que puede suponer un alivio para muchos que ven la imposibilidad de realizar una consulta legal de forma rápida y económica.

La única limitación de esta profesión es la geográfica, ya que debe someterse a la legislación propia de cada país.

g) Administrativo.

Los administrativos pueden desarrollar su trabajo habitual dentro de la modalidad de teletrabajo, lo que les puede permitir realizar éste para varias empresas, resultando menos gravoso para las mismas que tener que contratarlo de forma permanente.

Hasta ahora había sido un problema el hecho de que los administrativos no podían ir más allá en la prestación de sus servicios, es decir, que se debían limitar a la contabilidad y con ello, perdían muchas de sus oportunidades, ya que cada vez son más las empresas que ofrecen servicios integrales de asesoría, tanto fiscal, como jurídica y laboral.

Recientemente están surgiendo con fuerza las tele-asesorías para asesores, que suponen el respaldo necesario para que el administrativo pueda competir en igualdad de condiciones con cualquier empresa de servicios integrales, ya que dispone de abogados, economistas, graduados sociales y todo tipo de profesionales necesarios para resolver cualquier duda que le pueda surgir, a él directamente o a su cliente.

h) Agente de seguros.

En un trabajo tan específico como este se ve claramente su desarrollo mediante teletrabajo, ya que en la medida en que el correo electrónico se vaya imponiendo como herramienta de comunicaciones, el agente de seguros podrá, no sólo, realizar las consultas y gestionar las pólizas desde su ordenador, sino además, mantener una fluida relación con sus clientes.

i) Arquitecto.

Una parte importante de los proyectos que desarrolla un arquitecto se realizan por ordenador, por tanto, no hay inconveniente en transmitir esos datos a través de Internet, en lugar de hacerlo a través de la red local de un estudio de arquitectura.

Como ha quedado demostrado en los grandes eventos mundiales celebrados en los últimos años, poco ha tenido que ver la adjudicación de los proyectos con el lugar de residencia del arquitecto y, aunque es cierto que posteriormente es necesaria la supervisión personal de los proyectos no es menos cierto que las posibilidades que ofrecen las cámaras web posibilitarán el realizar seguimiento de obras muy alejadas del estudio de proyectos.

Por otro lado, muchos de estos profesionales realizan casi exclusivamente labores de cálculo por lo que poco importa el lugar desde el que trabajen.

Sin duda, una posibilidad añadida para los arquitectos les viene de la posibilidad que ahora tienen de mostrar sus realizaciones en páginas web que pueden ser vistas por los potenciales clientes, por tanto, parece imprescindible la realización de esta página como primer paso.

Otro campo en el que los arquitectos podrán encontrar teletrabajo es en la realización de edificios en realidad virtual, que permitan a los promotores hacer más reales sus proyectos mucho antes de su construcción y a los profesionales, les permita detectar los fallos y carencias.

j) Creativo gráfico.

Desde que la imagen pasó a formar parte imprescindible de los desarrollos empresariales, la figura del creativo gráfico ha sufrido una importante revalorización dada su estratégica situación en el desarrollo general del producto y de la empresa. Pero esto trajo acarreado un importante crecimiento de profesionales que ofertaban sus servicios, lo que se tradujo en una importante descompensación de la oferta y la demanda, sobre todo, en las zonas industriales más importante.

El uso de las nuevas tecnologías ha venido a suponer para estos profesionales, no sólo una importante herramienta de trabajo, sino además un nuevo e importantísimo yacimiento de empleo, fundamentalmente originado por la necesidad de creación de espacios *web*, cada vez más originales y operativos.

k) Director de compras.

Si algo es numeroso en Internet es la oferta de productos de todo tipo, por lo que cualquier persona cualificada para ello puede dedicarse a localizar proveedores en cualquier rincón del mundo.

Esta facilidad para localizar productos a través del ordenador permite que este trabajo sea muy propicio para ser teletrabajado. Si a esto unimos las posibilidades que da el correo electrónico para establecer los canales de comunicación, tendremos un bastidor perfecto para estos profesionales.

No se trata de una carrera universitaria, sino de una formación profesional muy exhaustiva la que se requiere para desarrollar esta labor, que obliga a estar en búsqueda continua de oportunidades para los clientes.

La falta de organización que está adquiriendo la red y que complican mucho la labor de búsqueda, afecta a todos los internautas. Pese a ello, para los profesionales de las compras, la Red, constituye una ayuda importante, pues les supone tener acceso a proveedores que hasta ahora eran ilocalizables, con lo que la oferta aumenta y también las posibilidades de realizar mejor su trabajo.

l) Informático.

Hemos empleado este término genérico para integrar a todos los profesionales del sector, ya que los trabajos a realizar en modalidad de teletrabajo se deberán más a su capacidad profesional que a su titulación académica.

El gran problema de muchas empresas es que la informática se ha integrado de tal forma en la estructura de las mismas que no pueden prescindir de ella, pero sin embargo, por sus dimensiones no pueden o no quieren contar con los servicios profesionales de un informático de forma permanente. Esto abre un gran abanico de posibilidades para teletrabajar a los informáticos, ya que las modernas tecnologías permiten trabajar de forma remota sobre el ordenador de un cliente de igual forma que si estuviéramos sentados en su escritorio.

Pero Internet ofrece muchas más posibilidades de trabajo a los informáticos y es que no podemos olvidar que para que Internet crezca son necesarios muchos profesionales trabajando en todos los campos, crear páginas web, administrar servidores, formar a los usuarios o mejorar el software continuamente.

m) Técnico de marketing.

Si a algo debe su crecimiento la red es a su potencial comercial. Esto no ha sido casual, sino que se debe a la intervención directa de los técnicos en marketing que supieron ver las posibilidades de un medio como éste para generar negocios.

El trabajo de estos profesionales puede llegar aún mucho más lejos, ya que sus servicios son demandados por las empresas para cubrir un aspecto fundamental: la comercialización.

n) Topógrafo.

Hasta hace muy poco, el mayor problema con el que se encontraban los topógrafos era la lentitud con la que se realizaba el alzamiento de planos una vez que se disponía de las mediciones oportunas.

La informática ha venido a suponer una revolución en este campo, primero gracias a los sistemas de medición informatizados y después, en cuanto a los programas que interpretan los datos y los transforman rápidamente en planos, con mayor velocidad y exactitud.

Esto ha posibilitado también que los topógrafos puedan especializarse y teletrabajar, así los estudios especializados en alzamiento de planos, reciben los datos por medios telemáticos y los procesan.

Podríamos extrapolar este ejemplo para deducir que es posible el alzamiento de cualquier mapa topográfico disponiendo de datos del terreno. Si a esto unimos el que en algunos casos estos datos se recogen mediante el uso de aviones especiales, podemos comprender las posibilidades reales que esta profesión tiene para teletrabajar.

Requerimientos

Pero cada una de estas profesiones impone determinados requerimientos en cuanto a equipamiento y software. A continuación mencionaremos, de manera general y siguiendo los precios establecidos en el mercado, los requerimientos más importante según tipo de actividad o profesión que se desarrolle dentro del teletrabajo:

- a) Las secretarías y los traductores únicamente necesitarán utilizar Internet, como fuente de información y comunicación, y trabajarán fundamentalmente con programas de tratamiento de textos. Para ello, tan sólo tendrán que disponer de un equipo informático básico y, por tanto, económico: 128 Mb de RAM, 40 Gb de disco duro, fax/módem, y fax, teléfono. Posiblemente con 900 Euros puedan adquirir estos equipos.

- b) Los asesores y los peritos de accidentes requerirán un equipo portátil, para los desplazamientos. Por 1.800 Euros, podrían disponer de un ordenador portátil con 256 Mb de RAM, 40 Gb de disco duro, Modem, Fax y teléfono.

- c) Los diseñadores gráficos, los informáticos, los ingenieros, los arquitectos, los ilustradores y los arquitectos deberán disponer de mayor presupuesto para trabajar desde casa. Los programas informáticos necesarios y los elaborados trabajos a desarrollar requerirán un ordenador de gran capacidad. Así, ha de tener al menos 500 Mb de RAM y 40 Gb de disco duro. Proponer un tentativa de precio aquí será difícil, puesto que en el mercado existe una amplia gama de precios y modelos que van desde las 2.100 Euros hasta superar los 6.000 Euros.

- d) Los documentalistas, los graduados sociales, abogados, necesitarán de un acceso durante todo el día, a Internet, a través de ADSL, que se estima con las ofertas del mercado en más de 40 Euros/mes. La adquisición de equipos para realizar este trabajo puede ascender a 1.000 Euros, que incluye: modem/fax, regrabadora, disco duro de 40 Gb, memoria RAM de 256 Mb.

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS

FIGURA 1: Esquema de funcionamiento del proyecto de TeletreBage.....	254
FIGURA 2: Número de teletrabajadores por países y modalidad en el año1999.....	259

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

AARON, R.; DÉCINA, M. y SKILLEN, R. "Electronic Commerce: Enablers and Implications". *IEEE Communications Magazine*, 1999.

Advanced Communications Technologies and Services. (Consultado el 2 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.infowin.org/ACTS/>>.

ÁGUILA, A.R. del; JIMÉNEZ, J.A. y PADILLA, A. "Diagnóstico de las empresas españolas en Internet. Implicaciones para la Dirección Estratégica". *1º Congreso Nacional de Internet, "Internet World 96"*, 14, 15 y 16 de febrero. Madrid: Asociación de Usuarios de Internet, 1996. pp:23-38.

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. "Los sistemas de información en una economía globalizada. Internet y las intranets". *Actas del X Congreso Nacional, VI Congreso Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM)*. Granada: AEDEM, 1996. Vol. III A, pp. 375-383.

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. "El correo electrónico como medio para la comunicación interna de las organizaciones". *Revista do Instituto Superior Politécnico Portucalense* (edição especial). I Vol. Organizações de Empresas. VIII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica. Universidade Portucalense y Universidad de Sevilla. Porto (Portugal). 26-28 Março 1998, pp. 379-387.

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. "Internet como apoyo a la docencia de Organización de Empresas: análisis empírico del contenido de los servicios WWW de las Universidades españolas". En CEBRIÁN, M.; et al.. *Creación de materiales para la Innovación Educativa con Nuevas Tecnologías, EDUTECH'97*. Málaga: Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga, 1998, pp. 68-73.

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. "La docencia de Organización de Empresas empleando medios basados en Internet: Experiencias en España". *1º Congreso Internacional "Educación y Diversidad ante el tercer milenio"*. Murcia: Facultad de Educación de la Universidad de Murcia. Murcia. 18, 19, 20 y 21 de febrero de 1998.

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. (coords.). *E-business y Comercio Electrónico: un enfoque estratégico*. Madrid: Ra-Ma, 2001

ÁGUILA, A.R. del y PADILLA, A. *Estrategia y entorno virtual. El ciclo de uso de Internet en las organizaciones españolas*. Málaga.: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga, 2000.

ALVAREZ TALADRIZ, Ángel Mª. "El futuro acaba de empezar: el teletrabajo como oportunidad." *Revista de estudios económicos*, 1999, nº 3, pp.121-138.

Attica, Cobra and Practice New Ways to Work in the Virtual European Company. (Consultado el 12 de abril de 1999). Disponible desde Internet: <http://www.iopsys.ru/rice/wise/english/rd/reports/telework/annual95/html/anne_x2.html>.

AYUSO SÁNCHEZ, Mª J. y MORALES GARCÍA, A Mª. "Servicios *online* y fuentes de información especializadas". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 247-277.

AYUSO SÁNCHEZ, Mª José y MORALES GARCÍA, A. Mª. "Proyectos de investigación y desarrollo tecnológico. Recursos de referencia". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 227-245.

AYUSO SÁNCHEZ, M^a. J. y MORALES GARCÍA, A.M^a. "Herramientas World Wide Web". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 201-225.

BARRERA CORTEZ, E. *Documento informativo sobre Teletrabajo y Desarrollo Local y Regional*. Madrid: ECTF. 1995

BARRERA CORTEZ, E. *Empresa Virtual y Teletrabajo en la Sociedad de la Información*. Madrid: ECTF. 1995.

BENÍTEZ J.J. y PADILLA, A. "Política económica para la promoción del teletrabajo". *Boletín Económico de Información Comercial Española*, 1999, n° 2609.

BENÍTEZ ROCHEL, José J. "Política económica para la promoción del teletrabajo". *Información Comercial Española*, 1999, n° 2609, pp.11-22.

BENÍTEZ, J.J. y PADILLA, A. "Política econòmica per a la promoció del teletreball". *Taleia. Revista d'Ocupació, Formació i Treball, del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya*, 1999, n° 21, pp. 40-47.

BLANPLAIN, R.. *The legal and contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1995.

CANAL TRABAJO. Sobre las profesiones en las que se puede teletrabajar. (Consultado el 15 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.canaltrabajo.com/teletrabajo/guias.php?id_especial=11&i2ndice=s>.

CAPDEVILA, I. "La mayoría de los telecentros europeos son de capital privado". (Consultado 13 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.laempresa.net/noticias/2000/0003/20000315_08.htm>.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. “Planes de la Unión Europea para alcanzar el próximo milenio en política del conocimiento”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 37-57.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. y VIANELLO OSTI, M. “La Sociedad de la Información: el teletrabajo y el comercio electrónico”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 3-20.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. y VIANELLO OSTI, M. “Teletrabajo y negocios electrónicos en la nueva economía”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. Pp. 21-40.

COMISIÓN EUROPEA. *Oportunidades de empleo en la Sociedad de la Información*. 1998.

Conclusiones de la Reunión Plenaria del Comité de Diálogo Social Sectorial del Comercio. (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.union-network.org/unisite/sectors/commerce/Social%20dialogue%20conclusions/Social%20dialogue%202001%2010%20Spanish.htm>>.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. “España y la Sociedad de la Información: retos a cumplir en el siglo XXI”. En MERCEDES Caridad Sebastián (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 89-110.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. (coord.). *El teletrabajo y el comercio electrónico en la sociedad de la información*. Madrid : Centro de Estudios de Ramón Areces, 2001.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. (coord.). *La sociedad de la información: política, tecnología e industria de los contenidos*. Madrid : Centro de Estudios de Ramón Areces, 1999.

CASADO ORTÍZ, Rafael. *Sociedad, tecnología y teletrabajo: Algo más que una nueva forma de trabajar*. (Foro de Investigación y Acción Participativa), 1996. (Consultado el 13 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.arrakis.es/fiap>>.

CENTRO WEB. (Consultado el 1 de septiembre de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.centrow.com/>>.

CISLER, S. "Telecenters and libraries: new technologies and new partnerships". En *Conferencia Anual de la IFLA*, 1998.

CISLER, S. "Telecentros y bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones". En *Conferencia Anual de la IFLA*, 1998.

CIVIT, Cristina y MARC, Montserrat. *Implantación del Teletrabajo en la empresa*. Barcelona : Gestión 2000, 2000.

Conferencias sobre teletrabajo. Madrid: Grupo Recoletos, 2001.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Crecimiento competitividad y empleo. Retos y postas para entrar en el siglo XXI. Libro blanco. Bruselas : Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1993.

COMISIÓN EUROPEA. Documento de trabajo. "Informe de la evaluación comparativa de las Estrategias para la creación de empleos en la sociedad de la información", 7.2.2001, SEC (2001) 222; (Consultado el 12 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/info_soc/esdis/index.htm>.

DI MARTINO, Vittorio y WIRTH, Linda. *Condiciones de trabajo. Recopilación. Trabajo a distancia*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1992.

Dealer World: La revista de referencia del Canal de Distribución. (Consultado el 28 de mayo de 2002). Disponible desde Internet : <<http://www.idg.es/dealer>>.

DEGUATE.COM, S.A. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/glosario/f.htm>>.

DI MARTINO,V. y WIRTH, Linda. "Teletrabajo: Un nuevo modo de trabajo y de vida.". *Revista Internacional del Trabajo*, 1990, vol. 109, n.4.

DOMEUS.ES. (Consultado el 1 de diciembre de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.domeusProfesionales.com>>.

BARRERA, Eduardo. "El teletrabajo en cifras". *Comunicaciones World*, 1995, febrero, p.34.

"El dialogo social comienza a tomar auge". (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/social/newsletter/dial14_es.pdf>.

"El Teletrabajo en el contexto de la Sociedad de la Información". *Revista Punto de Encuentro*. 1998, n° 40.

"El teletrabajo es un fenómeno poco extendido en España, según los expertos". *Xornal.com*. (Consultado el 30 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://correo.xornal.es/BD/article.php3?sid=2001091421041>>.

"El teletrabajo pasa por la alta dirección". (Consultado el 4 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.expansionyempleo.com/edicion/noticia/0,2458,38039,00.html>>.

GRAY, Mike; HODSON, Noel y GORDON, Gil. *El Teletrabajo*. Madrid: Universidad-Empresa, 1995.

"El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo". (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://personales.com/espana/leon/tristan/5-1tele.html>>.

"El teletrabajo: el trabajo del futuro". (Consultado el 2 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.redicand.cedt.junta-andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp>.

"El teletrabajo: ventajas e inconvenientes" (Consultado el 19 de agosto de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>>.

ESPAÑA. Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información. *INFO XXI, la sociedad de la información para todos*. Madrid: Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2001. (Consultado el 10 de agosto de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.infoxxi.es/>>.

Estado de situación del Teletrabajo en Europa: resultados de encuestas y Estudios de Casos. Proyecto TELDET. Co-financiado por la Comisión Europea, INMARK, S.A. Coordinador español del Consorcio Europeo TELDET. Estudio de la OCDE sobre el Empleo. OCDE 1994.

ESTADOS UNIDOS. Departamento de Comercio. *The Emerging Digital Economy*, 1999. (Consultado el 12 de enero de 200). Disponible desde Internet: <<http://www.ecommerce.gov>>.

EUROPEAN TELEWORK DEVELOPMENT. (Consultado el 2 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.eto.org.uk/etd/index.htm>>.

EUROPEAN TELEWORK ONLINE (ETO). (Consultado el 12 de abril de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.eto.org.uk/faq/faq-numb.htm>>.

FOREM. *Teletrabajo: de lo inevitable a la oportunidad*. Madrid: Fundación Formación y Empleo, 1996.

FORO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.aet-es.org/aetforo/aetforoprinc.htm>>.

FORO DE TELETRABAJADORES DE LA REVISTA INJEF.COM. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com/cgi-bin/foros/Ultimate.cgi?action=intro&BypassCookie=true>>.

FORO DE TELETRABAJO DE FORTEL. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.fortel.org/foro.html>>.

FORO DE TELETRABAJO DE LA ASOCIACIÓN CATALANA DE TELETRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.telecat.org/foro.htm>>.

FORO DE TELETRABAJO. REVISTA HIPAVISTA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://foros.hispavista.com/teletrabajo/>>.

FORO DE TELETRABAJO: CANAL TRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.canaltrabajo.com/foro/viewforum.php?forum=4&32>>.

FORO DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE ANDALUCÍA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/>>.

FORTEL. *Apuntes sobre Teletrabajo*. 1996, 1997, 1998 y 1999 (Documentos de trabajo). Madrid: ECTF España.

FORTEL. Curso de Teletrabajo. Madrid, 2000.

FORTEL. *Trabajar en la sociedad de la información. El teletrabajo: problema o solución, cómo contratarlo*. Madrid: Universidad-Empresa, 1999.

FUCHS, R. "Telecentros, tecnología al alcance de todos". *El correo de la UNESCO*: 2000, p.43

GARCÍA LÓPEZ, F. y MONJE JIMÉNEZ, T. "Legislación comunitaria y española aplicable al teletrabajo". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 75-86.

GARCÍA LÓPEZ, F. y MONJE JIMÉNEZ, T. "Teletrabajo y teleformación: nuevos modelos de organización y nuevos métodos de aprendizaje". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 59-71.

GLOSARIO ELEARNING. (Consultado el 13 de octubre de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.ahciet.net/si/educacion/glosario/letras_c.asp>.

GONZÁLEZ, M. A.. "El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo". (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://lighning.prohosting.com/~xp25/>>.

GORE, E. *La Educación en las Empresas*. Barcelona : Buenos Aires: Editorial Gránica, 1999.

GRUPOSMART . (Consultado el 3 de abril de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.gruposmart.com>>.

Guía para la Creación de Empresas. Madrid: IMADE, 2000.

HERNÁNDEZ PÉREZ, A. "La búsqueda y recuperación de información en Internet". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 213-240.

HERNÁNDEZ PÉREZ, A. "Las infraestructuras de la Sociedad de la Información: las redes de telecomunicación". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999, pp. 113-142.

Historia de las Iniciativas Comunitarias. (Consultado el 7 de junio de 2001). Disponible desde Internet: http://www.inforegio.cec.eu.int/wbpro/PRORD/prordc/prdc4_es.htm.

INE. "Nota informativa de comercio electrónico. Datos de Junio de 2000". (Consultado el 23 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4215/ccm0600.doc>.

ECTF. *Informes y Conclusiones procedentes de las Asambleas Anuales del ECTF sobre Teletrabajo: Conferencia Anual 1994, Berlín, Conferencia Anual 1995, Roma*.

INICIATIVAS COMUNITARIAS ADAPT y EMPLEO. Documento de trabajo conjunto de la Comisión Europea y los Estados miembros. (Consultado el 12 de enero de 2000). Disponible desde Internet: http://www.redicand.cedt.junta_andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp.

WILLIAMS, Bard. *Internet for Teachers*. Editorial IDG, 1995.

INTERREG. (Consultado el 2 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <http://www.jcyl.es/jcyl/ceh/dgae/svsaci/bde/iniciativas2000-2006/interreg/interreg.htm>.

JIMÉNEZ, I. "Telecentros: instrumento de desarrollo local e individual". (Consultado el 15 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.mujeresuniversitarias.org/resumenes.html>.

JIMÉNEZ, J.A. y PADILLA, A. "Análisis estratégico de la integración de las listas de distribución en las Comunidades Virtuales de Usuarios". *Revista Boletín de la Red Nacional de I+D, RedIRIS*, 1998, nº 3, pp.46-47.

JIMÉNEZ, J.A.; PADILLA, A. y ÁGUILA, A.R. del. "Las organizaciones ante los entornos electrónicos. Estudio empírico en el contexto español". *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 2000, Vol. 9, nº 2, pp. 69-94.

La confianza en uno mismo y la propia estimación. Bilbao: Deusto, 1992.

LATI NET: Teletrabajo y formación en América Latina. (Consultado el 5 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.latinet.org/abc/abc/09.htm>>.

LEDA. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.uva.es/leda/espa.htm>>.

"legislación sobre teletrabajo". (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.org/faqs/legal.htm#TRABAJO_POR_CUENTA_AJENA>.

"Make Your Site Sell, Ken EVOY". (Consultado el 23 de mayo de 2000). Disponible desde Internet:<<http://www.sitesell.com>>.

MERINO GABREIRAS, C. "Teletrabajo en España". *Revista INJEF*. (Consultado el 10 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com>>.

MINERVA. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.bdf.es>>.

MOCHALES LÓPEZ, S. "Teletrabajo: ¿promesa de futuro para el empleo de personas con discapacidad?". (Consultado el 14 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.nodo50.org/utlai/teletra.htm>>.

MONDRÍA, J. *Mejore su rendimiento*. Madrid: Gestión 2000, 1996.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. “Bases de datos de ciencias sociales”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 295-310.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. “Bases de datos multidisciplinares y de humanidades”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 279-294.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. “Bases de datos de ciencia y tecnología”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 311-328.

MORALES GARCÍA, A M^a y AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. “El comercio electrónico en España: situación actual y perspectiva de futuro”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 41-58.

MORALES GARCÍA, A. M^a y AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. “Telecentros españoles, instrumentos de dinamización del desarrollo social”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 103-138.

MORALES GARCÍA, A.M^a y AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. “Las asociaciones y las instituciones como punto de partida para el desarrollo del teletrabajo y del comercio electrónico”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 139-158.

MOREIRO GONZÁLEZ, J. A. "La distribución de los contenidos en la nueva sociedad informacional". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 311-331.

MOREIRO GONZÁLEZ, J. A. "La industria de los contenidos". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 243-265.

New forms of work, labour law and social security aspects in the European Community. Dublín: Fundación Europea para el Mejoramiento de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 1988.

NOGALES FLORES, J. T. "Los usos básicos de Internet. Servicios y aplicaciones". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 143-173.

NOGALES FLORES, J. T.. "La revolución de la World Wide Web". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 175-212.

ORTIZ CHAPARRO, F. "Teletrabajo y estrategias empresariales: entre la flexibilidad y la nueva lógica". En *Trabajar en la Sociedad de la Información: El teletrabajo, problema o solución. Cómo contratarlo*. Madrid: Fundación Universidad Empresa, 1999.

ORTIZ CHAPARRO, Francisco. "El teletrabajo: un nuevo modelo laboral y social". *Sociedad y utopía*, 1997, nº 9, pp. 107-118.

ORTIZ CHAPARRO, Francisco. "Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo". *El mercado de trabajo en España*, 1999, nº 3, pp. 109-120.

ORTÍZ CHAPARRO, Francisco. *El Teletrabajo: una nueva Sociedad Laboral en la Era de la Tecnología*. Madrid: McGraw Hill, 1995.

MARTÍN FLÓREZ, Lourdes. "Outsourcing y teletrabajo: Consideraciones jurídico-laborales sobre nuevos sistemas de organización del trabajo". *Revista Española de Derecho del Trabajo Civitas*. 1995, núm. 71.

OVITENDA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ovitienda.com/noticias/8222.htm>>.

PADILLA, A. "Aspectos ergonómicos de la hoja de cálculo como software empresarial". *Revista del Colegio de Economistas de Málaga*, 1995, nº 16.

PADILLA, A. "Teleinformación". En GUARNIZO, J.V. (ed.): *Actas del IX Congreso Nacional, V Congreso Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), La innovación en la Empresa*. 1995, pp. 687-697.

PADILLA, A. "Dirección de Empresas e Internet: el Desarrollo del Teletrabajo". Presentada y defendida en la Euroconferencia "Overcoming Barriers to Electronic Commerce (OBEC'97) - EBETEMA" celebrada en Málaga, del 21 al 22 de Abril de 1997.

PADILLA, A. "Estructura organizativa y nuevas formas de organización del trabajo (Teletrabajo)". En JIMÉNEZ, J.A. (dir. y coord.) *Dirección Estratégica de la empresa (Teleeducación)*. Málaga: Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad de Málaga, 1997, pp. 101-118.

PADILLA, A. "Experiences of Telework in Spain. Some Considerations From the Optics of Management". *Telework International*. Vancouver, Canada, 1997, Volume 5, Number 1.

PADILLA, A. "La empresa creando futuro: planificación eficaz de la implementación del Teletrabajo". En *Libro de Ponencias y Comunicaciones del XI Congreso Nacional, VII Congreso Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM), La empresa creando futuro*. Lleida: AEDEM, 1997, Vol. 2, pp. 153-159.

PADILLA, A. "Los Sistemas de Información en la Empresa y el Teletrabajo". *Estrategia Empresarial*, 1997, nº 5.

PADILLA, A. *Los flujos de información telemáticos en la Dirección de Empresas. Análisis del Teletrabajo*. Málaga: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga, 1997.

PADILLA, A. "El Teletrabajo como sistema de aspectos en el contexto de las organizaciones actuales: concepto, perspectivas de futuro y aplicación al turismo", en MARTÍNEZ, F.J.; SALMERÓN, J.L. y ROCA, J.C. (eds.): *Teletrabajo: una visión multidisciplinar*. Huelva: Servicio de Publicaciones de la Universidad, 1998, pp. 11-26.

PADILLA, A. "El Teletrabajo como sistema de aspectos en el contexto de las organizaciones actuales: concepto, perspectivas de futuro y aplicación al turismo". Presentada y defendida en el *I Congreso de Turismo y Teletrabajo*, organizado por la Universidad de Huelva, celebrado en Islantilla (Huelva) los días 6 y 7 de noviembre de 1998.

PADILLA, A. "La Organización Flexible del Trabajo en las Empresas Españolas. Algunas experiencias de Flexibilidad Espacial Mediante Teletrabajo". *Revista do Instituto Superior Politécnico Portucalense* (edição especial). I Volume. Organizações de Empresas. VIII Jornadas Luso-Espanholas de Gestão Científica. Universidade Portucalense y Universidad de Sevilla. Porto (Portugal). 26-28 Março 1998, pp. 369-378.

PADILLA, A. "Teletrabajo y Organización Virtual: estado de la cuestión y oportunidades de investigación y de aplicación en España". Presentada y defendida en el Seminario *Proactividad, Empresa y Ciberespacio*, organizado por el Grupo de Geografía Industrial de la Asociación de Geógrafos Españoles y el Grupo de Investigación GEOINNOVA de la Universidad Autónoma de Madrid, celebrado en Madrid los días 18 y 19 de junio de 1998.

PADILLA, A. *Teletrabajo. Dirección y Organización*. Madrid: Ra-Ma, 1998.

PADILLA, A. "Comunicación y colaboración mediante listas de distribución en Internet. Análisis del caso español y aplicación a la investigación en Organización de Empresas". *Libro de Ponencias de las IX Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica* (Lepe, Huelva), 10-12 febrero, 1999, organizadas por la Universidade Portucalense y la Universidad de Sevilla.

PADILLA, A. *Teletrabajo. Dirección y Organización*. Santa Fé de Bogotá (Colombia): Alfaomega, 1999.

PADILLA, A. "Las formas organizativas en la Economía del Conocimiento: de la estructura simple a la organización virtual". *I Jornadas Iberoamericanas de Análisis de la Transición a la Economía del Conocimiento*. Universidad de Huelva y Grupo GITICE. Huelva. 23 y 24 de noviembre de 2000.

PADILLA, A. "Modelos de organización y viabilidad económica de los telecentros. Su aplicabilidad a los telecentros rurales españoles". En MARTÍNEZ, F.J. ; et al. (eds.) *Nuevas Tecnologías de la infocomunicación, turismo y Teletrabajo*. Universidad de Huelva: Servicio de Publicaciones, 2000, pp. 35-48.

PADILLA, A. "Modelos de organización y viabilidad económica de los telecentros. Su aplicabilidad a los telecentros rurales españoles". Presentada y defendida en el *II Congreso de Turismo y Teletrabajo*, organizado por la Universidad de Huelva, celebrado en Islantilla (Huelva) los días 25 y 26 de febrero de 2000.

PADILLA, A. "Las formas organizativas del e-business: organización en red virtual y teletrabajo". En ÁGUILA, A.R. del; PADILLA, A. (coords.) *E-business y Comercio Electrónico: un enfoque estratégico*. Madrid: Ra-Ma, 2001, pp. 153-172.

PATRÓN LAGO, Pedro. "Impacto social del teletrabajo". *Telos: cuadernos de comunicación, tecnología y sociedad*, 1997, nº 50, pp. 51-61.

PATRA (Psychological aspects of Telework in Rural Areas). (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.swan.ac.uk/psychology/patra/patra.htm>>.

PEIRÓ, K. "Un impulso para los telecentros". *Revista Enredando*. (Consultado el 10 de noviembre de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.enredando.es>>.

Position Paper del Teletrabajo. Madrid: ECTF, 1998.

POVES PAREDES, J. y CARRO ESTRADA, D.. "Teletrabajo e inserción laboral: hacía el cambio de paradigma". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 1998, nº11, pp.13-24

PROYECTO C-TEST. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.isdefe.es/ctest/conteni.htm>>.

PROYECTO MIRTI. Implementing telework. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook>>.

PROYECTO MIRTI. Tipos de Teletrabajo. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2FRAMEee.htm>>.

PROYECTO MONALISA. (Consultado el 13 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.emp.uva.es/monalisa/marcos.htm>>.

PROYECTO MITRI (Model of Industrial Relations in Telework Innovation). (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2hardc_t.htm>.

PROYECTO TEMPLE. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.templeo.org/>>.

PROGRAMA EQUAL (Iniciativa Comunitaria de recursos humanos). (Consultado el 25 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.dicoruna.es/ipe/ayudas/JuventudEduFormacion/formacion/f_empleo/equal/iniciativa-equal.htm>.

RCA BUSINESS SOLUTIONS. (Consultado el 23 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.rcasolutions.com/>>.

Revista INJEF.com (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com>>.

Teletrabajo. Madrid: Ministerio de Obras Públicas, Transporte y Medio Ambiente, 1994.

TELETREBAGES. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.bages.org>>.

TELEWORK SPAIN. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/lista.htm>>.

TEM&TeN (TOWARDS AND MEDICAL AND TELEWORKING NETWORK) (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.caib.es/ibit/temeten>>.

URBAN (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.urban-vigo.com/programa/iniciat/eindex.html>>.

**Capítulo 5: Los telecentros españoles, la modalidad más
difundida en España y una herramienta de dinamización del
desarrollo social.**

Capítulo 5: Los telecentros españoles, la modalidad más difundida en España y una herramienta de dinamización del desarrollo social

Hoy día, los organismos internacionales de desarrollo reconocen que existe una correlación entre la adopción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y el desarrollo económico. Por ello, es necesario considerar a los telecentros como una inversión social que abrirá la vía a una sociedad de la información que sea interactiva y no excluyente.

Richard Fuch, 2000

5.1. Modalidades de teletrabajo

Si bien el concepto clásico de teletrabajo, en un principio, hacía referencia, a la persona que desarrollaba su actividad en el domicilio, en la actualidad, y sobre todo en el futuro, se prevé que esté más relacionado con una forma más flexible de organizar el trabajo, donde la permanencia del empleado en el centro y el tiempo dedicado al trabajo no sea lo fundamental, sino más bien la tarea encomendada y los resultados conseguidos⁵⁸.

El teletrabajo se ha definido en general como "*trabajo a distancia facilitado por el uso de la informática y las telecomunicaciones*", pero en el marco de esta amplia definición, hay prácticas laborales muy variadas y el teletrabajo deja de ser el conocido patrón del trabajo que los empleados de una empresa se llevan a sus casas.

⁵⁸ S. Mochales López. *Teletrabajo: ¿promesa de futuro para el empleo de personas con discapacidad?* (Consultado el 14 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.nodo50.org/utlai/teletra.htm>>

Pueden tratarse las diferentes formas de trabajo según distintos criterios⁵⁹:

a) Observar cuánto tiempo se dedica al teletrabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Teletrabajadores marginales. • Teletrabajadores sustanciales. • Teletrabajadores primarios.
b) Considerar el estatus de empleo del teletrabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Teletrabajador por cuenta ajena. • Teletrabajador por cuenta propia. • Teletrabajador informal.
c) Distinguir entre formas de teletrabajo individuales y colectivas.	<ul style="list-style-type: none"> • Individual. • Colectivo.
d) Observar lo que sucede en todos los sectores industriales.	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes empresas. • PYME.
e) Tener en cuenta dónde se realiza el teletrabajo (criterio locativo).	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en el domicilio. • Trabajo móvil o itinerante. • Oficinas satélites. • Centros de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Telecabañas (Telecottages). ▲ Telealdeas (Televillage). ▲ Oficinas vacacionales (Ressort-offices). ▲ Telecentros (Telecentres).

Tabla 1 : Tipología de teletrabajo según diferentes criterios.

Fuente: Elaboración propia

a) Tiempo de teletrabajo

Los teletrabajadores que trabajan en su domicilio o en un centro de trabajo, pueden practicar el "teletrabajo alternado", al desplazarse cada cierto tiempo a la oficina o

⁵⁹ Análisis realizado por la autora a partir del *Proyecto MIRTI. Tipos de Teletrabajo*. (Consultado el 5 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/>>; Management Technology Associates. (Consultado el 22 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.mtanet.co.uk>> y M. A. González. *El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo*. (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://lightning.prohosting.com/~xp25/>>

viceversa pueden trabajar en la oficina y practicar el teletrabajo, con cierta frecuencia. La asesoría inglesa *Management Technology Associates*⁶⁰ ha establecido una clasificación muy útil de los teletrabajadores, según el tiempo que pasan teletrabajando:

- *Teletrabajadores marginales*

Son quienes trabajan lo bastante como para que se les pueda definir como "teletrabajadores", pero la frecuencia y/o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Psicológicamente, la persona sigue siendo un trabajador en el sentido convencional de la palabra, ya que su lugar de trabajo principal sigue siendo las oficinas de la empresa. Normalmente, el teletrabajador marginal dispone de pocos equipos de oficina en su casa.

- *Teletrabajadores sustanciales:*

Aquéllos para los que el teletrabajo es tan regular y frecuente como para haberse convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar. Las oficinas de la empresa se siguen considerando como el lugar de trabajo principal, pero el teletrabajador sustancial también se ha creado una rutina de trabajo en casa y, en la mayoría de los casos, dispondrá de algunos equipos de oficina en su vivienda.

- *Teletrabajadores primarios:*

Aquéllos para los que el teletrabajo se ha convertido en su forma principal de trabajar. También pueden tener que pasar algunos días en las oficinas, incluso frecuentemente o de forma regular, pero su casa se considera como el centro de su actividad laboral. En su domicilio disponen de todos los equipos necesarios para el trabajo diario.

b) Estatus de empleo

- *Teletrabajadores por cuenta ajena*

El contrato de empleo contempla la casa del empleado como lugar de trabajo, además de - o en lugar de - las oficinas de la empresa.

⁶⁰ Management Technology Associates. (Consultado el 22 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.mtinet.co.uk>>

- *Teletrabajadores autónomos o liberales.*

Para quienes inician una actividad, como trabajadores autónomos o liberales, trabajar en casa, es lo habitual, hasta que pueden costear los gastos de un verdadero despacho. Hoy en día hay cada vez más empresas que deciden renunciar a la idea de una oficina formal y continúan desarrollando sus actividades en base a una red, en la que todo el personal trabaja por separado.

- *Teletrabajo informal*

Un empleado y sus jefes ven las ventajas que comporta el teletrabajo y lo adoptan, aunque formalmente no forme parte de su contrato de trabajo. En ciertos casos, las políticas oficiales de las empresas pueden incluso estar en contra del teletrabajo.

c) **Teletrabajo individual y colectivo**

Ursula Huws⁶¹, asesora y experta en teletrabajo, ha resaltado la importancia de distinguir entre formas de teletrabajo individuales y colectivas. Según su análisis, la categoría de trabajo individual incluye:

- Teletrabajo realizado parcialmente en casa para una sola empresa.
- Teletrabajo realizado enteramente en casa para una sola empresa.
- Trabajo realizado enteramente en casa para varias empresas.
- Varias formas de trabajo móvil o desde lugares distintos.

En la categoría de formas colectivas de teletrabajo se incluyen las siguientes:

- La redistribución de las funciones de apoyo al trabajo de oficina en otras regiones o países (redistribución intraempresarial).
 - La subcontratación de las funciones de apoyo (interempresarial, incluyendo el uso de *telecottages* y centros de trabajo).
 - Trabajo en grupo, el desarrollo del trabajo en grupo repartido en el seno de la organización, trabajo realizado en colaboración con otras empresas a través del
-

intercambio electrónico de datos y redes de pequeñas y medianas empresas e individuos, conectados entre sí mediante la informática y las telecomunicaciones.

d) El teletrabajo respecto a los sectores industriales

El grupo de trabajo sobre el proyecto MIRTI⁶² ha identificado varios factores de motivación en los distintos sectores en que se ha introducido el teletrabajo.

Las grandes empresas del sector de la informática y las telecomunicaciones (*ITC*), los seguros y el sector financiero, fueron las primeras en adoptar el teletrabajo. Algunas han trabajado en la reorganización de los procesos empresariales, cambiando en su seno la organización del trabajo, con la intención de hacer hincapié en la gestión por objetivos, el trabajo orientado a proyectos, el trabajo descentralizado y la mayor autonomía de sus empleados. Otras, en cambio, han intentado reorganizar los procesos empresariales con perspectivas a largo plazo, introduciendo nuevas formas de trabajar a través de la contratación de nuevo personal, con situaciones laborales y contratos de trabajo más flexibles.

En las pequeñas empresas, la introducción del teletrabajo tiene, por lo general, otras finalidades. Lo más probable es que, en este caso, el punto de partida sea la idea de que un mejor uso de las telecomunicaciones y las redes de comunicación puede mejorar la competitividad. Un caso típico es el de una empresa cuyo personal trabaja lejos de las oficinas centrales, en las oficinas de los clientes, por lo que el hecho de que sus trabajadores puedan tener pleno acceso a los datos almacenados en la empresa, estén donde estén, es muy importante. Esta transformación de los procesos laborales abre automáticamente las puertas al teletrabajo.

Se puede tener una perspectiva completamente distinta si se observa el sector público. En este caso, el principal estímulo para adoptar el teletrabajo no estriba ya en aumentar la productividad, ni en mejorar la competitividad, sino más bien en mejorar la calidad

⁶¹ Para más información puede visitar el siguiente *web site*:
<http://dSPACE.dial.pipex.com/analytica/index.html>

⁶² Proyecto MIRTI. *Op. Cit.*

de los servicios ofrecidos. En muchos sectores de la actividad gubernamental y administrativa se da un aumento de la tendencia a la descentralización de los servicios y un cambio en la orientación del suministro de servicios a los ciudadanos. El teletrabajo puede ser una forma de llevar a cabo estos cambios. También puede ayudar a alcanzar otros objetivos colectivos, como por ejemplo la reducción del tráfico en las áreas urbanas

e) Criterio locativo

Respecto al criterio de localización, el teletrabajo puede ser desempeñado de las siguientes maneras:

- Teletrabajo en el domicilio: El teletrabajo en el domicilio consiste en el trabajo que se realiza desde el hogar, sin necesidad de desplazarse a la oficina. (*home-based telework or telecommuting*) y puede desarrollarse por cuenta propia o por cuenta ajena. Esta última modalidad es la más extendida y en la mayoría de los casos se combina con reuniones o con otros trabajos en la sede de la empresa.
- Teletrabajo móvil o trabajadores itinerantes (*mobile teleworking o telework on the road*): El teletrabajo móvil es el realizado por aquellos trabajadores que necesitan desplazarse frecuentemente, por ejemplo: vendedores, personal de mantenimiento de equipos, reporteros, consultores o ejecutivos.
- Oficinas satélite⁶³: Esta es una forma colectiva de teletrabajo, parecida a la tipología tradicional de sucursal que ya existe desde hace tiempo en muchas empresas. Tal vez la diferencia estribé en que, mientras que las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes o de los mercados locales, hoy en día las oficinas satélite pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñar de todos modos una labor destinada a toda la organización, empleando conexiones informáticas y de telecomunicaciones.

⁶³ Proyecto MIRTI. *Tipos de Teletrabajo*. (Consultado el 5 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2FRAMEee.htm>>

De entre los muchos ejemplos, cabe destacar los centros de llamadas telefónicas (*Call Center*) que poseen las empresas para atender a sus clientes. Las oficinas satélite pueden resultar útiles gracias a la reducción de los gastos inmobiliarios y generales. Los costes de personal pueden ser inferiores en las zonas geográficamente alejadas, y también puede aumentar el número de puestos de trabajo.

- Centros de Teletrabajo⁶⁴:

Los centros de teletrabajo son entidades en las que se comparten recursos y desde donde se puede desarrollar la actividad de teletrabajo. Este tipo de centro puede adoptar las siguientes modalidades:

- ▲ *Telecabañas (Telecottages)*:

Es un tipo especial de telecentro y tiene su origen en aldeas rurales. Se tiene noticias de su aparición en Escandinavia y se ha extendido a Irlanda, Francia, Inglaterra, Gales y Escocia. La idea original ha estado dirigida a interconectar a aquellas personas que viven en zonas rurales con empleadores de alta tecnología, ubicados generalmente en las grandes urbes. Estos centros también realizan formación en informática básica, procesamiento de texto, hojas de cálculo, diseño por ordenador, e-mail y trabajo electrónico en red. Estas telecabañas suponen una regeneración económica para la zona, ayudando a los habitantes locales a encontrar trabajo, para las empresas locales, o para empleadores lejanos mediante el teletrabajo.

- ▲ *Telealdea (Televillage)*:

Es una extensión de la telecabaña. Se basa en desarrollar toda una comunidad, orientada al trabajo del futuro y al entorno de vida de la economía en red. Toda la aldea está conectada a través de comunicaciones de banda ancha, a la de la aldea global. Se trata de combinar el estilo de vida rural con un excelente acceso a las autopistas de la información.

⁶⁴ M. A. González. *El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo*. (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://lightning.prohosting.com/~xp25/>>

▲ Oficinas vacacionales (*Resort-offices*)

Un lugar alejado del hogar y de la oficina principal, localizado normalmente en un entorno natural escogido por la belleza de sus paisajes o por su clima y provisto de todos los elementos que faciliten tanto el trabajo como el ocio. Es el tipo de experiencia más extendida en Japón y la que han comenzado a desarrollar en otras zonas, como las Islas Baleares.

▲ Telecentros (*Telecentres*):

Es la modalidad de centro de teletrabajo más importante y la que desarrollaremos a lo largo de este capítulo. Podemos definir, de forma muy general, que los telecentros son entidades que disponen de una serie de instalaciones y equipos que permiten desarrollar, diversas actividades dentro de la que es necesario destacar el teletrabajo. Suelen cubrir a la vez servicios de formación y asesoramiento en los aspectos más técnicos tanto a Pymes, como al público en general y son fundamentales en zonas rurales o mal comunicadas, pues contribuyen de forma significativa a mejorar su entorno más próximo.

5.2. Los telecentros españoles, herramienta de dinamización del desarrollo social

Son muchas las acepciones utilizadas para definir un tipo de centro de trabajo: *telecenters, telecentros, telecasitas, centros comunitarios de tecnología, centros de aprendizaje interconectados por red, telecentros comunitarios de multiuso, clubs digitales, cabinas públicas, espacios numérisés, telestugen o sitios de acceso al aprendizaje*⁶⁵. En el desarrollo de esta investigación, se ha optado por denominar, este tipo de entidad, como **TELECENTROS**, por ser el término y la modalidad más difundida en España.

El telecentro es un lugar físico, que dispone de medios avanzados en cuanto a las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC), cuyo objetivo fundamental

⁶⁵ S. Cisler, Telecenters and libraries: new technologies and new partnerships. En: *Conferencia Anual de la IFLA*. Amsterdam, 1998. (Consultado el 12 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://home.inreach.com/cisler/telecenters.htm>>

es la difusión de servicios telemáticos, que se encuentran al alcance de todos y están destinados al desarrollo individual, social y económico del público en general y del teletrabajador.

En la mayoría de los casos los telecentros españoles son fruto de proyectos o iniciativas europeas, de duración limitada, que pueden continuar su labor gracias a la ayuda de instituciones locales o a la colaboración con empresas privadas.

La formación es uno de los servicios que encontramos siempre implícito en los telecentros. De hecho, frecuentemente ellos actúan en sus inicios sólo como centros de formación, con cursos dirigidos especialmente a fomentar el conocimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, lo cual supone para las poblaciones -generalmente las menos favorecidas en cuanto a desarrollo económico- un primer paso para unirse a la llamada Sociedad de la Información.

El telecentro es una solución puente para emprendedores, autónomos y Pymes que permite adaptar también a la empresa a la nueva sociedad de la información, disfrutar de sus instalaciones y de su infraestructura, a un coste módico, comenzar a utilizar Internet en los negocios y desarrollar aplicaciones de teletrabajo, dentro o fuera del propio telecentro.

Para la población, el telecentro puede constituir una fuente de empleo a través de la promoción del teletrabajo, poniendo a disposición de sus habitantes módulos dónde pueden desarrollar su actividad. De esa manera, favorece la retención de la población autóctona y atrae de las ciudades cercanas a los ciudadanos con un alto nivel de formación.

Otro aspecto a destacar dentro del telecentro son los servicios de información, apoyo técnico y asesoría que pone a disposición del público y las empresas.

González⁶⁶ argumenta la existencia de tres pilares básicos que son aplicables a todos los telecentros:

- a) Información: los telecentros deben incluir dentro de sus servicios el asesoramiento, los encuentros, los foros presenciales y los no presenciales, de manera que los teletrabajadores tengan contacto entre sí y no se sientan aislados.
- b) Colaboración: argumenta que es necesario crear un círculo de telecentros asociados con el objetivo de que exista un *feed-back* entre sus miembros. Esta cooperación contribuiría al desarrollo económico paulatino de todas las ciudades que apuestan por el teletrabajo y que disponen de este tipo de institución como una solución.
- c) Formación: plantea que se deben tener en cuenta los cursos de especialización y los diferentes colectivos receptores como pueden ser: discapacitados, universitarios, emprendedores, mujeres, empresas y asociaciones, dado que cada uno tiene unas necesidades específicas de formación en función de sus inquietudes.

Por otra parte, es importante destacar que un telecentro necesita de una mentalidad diferente y debe incluir dentro de sus objetivos el ser el eslabón fundamental que va desde la formación a la inserción laboral y crear una masa crítica de profesionales afines al teletrabajo, para poder ofrecérsela a las empresas. En las figuras 1 y 2, se pueden observar que esta formación se establece en tres niveles⁶⁷:

1. Formación básica continua

Creación de una bolsa de personas formadas con la base necesaria para su posterior inclusión en acciones formativas, vinculadas a las nuevas tecnologías (fig.1).

2. Formación ocupacional vinculada al teletrabajo

Detección de empresas interesadas en los perfiles de las acciones formativas puesta en marcha por el telecentro y su posterior negociación para determinar el programa de prácticas que los alumnos desarrollarán desde el telecentro (fig.2).

⁶⁶ Reflexiones de Sonia González durante su ponencia "El teletrabajo a debate" recogida en "El P.T.A participa en el Primer Encuentro Andaluz de Promotores de Telecentros". (Consultado el 1 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/Inditel20002.html>>.

3. E-formación

Acuerdos con empresas expertas en el desarrollo de cursos específicos para la formación y definición de los nuevos perfiles profesionales demandados: teletrabajo, comercio electrónico, catalogación o marketing (fig.2).

⁶⁷ IDEL *Conferencias*. Madrid: Grupo Recoletos, 2001

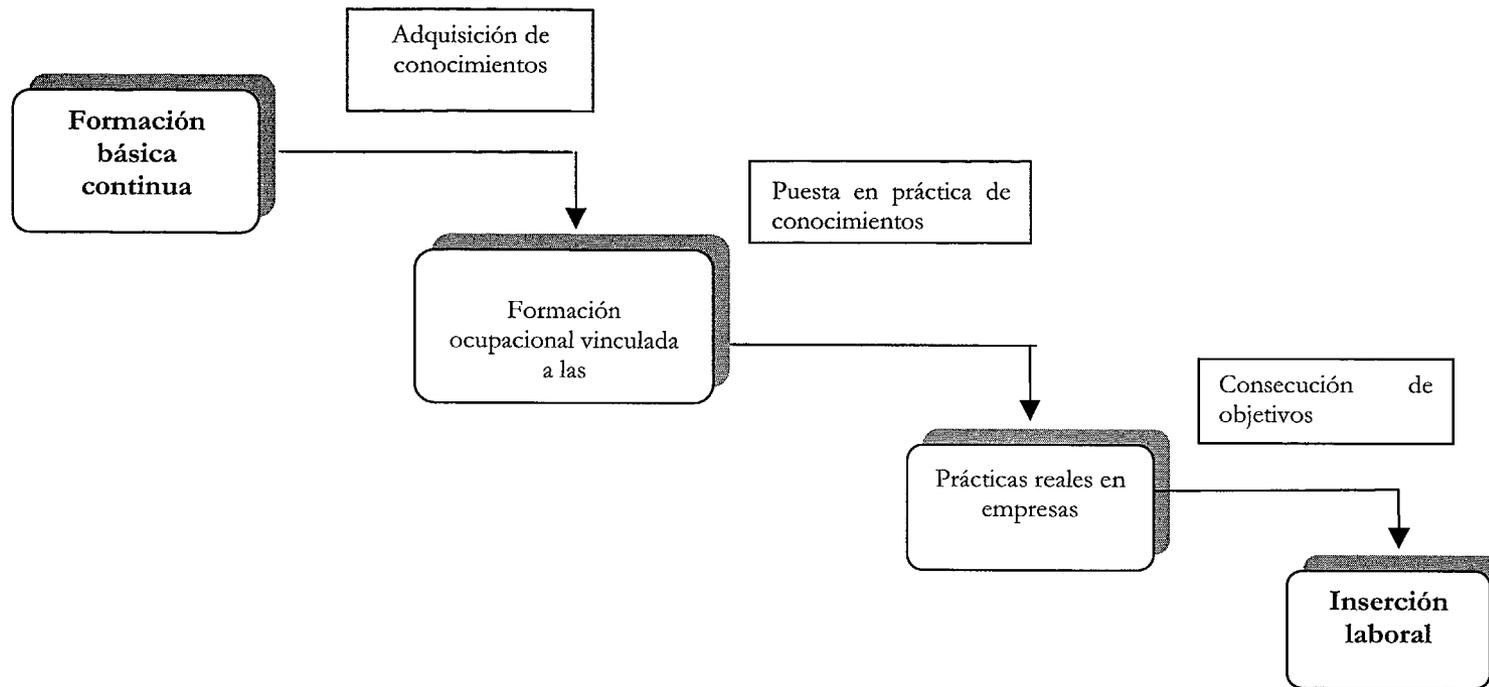


Fig.1: De la formación básica a la inserción laboral
Fuente: IDEL. *Conferencias.* Madrid: Grupo Recoletos, 2001.

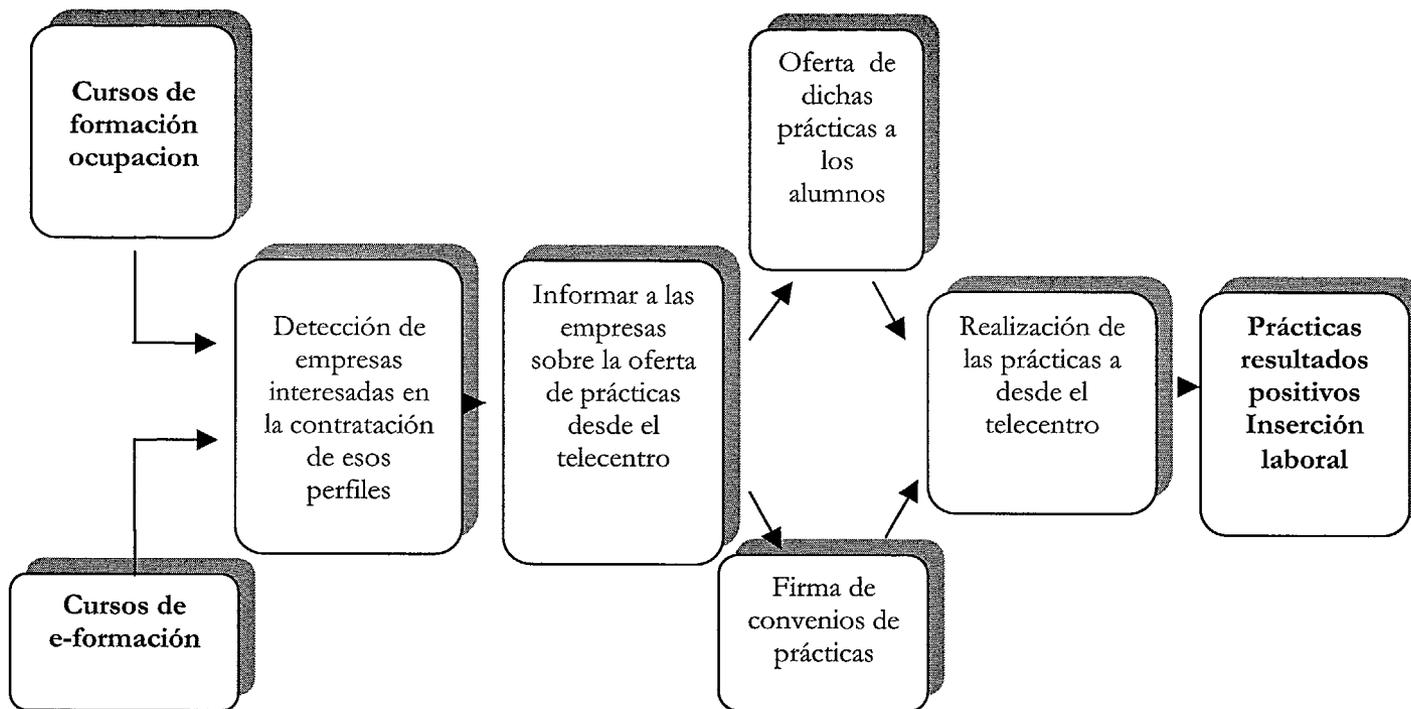


Fig.2. De la formación a la inserción laboral

Fuente: IDEL. *Conferencias.* Madrid: Grupo Recoleta, 2001.s

Ventajas de la implantación de telecentros

Es indiscutible el valor social que puede proporcionar la creación y buen funcionamiento de un telecentro. Todas las ventajas que este tipo de entidad proporciona se aúnan dentro de un grupo indisoluble que favorecen a emprendedores, a las Pymes y a la sociedad en general, en aras de un solo objetivo: la adopción de las nuevas TIC, como una vía hacia una sociedad de la información interactiva y su correlación con el desarrollo económico del país.

Dentro de las ventajas fundamentales se pueden destacar las siguientes:

- a) Aumento de las oportunidades de trabajo.
- b) Facilita el acceso a nuevos puestos de trabajo, vinculados a la existencia de nuevos huecos de mercado y a las firmas de acuerdo entre teletrabajadores y empresas que se encuentran dentro del telecentro.
- c) Motiva a los usuarios y a las empresas a emprender nuevos proyectos a través de experiencias reales de teletrabajo.
- d) Formación de teletrabajadores.
- e) Crea una plataforma de apoyo a los ciudadanos y a las Pymes locales, ofreciendo el uso de instalaciones y servicios del telecentro.
- f) Minimiza la principal desventaja del teletrabajo: el aislamiento y la incomunicación, al permitir la interrelación entre teletrabajadores.
- g) Flexibiliza el horario laboral.
- h) Establece el asesoramiento en la creación y funcionamiento de nuevas empresas y en la constitución de teletrabajadores como autónomos.
- i) Conecta a la sociedad moderna con algunas de las regiones más deprimidas, llevando a estas zonas, nuevas formas de trabajo, formación y uso de nuevas tecnologías.
- j) Permite el acceso al mercado laboral de personas con problemas específicos.
- k) Ofrece mayor flexibilidad organizativa para el empresario.
- l) Reduce el tráfico en zonas urbanas.
- m) Favorece el ahorro de energía y otros objetivos relacionados con la protección del medio ambiente.

5.3. Establecimiento del telecentro: fases para su implantación

La implantación de un telecentro supone una inversión inicial elevada, pero que se ve amortizada por las grandes ventajas que proporciona al ciudadano y a la sociedad en general. Según Richard Fuchs⁶⁸ para lanzar un telecentro hay que invertir entre 50.000 y 75.000 dólares (equivalentes a 54.000 y 81.000 euros). Los gastos anuales de funcionamiento son mucho más modestos e incluyen la remuneración de dos o tres empleados.

No existe un modelo exacto a la hora de diseñar y llevar a cabo un telecentro, cada uno tiene sus propias posibilidades de conseguir subvenciones y de desarrollarlo. La mayoría de los telecentros en España surgen por iniciativas o programas comunitarios de duración limitada. Para mantenerse a largo plazo, solicitan la ayuda, después de dos o tres años, a su ayuntamiento, e intentan también autofinanciarse ofreciendo servicios de pago a través de cursos de especialización, alquiler de instalaciones, teléfono, fax, fotocopias y asesoramiento a Pymes. Y si no logran salir del paso, al menos habrán dejado tras de sí un personal cualificado en la zona.

Las siguientes consideraciones pueden darnos una idea de los pasos que hay que dar para llevar a cabo un proyecto de telecentro⁶⁹:

- Fase 1: Encontrar socios que tengan deseos de desarrollar un proyecto de telecentro.
- Fase 2: Desarrollar el papel y los objetivos del telecentro.
- Fase 3: Elaborar un plan económico que incluya un presupuesto de gastos para el telecentro.
- Fase 4: Discutir las posibilidades de financiación con los distintos socios implicados.
- Fase 5: Celebrar reuniones de alto nivel con los socios que deseen tomar parte en el proyecto, que concluya con una declaración formal de intenciones en la que todas las partes implicadas manifiesten su voluntad de dar comienzo al proyecto de telecentro.
- Fase 6: Acometer una campaña de información al público para empezar a

⁶⁸ Richard Fuchs es sociólogo y presidente de Future Works Inc., cuya sede radica en la comunidad canadiense de Torbay, Terranova. Participó en la instalación de los primeros telecentros rurales de norteamérica y contribuyó a su lanzamiento en África e Indonesia.

⁶⁹ Proyecto MIRTl: *Hacia el teletrabajo: checklist por telecentros e iniciativas públicas*. (Consultado el 24 de noviembre de 2000). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/hanbook/spanolo/2hardc_t.html>.

promocionar el telecentro.

Fase 7: Buscar oportunidades de trabajo para el telecentro.

Fase 8: Inaugurar el telecentro.

Por otra parte, Fuchs⁷⁰ plantea que la creación de un telecentro debe considerarse como una inversión social para lograr que las aldeas rurales del mundo en desarrollo salgan de su aislamiento, y argumenta a través de cuatro consideraciones, que se necesitan también otros requisitos básicos para el buen funcionamiento:

- a) Demostrar concretamente la utilidad de un telecentro para la comunidad.
- b) Lograr que los campesinos, maestros y empresarios locales entiendan el valor de la información y presentarles los instrumentos que les permitirán el acceso a ella.
- c) Dotar al telecentro de un personal capacitado para mantenerse al día de la evolución tecnológica, de los soportes y de las redes informáticas. La forma más eficaz de conseguirlo es crear un foro virtual y físico donde los participantes puedan reunirse e intercambiar información.
- d) Una vez que el centro esté en funcionamiento el personal debe atraer a todos los miembros de la comunidad sin excepción, enseñarles las herramientas informáticas y ayudarles a identificar las ventajas que esos servicios les ofrecen.

Finaliza Fuchs planteando *"el éxito de un telecentro dependerá de la capacidad de sus promotores de formar líderes locales que impulsen el proyecto. Es esencial que la operación sea supervisada por miembros de la comunidad, procedentes de centros médicos, municipios, escuelas primarias y centros de formación de maestros, que se convertirán probablemente en los usuarios iniciales de esos servicios y le darán amplia difusión"*.

⁷⁰ Fuchs, Richard. Telecentros, tecnología al alcance de todos. En: *El Correo de la UNESCO*, marzo, 2000, p. 43

5.4. Historia de los telecentros

5.4.1. Telecentros europeos

Durante la década de los 70 se desarrollaron diferentes proyectos que permitieron un mayor acercamiento de la población al uso de las nuevas tecnologías, pero no fue hasta el año 1985, cuando se inauguró el primer telecentro en Velmdalen, Suecia. Desde esta primera experiencia sueca en la implantación de telecentros, transmitida a continuación al Reino Unido e Irlanda, hasta la creciente expansión del fenómeno en los países mediterráneos, han tenido que pasar más de 15 años en los que se han producido cambios de índole social, económico, tecnológico y cultural que han permitido modificar la idea original de estas instalaciones y transformarlas en verdaderos centros de formación, asesoramiento e inserción laboral.

Los resultados de la última encuesta, realizada por Telearbeit GmbH nos muestra la realidad de los telecentros europeos en 1999 respecto a su ubicación física, financiación y volumen de negocios. Estos resultados indican ⁷¹:

- ⊕ La tendencia localista de éstos, puesto que un 84,5% están situados en regiones rurales o en el extrarradio de las ciudades.
- ⊕ Que un 65% están financiados por capital privado o reciben subsidio público de una manera parcial.
- ⊕ Que un 34% de los telecentros alcanzaron un volumen de negocio de alrededor 200.000 Euros y el resto tuvo como promedio unos 600.000 Euros .

La encuesta nos permite apreciar que el área del teletrabajo ha aumentado con respecto a una encuesta efectuada con anterioridad. El estudio también refleja el hecho de que los telecentros son poco conocidos para el gran público, a pesar de que tres cuartos de los telecentros están representados en Internet, un 68% en catálogos de compañías, un 66% en la publicidad y más de un 62% se ha promocionado a través de campañas directas de marketing.

⁷¹ I. Capdevila. *La mayoría de los telecentros europeos son de capital privado*. (Consultado el 13 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.laempresa.net/noticias/2000/0003/20000315_08.htm>.

Más de la mitad de telecentros se quejan de que las Pymes de sus respectivos países europeos no conocen la existencia de los servicios de telecentros y por esa razón hay una falta de trabajo en el sector. Acabar con esta situación es la prioridad principal de los telecentros.

5.4.2. Telecentros españoles

España se ha convertido en uno de los países de la Unión Europea donde el número de teletrabajadores está creciendo a un ritmo más acelerado, a pesar de que todavía se encuentra en un estado muy inmaduro y de que aún queda mucho para que se alcancen todas las posibilidades que este nuevo concepto ofrece. Dentro de esta nueva actividad laboral podemos destacar la función social que vienen desarrollando los telecentros a nivel mundial, no sólo como centro de servicios telemáticos, sino como promotor del teletrabajo y del desarrollo de Pymes.

Chaparro⁷² hablando del ciclo de vida de un telecentro en España argumenta que hay dos clases de telecentros: *los que podríamos llamar telecentros duros y los blandos*. El telecentro duro es de tipo anglosajón. Nace con pocos medios y pocas subvenciones y se tiene que abrir camino prácticamente en solitario. Naturalmente, la mortalidad entre ellos es enorme. No todos llegan a buen puerto y consiguen convertirse en empresas rentables. Luego están los telecentros de tipo nórdico, que denominó "blandos", porque nacen con muchísimas subvenciones y apoyos estatales. Al principio suelen ir muy bien pero, a medida que las subvenciones decaen o se acaban, surgen problemas.

Nuestro país, ha sido heredero de muchísimos proyectos. Al respecto Jiménez⁷³ expresó que probablemente el 95% de los Telecentros que estén funcionando en España han surgido, de un modo u otro, vinculados a proyectos europeos de diferentes iniciativas y programas, orientados, a un colectivo u otro, en políticas de desarrollo rural o urbano, pero donde la financiación europea ha sido el punto de despegue. Por lo tanto, hay que estar satisfecho por haber tenido la oportunidad de "arrancar" y poner en marcha estas instalaciones.

⁷² F. Ortiz Chaparro. "Teletrabajo y estrategias empresariales: entre la flexibilidad y la nueva lógica". *Trabajar en la Sociedad de la Información: El teletrabajo, problema o solución. Cómo contratarlo*. Madrid: Fundación Universidad Empresa, 1999.

⁷³ I. Jiménez. *Telecentros: instrumento de desarrollo local e individual*. (Consultado el 15 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.mujeresuniversitarias.org/resumenes.html>>.

5.5. Iniciativas comunitarias que dieron lugar a telecentros españoles

ADAPT

El objetivo de este proyecto fue contribuir a la adaptación de los trabajadores a las transformaciones industriales y mejorar el funcionamiento del mercado de trabajo con vistas a favorecer el crecimiento, el empleo y la competitividad de las empresas de la Unión Europea, así como favorecer la formación profesional y el paso a la sociedad de la información.

Dentro del proyecto europeo Adapt-Bis (*Building the Information Society*), se desarrolló en España el Proyecto Brisa, que es uno de los que se han puesto en marcha en la Comunidad Aragonesa durante el bienio 1998-1999. El proyecto Europeo Brisa fue implantado en seis zonas rurales aragonesas con el fin de mejorar la calidad y competitividad de nuestras Pymes y organizaciones rurales y así contribuir al nacimiento de nuevas oportunidades profesionales para las personas residentes en las zonas.

Mercurio: "Teletrabajo una oportunidad de desarrollo rural" es otro proyecto que el Gobierno de Aragón integró en las iniciativas Adapt del Fondo Social Europeo, donde EATUR junto con CESTE, fueron las entidades promotoras responsables del estudio y de la implantación técnica. Culminó la experiencia con el desarrollo de un centro de teletrabajo en Mosqueruela (Teruel)

ARTE/PYME

ARTE-PYME I durante el periodo de 1995 a 1999 ha concedido unas ayudas cercanas a los 7.500 millones de pesetas, en 230 proyectos que han beneficiado de forma directa a unas 30.000 PYME's⁷⁴.

El Plan de Acción INFO XXI contempla la puesta en marcha, por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología, del programa ARTE/PYME II, que tiene un objetivo principal claramente definido: "*Impulsar la utilización por las PYME's españolas de las*

modernas tecnologías de la información y las comunicaciones", con el que se pretende que las PYME'S alcancen una serie de resultados u objetivos secundarios, que son:

- ° Mejorar los sistemas internos de organización y producción.
- ° Mejorar sus relaciones con proveedores, productores y clientes.
- ° Superar los desequilibrios regionales.
- ° Facilitar la incorporación de estas empresas al mercado comunitario.

LEADER

La Iniciativa Comunitaria LEADER surge en 1991 para reforzar las políticas de desarrollo rural. En España la Iniciativa Comunitaria LEADER se ha desarrollado en dos fases: LEADER I y LEADER II. El LEADER I tuvo un período inicial de cuatro años (1991-1994), aprobándose en Andalucía nueve grupos. Debido a los excelentes resultados de la Iniciativa, la Comisión decidió realizar una nueva convocatoria: LEADER II, que estuvo activa en el período 1995-1999. Actualmente se está poniendo en práctica el LEADER III.

HORIZON

Iniciativa Comunitaria de empleo y desarrollo de los recursos humanos especialmente dirigida a las personas minusválidas y otros colectivos desfavorecidos. Se dirige no sólo a las personas en paro, sino también a las que se encuentran con graves obstáculos de integración a causa de su alto nivel de marginación.

Dentro del Proyecto Horizon, surge CESAPIDE promovido por la Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES), que consiste en una experiencia piloto de teletrabajo para personas con discapacidad, mediante un telecentro de empleo para ofrecer servicios a empresas reduciendo gastos de estructura de las empresas y facilitando el trabajo y la formación continua a personas con problemas de movilidad u otras dificultades para integrarse en el mercado laboral.

INTEGRA

El objetivo de la iniciativa Integra (en sus versiones I, II y III) es promover medidas para mejorar el acceso al mercado de trabajo de los grupos más vulnerables a la exclusión social y laboral (desempleados de larga duración, minorías étnicas e

⁷⁴ *INFO XXI* (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.infoxxi.es>>

inmigrantes) siendo su principal cometido, respaldar aquellos proyectos que ofrezcan un conjunto integrado de medidas de formación y acompañamiento teniendo en cuenta las necesidades y características personales, de los colectivos destinatarios. Durante el año 1996, 212 Proyectos han estado funcionando en España. Aunque la Iniciativa Empleo y Desarrollo de los Recursos Humanos se aprobó para el periodo 1995-1999 (Integra II), en una primera fase se distribuyeron los fondos asignados a los años 1995-1997.

LEONARDO DA-VINCI

El programa de formación profesional LEONARDO DA VINCI abarcó el período que se extendió desde el 1 de enero de 1995 hasta el 31 de diciembre de 1999. Este programa apoyó y complementó actividades de los Estados miembros de la Unión Europea en cuanto a mejora de la calidad de la formación y su capacidad para encontrar nuevos métodos de aprendizaje. LEONARDO estimuló la cooperación transnacional, aunando las diversas experiencias de toda Europa.

NOW⁷⁵ (New Opportunities for Women)

Se constituyen en 1998, y van dirigidos exclusivamente al colectivo femenino. Dentro del programa Now se están llevando a cabo diferentes proyectos para mujeres que deseen introducirse en actividades sustentadas en el teletrabajo. En el diseño de estos proyectos el elemento clave es lo que en términos técnicos se ha denominado "la perspectiva de género", esto es, centrarse en los aspectos que han impedido el acceso al empleo de las mujeres. Estos proyectos son financiados, en su mayor parte, por el Fondo Social Europeo. Dentro de esta iniciativa podemos encontrar otros proyectos como C-Test y Wosnet.

El Proyecto C-Test, se encuentra enmarcado dentro de la iniciativa europea Now, cuya finalidad es el fomento del empleo femenino. Los responsables del diseño, la ejecución y la financiación de este proyecto son el Instituto de la Mujer y la Universidad Politécnica de Madrid, a través del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (GTIC) de la Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones.

⁷⁵ *¿Qué es un proyecto NOW?* . (Consultado el 8 de marzo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.femur.es/nowfedan.htm>>

El proyecto WOSNET se encuentra enmarcado también dentro del programa NOW de la Unión Europea, apoyado por la Diputación General de Aragón, cofinanciado por el Instituto Aragonés de la Mujer y promovido por Iberema. Un aspecto clave de WOSNET es el diseño y puesta en marcha de los Net Center. Los Net Center son centros públicos de acceso semirestringido, equipados telemáticamente, gestionados inicialmente por la dirección del proyecto, posteriormente por las Gestoras de Red y finalmente por el propio grupo de usuarias del Net Center. Para su implantación se han escogido pequeños núcleos urbanos de más de 10.000 habitantes ubicados en ámbitos rurales: Barbastro y Catalunya.

EQUAL

Iniciativa Comunitaria como ADAPT o los derivados de EMPLEO, como fueron NOW, HORIZON, INTEGRA y YOUTHSTART están comenzando gradualmente a desaparecer, mientras que EQUAL comienza a establecerse.

Teniendo en cuenta la experiencia obtenida de las anteriores iniciativas comunitarias ADAPT y Empleo, la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo ha presentado el programa operativo de la Iniciativa EQUAL para España, en el cual las distintas agrupaciones de desarrollo pueden presentar sus proyectos. La actuación EQUAL consistirá en reunir a los actores claves de un sector o área geográfica y una serie de ámbitos diferentes, como la Administración Pública, las organizaciones no gubernamentales, los interlocutores sociales y el sector empresarial (en particular las Pymes), los cuales trabajarán en asociación compartiendo sus diferentes tipos de experiencias y conocimientos especializados⁷⁶.

La Comisión Europea aprobó una dotación económica para la Iniciativa Comunitaria EQUAL en España de 515.000.000 euros para el período de 2000-2006⁷⁷.

⁷⁶ ORDEN 2567/20001, del 29 de marzo, de la Consejería de Economía y Empleo de Madrid, por la que se convocan ayudas o proyectos en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL. (Consultado el 30 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.comadrid.es/gema/revista/leyes/marabr01/boc085a.htm>>.

⁷⁷ BOE, 17 de abril de 2001, nº 92, p. 13932

5.6. Investigación sobre la situación actual de los telecentros españoles

En España, la actividad que vienen desarrollando los telecentros pasa por una fase que la podríamos definir como de “desconocimiento total”, no sólo de su existencia, sino del valor social que cumple este tipo de institución, aspecto que condiciona la aparición de los siguientes efectos negativos entre los implicados y la población en general:

- a) Ausencia de visibilidad de muchos telecentros, tanto privados como públicos.

No existen listados ni directorios actualizados de los telecentros españoles, por lo que muchos de ellos desconocen la existencia de otros telecentros ubicados dentro de su Comunidad Autónoma e incluso dentro de la misma ciudad. Los orígenes de esta situación lo encontraremos en la ausencia de una divulgación masiva fuera de las comarcas o los distritos.

La falta de un elemento tan vital como es un directorio de telecentros españoles restringe, en gran medida, el acceso a sus servicios, no sólo al resto de los telecentros, sino a la población en general.

- b) Poca comunicación y cooperación entre los telecentros.

A partir de 1999 en España se han celebrado, los siguientes encuentros, seminarios o jornadas, cuya finalidad estuvo orientada a fomentar el intercambio de experiencias y, en algunos casos, promover la colaboración entre los telecentros:

21-22 de junio de 1999	Primer Encuentro Nacional de Telecentros y Teletrabajo en Gordexola, promovido por el Telecentro de Gordexola.
8-9 de marzo de 2000	Seminario en Sevilla
2 de junio de 2000	Primer Encuentro Andaluz de Promotores de Telecentros, organizado por la Red Andaluza de Profesionales de la Formación (RAPF).
16-17 de octubre de 2000	Primer Encuentro Internacional de Gestores y Promotores de Telecentros en Gijón, promovido por el Fondo Social Europeo y por la Consejería de Trabajo y Promoción de Empleo del Principado de Asturias.
12 de febrero de 2001	Primeras Jornadas Nacionales de Territorios en Red, celebradas en Perlorá
12 de junio de 2001	Jornadas sobre empleo y nuevas tecnologías "Internet, teletrabajo y telecentros y su relación con el desarrollo local" celebradas en Madrid, promovido por el Telecentro de Rivas-Vaciamadrid
13 de diciembre de 2001	Segundas Jornadas sobre empleo y nuevas tecnologías, celebradas en Madrid (Coslada), promovido por el Telecentro Sired

Sin dejar de reconocer la labor desplegada en aunar esfuerzos por los directivos de algunos telecentros y organizadores externos, se puede asegurar que la mayoría de ellos continúan trabajando en solitario, sin una fluida comunicación, ni intercambio de opiniones.

Hasta junio de 2001, ha sido creada sólo una red regional en España, por iniciativa del Principado de Asturias y del Fondo de Formación: la Red de Telecentros de Asturias, que agrupa en la actualidad a 42 telecentros comunicados entre sí. Por otra parte, se encuentra en formación la Red de Telecentros de la Comunidad de Madrid y también

comienzan a aparecer alrededor de 32 Nuevos Centros del Conocimiento⁷⁸ bajo la Dirección de la Junta de Extremadura.

La creación de una Red de Telecentros Españoles (o simplemente, al principio, un trabajo en red, al menos regional, como el que vienen efectuando las Comunidades Autónomas de Asturias, Madrid y Extremadura), les permitiría defender mejor sus intereses frente a la Administración y la posibilidad de ofrecer y difundir, desde cualquier punto de la red, la gama total de servicios y experiencias de los telecentros, lo que se traduce en una mayor captación de clientes y mayores beneficios sociales.

Por todas las razones explicadas anteriormente y con las dificultades que se planteaban, no sólo para llegar a cabo un análisis exhaustivo de la situación de los telecentros en España, sino para determinar su ubicación física, decidimos realizar una investigación minuciosa que culminó en junio de 2001.

OBJETIVOS

En la realización de este estudio se plantearon cuatro objetivos fundamentales:

- ▲ Recopilación de datos e información para conocer la situación actual de los telecentros en España, incluyendo aquellos que por diferentes razones no han podido continuar funcionando.
- ▲ Análisis de las tareas que vienen realizando.
- ▲ Elaboración de un directorio actualizado organizado por Comunidades Autónomas.
- ▲ Divulgación de los resultados obtenidos.

⁷⁸ El proyecto Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) nace en 1999, con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura. Los NCC, generalmente están ubicados en centros culturales o sociales, donde se ha instalado un equipamiento informático suficiente para que todos los sectores de la población adulta, tengan acceso a las nuevas oportunidades que las tecnologías están generando en Extremadura. Dos técnicos, con perfiles profesionales de dinamizador informático y sociocultural, son los encargados de familiarizar e introducir a los ciudadanos en el uso participativo y comprometido de Internet. Durante el 2000 el proyecto se consolida y amplía pasando de 6 centros, distribuidos en localidades de pequeña, mediana y gran población, a 32. Esta ampliación se produce en dos fases: la primera en marzo, 14 localidades de menos de 10.000 habitantes y la segunda en septiembre, 12 barriadas socialmente desfavorecidas de grandes ciudades.

METODOLOGÍA

El método de recogida y análisis de los datos se basó en la contrastación de varias fuentes de información:

- ▲ *Web site* creadas y mantenidas por los Telecentros.
- ▲ Noticias en revistas y periódicos *online*.
- ▲ Documentación ofrecida por algunos Telecentros.
- ▲ Reuniones, encuentros y seminarios desarrollados por los Telecentros.
- ▲ Conclusiones de las encuestas contrastadas y consensuadas con expertos y personal responsable del Telecentro.

En la primera parte del estudio pudimos detectar que en el año 2000, el 50% de los telecentros no desarrollaban páginas en Internet y que las noticias, reuniones, encuentros, jornadas y el resto de la documentación eran solamente resúmenes o páginas desactualizadas, que no nos aportaban toda la información que necesitábamos para realizar un análisis exhaustivo.

Por esta razón, se decidió elaborar una encuesta cuya finalidad fue recopilar y homogeneizar todos los datos, con el objetivo de llegar a conocer la vertebración y existencia de los telecentros en nuestro país. El diseño del cuestionario se ha efectuado teniendo en cuenta aquellos segmentos que no se revelan en otras fuentes de información y con el objetivo de realizar estimaciones en los siguientes aspectos de los telecentros:

- ▲ Modalidad de centros de trabajo.
- ▲ Vida de un telecentro.
 - Año de creación.
 - Ciclo de vida de los telecentros.
- ▲ Usuarios y puestos de trabajo.
 - Número de teletrabajadores.
 - Número promedio de usuarios al año.
 - Tipología del usuario que accede a los servicios de los telecentros.
 - Número de puestos de trabajo.
 - Equipamiento.
- ▲ Servicios de los telecentros.
- ▲ Tipo de financiación y ayudas.

- ▲ Iniciativas o proyectos comunitarios.

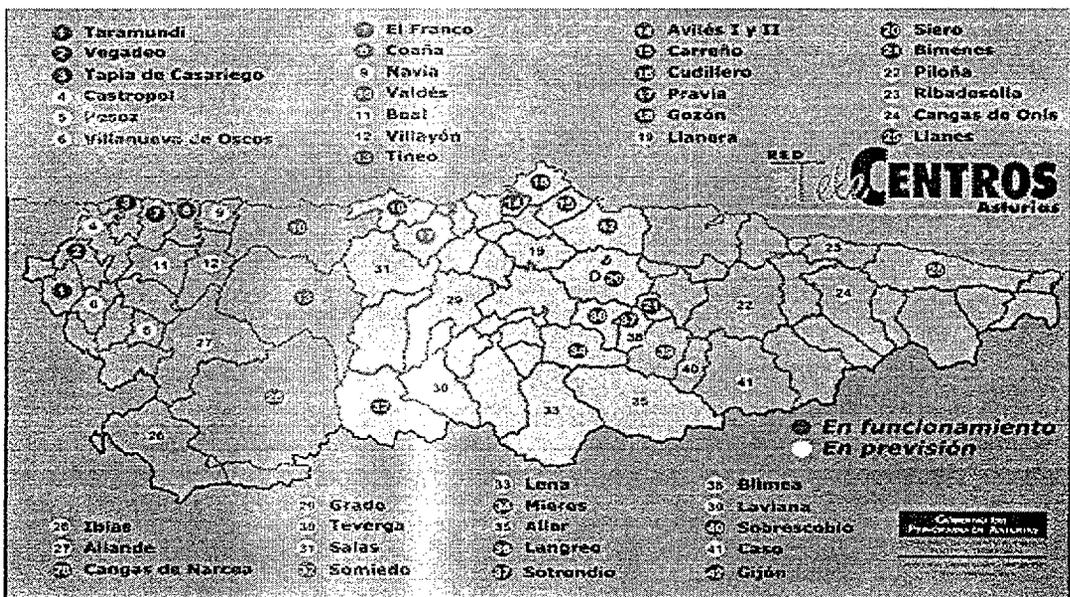
RESULTADOS DEL ESTUDIO

5.6.1. Número de telecentros en España

En esta investigación se han detectado que en España, existen 75 telecentros, distribuidos en 15 Comunidades Autónomas, siendo **Asturias, Aragón y Baleares** las regiones que destacan en cuanto a número de telecentros creados (fig. 3 y tabla1). Además comienzan a aparecer los llamados "Nuevos Centros de Conocimiento", creados a partir de 1999 con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura.

ASTURIAS

La Administración Regional del Principado de Asturias (a través de la Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones) y en colaboración con distintos ayuntamientos de la región, está construyendo lo que será la mayor red de telecentros de Europa (42 telecentros en junio de 2002).



En el marco de proyectos europeos del Fondo Formación, con el apoyo de la Administración Regional del Principado de Asturias ha experimentado un modelo de Telecentros basado en la filosofía expuesta más arriba y que está dando lugar la creación de una gran red de telecentros en la región (dependientes de la Dirección General de Transportes y Telecomunicaciones y con una fuerte implicación de los Ayuntamientos). Será la mayor red regional de telecentros en Europa.

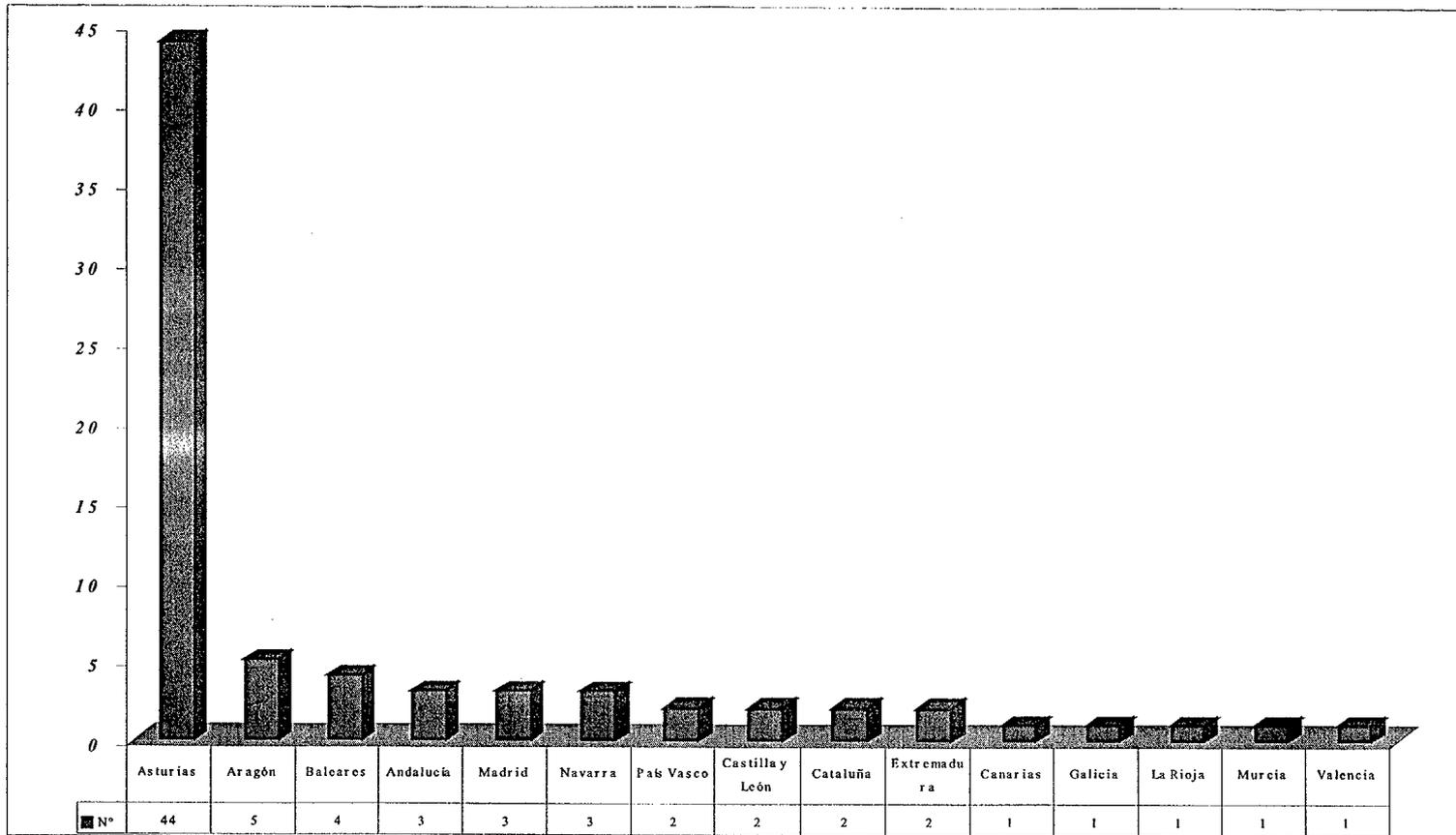


Fig. 3: Número de telecentros por Comunidad Autónoma

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1: Directorio de Telecentros y Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) españoles

Fuente: Elaboración propia

Autonomía	Telecentros	Dirección	Ayudas, proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Andalucía	Centro de Teletrabajo del Parque Tecnológico de Andalucía	C/ Marie Curie, 35; Campanillas 29590 Málaga Tel.:952 619 114 Fax: 952 619 117	FORCEM	http://www.pta.es/cet
	Centro de Teletrabajo Cartuja93	Parque Científico y Tecnológico. Centro de Empresas. Pabellón de Italia Avda. Isaac Newton. Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla Tel.: 955 039 600 Fax : 955 039 615	FORCEM	http://194.224.229.54/cartuja93/
	Telecentro Municipal Ilipa Magna	Alcalá del Río (Sevilla) Tel.: 956 560 440	ARTE / PYME	http://www.gvs.es/gvs2/territorio/Alcala/paginas/Telecentro.htm

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Aragón	Telecentro Mosqueruela	Avda Diputación 3, 2ª planta; 44410 Mosqueruela (Teruel) Tel.: 978 807 002	ADAPT/ MERCURIO y LEADER	
	Net Center* Barbastro (Huesca)	C/ Grupos Escolares, 1-3; 50300 Barbastro (Huesca)	NOW /WOSNET	http://wwwa052.infonegocio.com/326/wosnet/netcen.html
	Net Center* Calatayud (Zaragoza)	Avda. Ramón y Cajal, 8; 22.300 Calatayud (Zaragoza) Tel.: 910 813 970	NOW /WOSNET	http://wwwa052.infonegocio.com/326/wosnet/netcen.html
	Telecentro de Sos del Rey Católico	Edificio de la OCA; Sos del Rey Católico (Huesca) Tel.: 948 888 527/ 948 888 291 / 948 888 452	LEADER A partir de 2001 pasa a manos de una empresa privada	http://www.ciderprepirineo.org
	Telecentro de Ayerbe	S. Coop. del Campo Santa Leticia, en la Avda. Ejea s/n.; Ayerbe (Huesca) Tel.: 974 380 006 Fax: 974 387 000	LEADER	http://www.ciderprepirineo.org

*Los Net Center son inicialmente centros de formación y teleformación, posteriormente pasan a ser centros de teleservicios en los que se trabaja recibiendo información y formación, ofreciendo servicios a la comunidad y desarrollando las iniciativas empresariales locales que precisan soporte telemático, servicios urbanos principalmente. Están concebidos como centros de teleservicio de acceso semirrestringido. Son gestionados inicialmente por la dirección del proyecto, posteriormente por la Gestora de Red y finalmente por el propio grupo de usuarios de Internet.

Autonomías	Telecentros	Dirección
ASTU Red de telece ntros	Centro de Recursos Telemáticos "En Red" Ahora: Telecentro Avilés I	Centro de Formación en Nuevas Tecnologías de la Información C/Jovellanos nº 3 Avilés (Asturias) Tel.: 985 129 092 Fax: 985 511 979
	Telecentro Avilés II	Centro Social Los Canapés. (Asturias) C/ Concordia, 3, Avilés Tel.: 985 129 804
	Centro de Recursos Telemáticos "EnRed" Ahora : Telecentro Valnalón	Centro de Empresas Valnalón C/Hornos altos s/n (frente a la chimenea) 33930, Langreo (Asturias) Tel.:985 678 090 Fax: 985 678 091
	Telecentro Bimenes	Centro Cultural de Rozas, Rozadas (Asturias) Tel.: 985 700 374
	Telecentro C@rreño Digit@l	c/Bernardo Alfageme, 5 – Centro Cultural "les Escuelas" – 33430 Candás (Asturias) Tel.: 985 870 711 Fax: 985 884 711
	Telecentro Cabo Peñas	C/ El Fuerte, s/n, Luanco (Asturias) Tel.: 985 883 532 .
	Telecentro Coaña	Barrio Rabeirón (Edificio Biblioteca), Ortiguera (Asturias) Tel.: 985 474 920
	Telecentro Cudillero	García de la Concha, Cudillero (Asturias)
	Telecentro de Tineo	Centro de Promoción Empresarial de Tineo, Polígono Industrial de la Curiscada (Asturias) Tel.: 985 801 976
	Telecentro de Vegadeo	Avenida de Taramundi, 12, bajo, Vegadeo (Asturias) Teléfono: 985 634 405
	Telecentro El Franco	Avda. de Galicia, s/n, La Caridad (Asturias)

*La Administración Regional del Principado de Asturias en colaboración con distintos ayuntamientos de la región, está construyendo una gran red de telecentros para el año 2002. En la actualidad forman parte de esta red 42 telecentros, disponibles en: <http://www.asturiastelecentros.com>. Los telecentros comparten la misma filosofía, métodos de gestión, herramientas y metodologías. La red se fundamenta en el modelo de telecentro experimentado por Fondo Formación en el marco de iniciativas comunitarias en Valnalón (Langreo), Avilés y posteriormente La Camocha (Gijón)

Autonomías	Telecentros	Dirección
	Telecentro La Camocha	C/ Ernesto Winter, 7, La Camocha (Asturias) Tel.: 985 092 136
	Telecentro Llanes	La Arquera, s/n, Llanes (Asturias) Tel.: 985 403 793
	Telecentro M. Cinco Villas	C/ Prau Salcedo s/n, Pravia (Asturias) Tel.: 985 823 530
	Telecentro S.M.R.A.	C/ Paseo San Martín,19, Sotrondio (Asturias) Tel.: 985 671 315
	Telecentro Siero	Palacio Marqués Sta Cruz,C/Alcalde Parrondo, Pola de Siero (Asturias) Tel.: 985 725 401
	Telecentro Sobrescobio	Rioseco 1, Rioseco (Asturias)
	Telecentro Tapia	Pza. de la Constitucion,1, Tapia de Casariego (Asturias)
	Telecentro Taramundi	Pza de Manuel Lombardero, 1 – 2º, Taramundi (Asturias) Tel.: 985 646 504/08
	Telecentro Aller	Avda de Aller (Caborana) Tel.: 985483574
	Telecentro Blimea	Blimea, PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Boal	Boal, PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Cangas de Onís	Edific del Internado-bajo (Plaza del Ayuntamiento), Cangas de Onís Tel.:985947552
	Telecentro Caso	PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Castropol	Castropol PRÓXIMA INAUGURACIÓN

Telecentro Gijón C/ Ernesto Winter, 7(La Camocha)
Tel.: 985092136

Autonomías	Telecentros	Dirección
	Telecentro Grado	Grado PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Ibias	Bajos del Ayuntamiento, San Antolín de Ibias
	Telecentro Laviana	Pola de Laviana PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Lena	Casa de la Cultura, Plaza Alfonso X El Sabio, Pola de Lena
	Telecentro Llanera	Posada de Llanera PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Mieres	C/ Teodoro Cuesta, 31, Mieres Tel.: 985460420
	Telecentro Navia	C/Antonio Fernández Vallina s/n, Navia
	Telecentro Pesoz	Pesoz PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Piloña	C/San Juan de Berbio, 8, Infiesto Tel.: 985711211
	Telecentro Ribadesella	Grupo García Lomas, Bloque 10, Bajo, Ribadesella Tel.: 985.85.82.68
	Telecentro Salas	Plaza de la Veiga del Rey. Pabellón de la Veiga s/, Salas Tel.: 985 83 03 41

Autonomías	Telecentros	Dirección
	Telecentro Somiedo J. L. Riesco	La plaza s/n, Pola de Somiedo Tel.: 985763410 Tel.: 985763940
	Telecentro Teverga	Teverga PRÓXIMA INAUGURACIÓN
	Telecentro Valdés	Escuelas de Brieves. Brieves s/n, Brieves Tel.: 985647383
	Telecentro Villanueva de Oscos	Calle del Colegio, s/n, Villanueva de Oscos
	Telecentro Villayón	Villayón PRÓXIMA INAUGURACIÓN

Autonomías		Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
ASTURIAS	Telecentros que no integran la red	Centro de Recursos Telemáticos Compartidos DITIC Avilés (Asturias)	Centro de Empresas La Curtidora C/ Gutiérrez Herrero, 52 – Oficina 307; 33405 Avilés (Asturias) Tel.:985 129 090/985 551 833 (ext. 307)	HORIZON/ DITIC	http://www.cfnti.net/telecentros/ditic/
		Telecentro Rural de Serantes (Asturias)	Tapia de Casariego (Asturias) Tel.:985 623 140 Fax: 985 623 140		

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Baleares	Telecentro de Caeb Eivissa (Baleares)	Passatge Balàfia s/n, 1º B; 07800 Eivissa, (Baleares) Tel.:971 398 139 Fax.971 398 031	Tem&Ten	http://www.caib.es/mtclub/ibiza/indexel.htm
	Telecentro de Pime (Menorca)	C/ Comerciants, 7; 07760 Ciutadella (Menorca) Tel.:971 38 1550 Fax: 971 38 64 39	Tem&Ten	http://www.caib.es/mtclub/menorca/indexel.htm
	Telecentro de Calvia (Mallorca)	Avinguda S'Olivera, 35; 07181 Palma Nova-Magaluf, (Calvià) (Mallorca) Tel.:971 682 768 Fax: 971 683 090	Tem&Ten	http://www.caib.es/mtclub/mallorca/indexel.htm
	Centro de Recursos de Teletrabajo (Formentera)	Avda Joan Castello i Guasch 68; 07871 San Ferrant, (Formentera) Tel.: 971 328 891 Fax.: 971 328 461	Tem&Ten	http://www.formentera.net/pobox.htm
Canarias	Centro Insular de Teletrabajo de Las Palmas de Gran Canarias (CIT)	Bravo Murillo, 17; 35003 Las Palmas de Gran Canarias Tel.:928 433 102/127 Fax: 928 433 118	Adapt-Cabildo de Gran Canaria	http://www.cit-gc.org

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Cataluña	Telecentro Retel (Tarrasa)	Centro de Recursos Telemáticos, S.L. Passeig 22 de Juliol, 182; 08221 Tarrasa (Barcelona) Tel: 34 937 333 500 Fax: 34 937 807 155	Privado	http://www.teletreball.org
	Televall-Teletrebal a la Vall de Ribes	C/ Mayor, 26; 17534 Ribes de Freser. (Girona) Tel.:972 728 811 Fax: 972 728 811		http://www.televall.com

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Castilla y León	Centro Telemático Merindades (Burgos)	c/ Diego Laínez s/n Medina de Pomar (Burgos) Tel.: 947 190 500 Fax: 947 192 003	NOW	http://www.lasmerindades.es/index.html
	Centro Tematico del Bierzo (León)	El Bierzo (León)		http://www.info-red.net/centro_telematico.html

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Extremadura	Centro Rural de Servicios Telemáticos del Patronato de Formación y empleo de Coria	Crta. Casillas s/n 10800. Coria (Cáceres) Tel.: 927 500 640 Fax: 927 500 775	NOW	http://www.diana.ingenia.es/coria/crst.html
	Centro Telemático Rural en Sierra de Gata	(Cáceres)		http://agatur.net
	Nuevos centros del conocimiento*		Integra-Red	http://www.integra-red.org
Galicia	FASL-Galicia	Tel.: 981 524 808 Fax: 981 524 820		

* El proyecto Nuevos Centros del Conocimiento nace en 1999 con el objetivo de desarrollar el Plan de Alfabetización Tecnológica de Extremadura, que la Junta de Extremadura propone para introducir a la región en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Concebidos como espacios públicos en la red, los Nuevos Centros del Conocimiento (NCC), generalmente están ubicados en centros culturales o sociales, donde se ha instalado un equipamiento informático suficiente para que todos los sectores de la población adulta, tengan acceso a las nuevas oportunidades que las tecnologías están generando en Extremadura. Dos técnicos, con perfiles profesionales de dinamizador informático y sociocultural, son los encargados de familiarizar e introducir a los ciudadanos en el uso participativo y comprometido de Internet.

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
Madrid	Telecentro Gisa -Getafe (Madrid) CERRADO, POSIBLEMENTE EN 1999	Getafe (Madrid)	ADAPT	http://www.getafe.net/telecentro-gisa
	Telecentro Sired Coslada	Avda Principes de España s/n; 28820 Coslada (Madrid) Tel.:916 601 628 Fax: 916 601 658	Ayuntamiento	http://www.telecentrosired.com
	Telecentro Rivas-Vaciamadrid	C/ Crisol s/n. Polígono Industrial de Santa Ana; 28529. Rivas-Vaciamadrid (Madrid)	Ayuntamiento	http://www.centroempresasribas.com
Murcia	Telecentro Tierra Integral Sociedad para el desarrollo rural	Paraje de la Rafa s/n 30180 Bullas. (Murcia) Tel.: 968 654 434 Fax.: 968 654 400	FEDER	http://www.telecentrotierra.net
Navarra	Telecentro BIAIZPE TELEZENTROA (Navarra)	Trinitate kalea nº 12 31860 Irurtzun (Navarra) Tel.:948 507 007 Fax: 948 500 390	LEADER	http://www.biazpe.net
	Telecentro CEIN (Centro Europeo de Empresas e Innovación de Noain – Navarra)	Polígono Elorz s/n; 31110 Noain (Navarra) Tel.:948 426 000/001 Fax: 948 426 046		http://www.cein.es
	Telecentro Iberema			http://ibereme.com/wosnet/netcet.html
País Vasco	Telecentro de Gordexola (Vizcaya)	Plaza Molinar nº 11 48192 Gordexola (Vizcaya) Tel.:946 799 700 Fax: 946 799 828	FEDER	http://www.gordexola.net
	Laboranet (Vitoria)	Vitoria (Álava)		http://www.laboranet.es

Autonomías	Telecentros	Dirección	Proyecto o Iniciativa Comunitaria	URL
La Rioja	La Rioja			http://www.virtualcom.es/adi/frame.html
Valencia	Telecentro en la Serranía-Rincon de Ademuz-Valencia	Ademuz (Valencia)		

ARAGÓN

Aragón, ocupa el segundo lugar en cuanto a número de telecentros en funcionamiento por Comunidad Autónoma en España.

En 1995 y 1996, y a través del programa Mercure, se pudieron examinar las posibilidades del teletrabajo en las montañas del Sur de Teruel. Mosqueruela con 600 habitantes, se presentó candidata a la creación de un Telecentro. En 1996 se impartieron los primeros cursos de formación de 100 horas a un grupo de 9 personas sin actividad de este pueblo, gracias a los cuales tomaron conciencia de las oportunidades de empleo que brinda el trabajo a distancia.

Desde 1997, el programa Brisa “Construir la sociedad rural de la información”, cofinanciado por ADAPT-BIS, se amplió a 6 zonas a través del programa LEADER de Aragón: Maestrazgo, Cinco Villas, Daroca-Calamocha, Moncayo, Somontano y Albarracín.

En cada una de las 6 zonas LEADER se previó un telecentro para usos múltiples: teletrabajo, formación a distancia, centro de servicios para las empresas locales y acceso a la información divulgada por vía telemática para las administraciones locales o regionales.

En Mosqueruela se han podido impartir nuevos cursos de formación de 800 horas a 8 de las 9 personas que se habían comprometido previamente con el proyecto; gracias a unas prácticas pudieron conseguir sus primeros contratos en el primer semestre de 1998. De las 8 personas, 3 han conseguido una ocupación a tiempo completo como teletrabajadores. Se pudo llevar a buen término un importante esfuerzo de equipamiento, financiado en parte por LEADER y, gracias al cual, se dotó de material informático a las asociaciones culturales y las asociaciones de jefes de empresa. Para las que ya disponían de material, la ayuda LEADER se volcó en la instalación de módems y la ampliación de la memoria del disco duro. Se impartieron cursos de formación de corta duración y, en algunos casos, cursos individualizados.

Otro proyecto puesto en práctica en Aragón fue Wosnet. Este proyecto pretendió favorecer la igualdad de oportunidades, tanto en formación como en empleo, en las

comarcas de Calatayud y Barbastro, a través de los llamados Net Centers⁷⁹ que son el pilar básico de este proyecto, rompiendo el aislamiento que de forma tradicional se ha producido entre Mujer y Nuevas Tecnologías.

Para ello WOSNET apuesta por el aprovechamiento de los recursos endógenos mediante la detección y la promoción de Iniciativas locales, utilizando Internet para coordinar y movilizar recursos que ayuden a la dinamización y el desarrollo social de la mujer en Aragón y muy especialmente en sus zonas rurales.

Para favorecer el acercamiento de mercados y el desarrollo y la igualdad, WOSNET promueve redes de cooperación personal, profesional y empresarial, a nivel global, que permitan el contacto, la formación y la realización de negocios sin ninguna limitación geográfica.

Las claves de este proyecto fueron:

- Investigación : A través del proyecto de Investigación se persigue averiguar cómo perciben y que expectativas tienen las mujeres de Barbastro y Calatayud sobre Internet, y que posibilidades tiene Internet para resolver estas inquietudes personales, profesionales y empresariales.
- Análisis y evaluación de las experiencias de formación y creación de empresas realizadas en el marco de Wosnet.
- Creación de Net Centers: Un aspecto clave del proyecto Wosnet es la creación de Net Centers, en los lugares donde se desarrolla el proyecto (Barbastro y Calatayud).

Al establecimiento de estas redes se dedicará una especial atención ya que son básicas para el objetivo de obtener permanente información y formación, y servir como plataforma para el intercambio interempresarial.

⁷⁹ Los Net Centers son espacios públicos de trabajo para la utilización colectiva, dotados con equipamiento informático multimedia de última generación, conectados a Internet a través de RDSI y que ejercen como Centros de teleformación y teletrabajo para la realización de negocios globales. Estos NET CENTERS estarán en contacto permanente con aquellos otros similares que se creen a través de este proyecto tanto en España como en los otros países de la Unión Europea, de cara a gestión y ofrecer servicios comunes.

Las Gestoras de Red son dos mujeres de ambas localidades que se han formado como técnicos especialistas para:

- Motivar, incentivar, asesorar y apoyar a las mujeres participantes en el proyecto Wosnet
- Incentivar y tutelar los proyectos empresariales
- Promocionar los servicios que los Net Centers pueden prestar a las empresas, profesionales e instituciones de la zona

Formación

Pilar básico del proyecto, en el se definen programas formativos específicos y se localizan programas específicos no solo a nivel comunitario sino a nivel mundial.

BALEARES

Baleares, ocupa el tercer lugar en cuanto a número de telecentros en funcionamiento por Comunidad Autónoma en España.

Dentro del marco del proyecto TEM&TeN, en la región de Baleares se han implementado, en un principio, cuatro centros de teletrabajo. En ellos podrá encontrar las últimas herramientas de teletrabajo y disfrutar de un cómodo ambiente laboral. Puede disponer de amplia información sobre estos telecentros y de enlaces para consultar y reservar los recursos de los telecentros, a través del Mediterranean Teleworking Club.

El Mediterranean Teleworking Club es una asociación que agrupa a los diferentes telecentros creados en la región del Mediterráneo bajo el amparo de TEM&TeN, además de los telecentros de Baleares podrá obtener información general, horarios, personal, recursos, etc. de los telecentros instalados en las otras regiones Europeas: Epirus y Creta.

Los telecentros instalados en las Illes Balears son:

- Telecentro de Calvià
- Telecentro de PIME Menorca
- Telecentro de CAEB Eivissa
- Centro de Recursosde Teletrabajo (Formentera)

5.6.2. Modalidad de centros de trabajo

Se pudo conocer que la mayoría de los centros de trabajo se definían como telecentros rurales. A través de entrevistas personales pudimos detectar que estos telecentros se ubicaban generalmente en las zonas más desfavorecidas, donde los ayuntamientos, o en el caso de Asturias el Principado, jugaban un papel imprescindible en su financiación, una vez concluido el período de subvención estimado por la Iniciativa Comunitaria .

5.6.3. Surgimiento de los telecentros en España

Dentro de toda la documentación analizada se ha podido determinar que fue en 1991 cuando comenzaron a surgir los primeros telecentros en España, apareciendo como centro pionero el Telecentro de Formentera, en Islas Baleares. Esta entidad ofreció desde sus inicios, tanto a residentes como a visitantes, la posibilidad de teletrabajar desde sus instalaciones y el uso de todos los servicios a través de herramientas telemáticas.

Por otra parte, se ha detectado que hasta 1996 no se conoció realmente la existencia de nuevos telecentros.

El período de 1997-1999, se caracterizó por la aparición y desaparición de muchos telecentros. A través de esta investigación hemos podido recoger que un 30% todavía permanece en activo.

A partir del año 2000 se visualiza un 55% de telecentros en funcionamiento. Esto nos permite ser optimista al plantearnos que se percibe una mayor atención hacia este tipo de entidad en nuestro país.

Actualmente, con la puesta en marcha de la iniciativa EQUAL se espera que surjan nuevos telecentros y continúen en funcionamiento muchos de los ya creados.

5.6.4. Ciclo de vida de los telecentros españoles

Se pudo comprobar que, si bien la creación de telecentros ha sido en su mayoría fruto de programas de iniciativas europeas con una limitación en el tiempo de dos o tres años, la mayoría de los telecentros recogidos en esta investigación siguen funcionando (algunos de forma precaria). Sólo el 20% de los telecentros recopilados en el la tabla 1 han desaparecido por falta de financiación. Esta conclusión no puede ser definitiva - y ya lo hemos planteamos al principio del capítulo -, pues no existen listados ni directorios que nos permita afirmar qué porcentaje real ha desaparecido.

5.6.5. Tipología del usuario que accede a los servicios

La población en general, los autónomos y las mujeres constituyen los usuarios más representativos en cuanto a visibilidad dentro de los telecentros analizados, con un 78%. En segundo lugar aparecen las mujeres, con un 60%, en tercer lugar, aparecen representadas las empresas, las asociaciones y la población en general, con un 44% (fig.4).

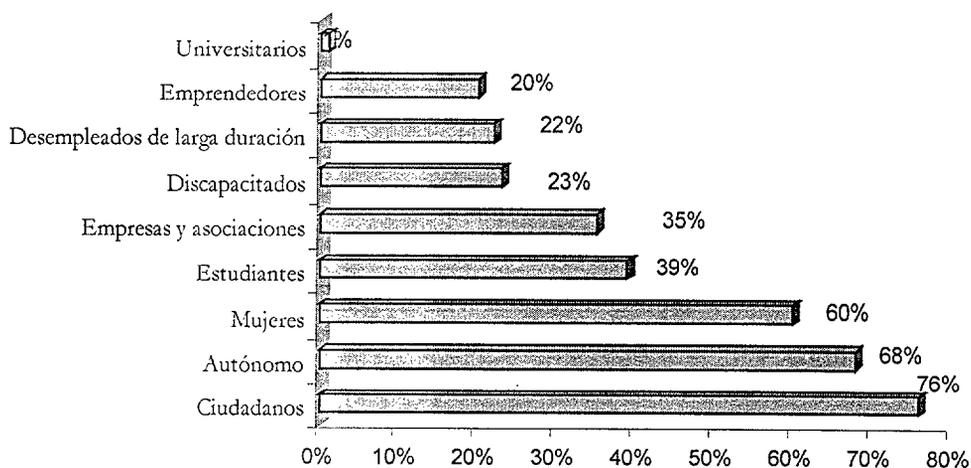


Fig. 4 : Tipología de usuarios que asisten al telecentro.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.6. Número de puestos de trabajo y equipamiento de los telecentros

El número de puestos de trabajo en los telecentros es muy variado y oscila entre 6 y 27, con un promedio de 14 puestos por entidad.

En cuanto al equipamiento pudimos comprobar que un 69% los telecentros declararon que era, aunque a veces obsoleto, suficiente en cuanto a cantidad y un 33% declaró que era obsoleto y/o insatisfactorio.

5.6.7. Servicios de los telecentros

No nos asombra que los servicios que más destaquen sean la formación y la información general, pues los telecentros en sus inicios actúan como un punto de encuentro entre la población y las TICs, impartiendo cursos de alfabetización digital (Fig 5).

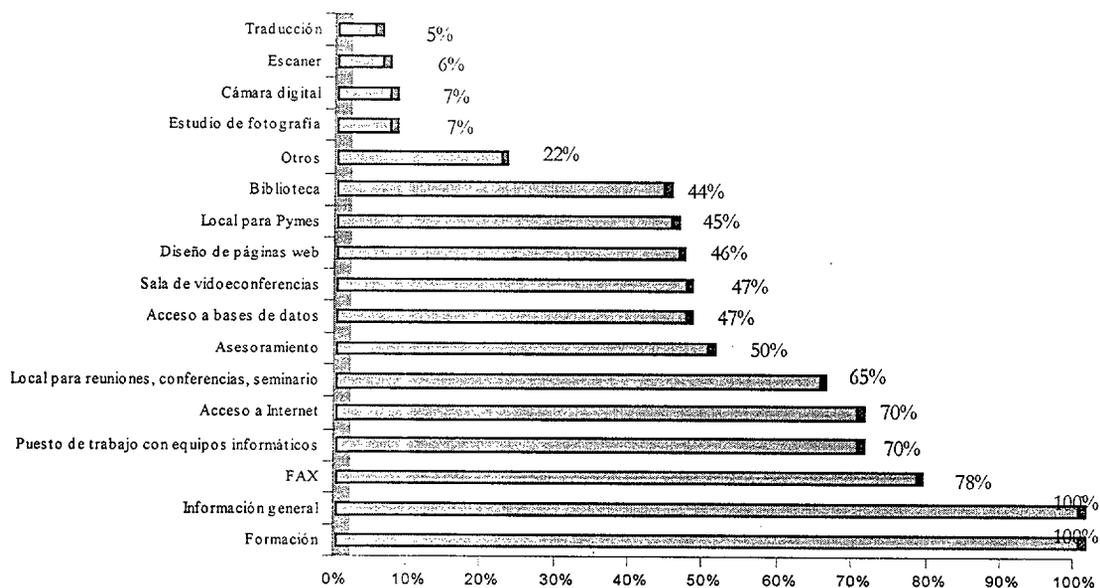


Fig. 5: Servicios que ofrecen los telecentros.

Fuente: Elaboración propia.

5.6.8. Ayudas recibidas de instituciones públicas o privadas

La investigación realizada aportó que un 75% de los telecentros recibían poca o ningún tipo de ayuda de instituciones locales o privadas, lo que implica que tienen que hacer frente a sus gastos con los servicios que se ofrecen desde el telecentro o desaparecerán. Sin embargo, un 25% de los encuestados planteó que la ayuda que recibían era suficiente.

En entrevistas personales realizadas a los responsables de los telecentros pudimos detectar que esta ayuda procedía fundamentalmente de los ayuntamientos y que en el caso de la mayoría de los telecentros asturianos era proporcionada principalmente por el Principado de Asturias. También logramos descubrir que el Telecentro de Sos del Rey Católico, en Huesca, después de pasado dos años de su apertura, fruto de la ayuda proporcionada por la iniciativa europea LEADER, comenzaba a ser subvencionado en el año 2000 por una institución privada.

5.5. Tipología y experiencias de los telecentros en España

Cuando hablamos de telecentros lo hacemos desde la visión de un lugar físico, en el que se centralizan unos servicios basados en una serie de recursos telemáticos. Pero, más allá de estos elementos comunes de acceso público y servicios TICs, existen diferencias sustanciales en la forma de financiar y operar un telecentro. Esta tipología no es exclusiva, ya que los modelos se combinan de manera híbrida entre ellos. La siguiente clasificación que sugerimos tiene el propósito de clarificar y contribuir a la comprensión de la gama de experiencias que tienen lugar actualmente en España:

1. Por tipo de subvención.

a) Telecentros subvencionados por iniciativas privadas:

Son entidades en los que se desarrollan actividades laborales a distancia originados por la iniciativa privada y dentro de los que podemos ver dos tipos de financiación: privada sin financiación pública y privada con financiación pública.

b) Telecentros subvencionados por iniciativas públicas:

Son telecentros que pueden haber surgido a través de iniciativas o proyectos comunitarios, y/o pueden estar directamente subvencionados por instituciones locales o por instituciones privadas.

2. Por sector destinatario.

- a) Mujeres.
- b) Minusválidos.
- c) Población en general.

3 Por el territorio en el que se ubican.

Según el territorio en que se ubican se puede dividir en tres tipos, cuyos servicios dependen en cierta medida de su ubicación:

- a) Telecentros de zonas de ocio y turismo.
- b) Telecentros rurales.

5.7.1. Por tipo de subvención

En esta clasificación diferenciamos a las entidades la siguiente manera:

a) Telecentros privados:

- ▲ subvencionados con financiación pública.
- ▲ subvencionados sin financiación pública

b) Telecentros subvencionados con financiación pública:

- ▲ ayudas derivadas de iniciativas comunitarias y/o
- ▲ ayudas provenientes de instituciones locales, como pueden ser los ayuntamientos.

a) **Telecentros privados subvencionados con o sin financiación pública.**

▲ Telecentros privados subvencionados con financiación pública

En el estudio que hemos realizado se ha podido comprobar que en España existen solamente dos telecentros que se mantienen a través de una financiación privada con la ayuda de financiación pública:

- Centro de Teletrabajo del Parque Tecnológico de Andalucía (Málaga)
- Telecentro Tierra (Murcia)

Centro de Teletrabajo del Parque Tecnológico de Andalucía (PTA) (Málaga)⁸⁰

El Centro de Teletrabajo del Parque Tecnológico de Andalucía fue creado en 1997 y ofreció empleo a 150 andaluces pertenecientes a 26 colectivos. Su objetivo primordial fue impulsar nuevas fórmulas de desarrollo de empleo y actividad empresarial en Andalucía, junto una serie de servicios a los cuales pueden tener acceso los miembros de los colectivos participantes: formación, recursos informáticos y de comunicaciones, gestión de proyectos y Teleservicios. En sus inicios estuvo financiado por la Consejería de Trabajo e Industria de la Junta de Andalucía y el Fondo Social Europeo.

Telecentro Tierra (Murcia)⁸¹

El Telecentro Tierra es una entidad creada en Murcia en el año 2000, sin ánimo de lucro. Los objetivos que se han planteado son: crear nuevas oportunidades de empleo, facilitar el acceso a servicios de calidad, promover la creación de nuevas empresas y desarrollar un plan de formación para la implantación de iniciativas emprendedoras. Desarrolla a través de un *web site* denominado MuralWeb, un punto de encuentro en Internet destinado al Medio Rural y a las Nuevas Tecnologías.

▲ Telecentros privados sin financiación pública

Las subvenciones efectuadas por empresas privadas, no forman parte del modelo más difundido en España, de hecho, se conoce en la actualidad la existencia de un solo telecentro que es subvencionado exclusivamente por una institución privada; el Telecentro RETEL.

El Telecentro RETEL es una entidad privada e independiente, creada el 22 de octubre de 2000, en Barcelona, como resultado de la unión del Centro de Recursos Telemáticos de Terrassa y la Asociación Catalana de Teletrabajo, cuyo objetivo es dar un impulso al teletrabajo y el acercamiento de las nuevas tecnologías de la información a los profesionales, empresas y usuarios en general.

⁸⁰ Centro de Trabajo del Parque Tecnológico de Andalucía (P.T.A). (Consultado el 22 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/>>.

⁸¹ *Telecentro Tierra*. (Consultado el 31 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.telecentrotierra.net>>.

Los profesionales, las empresas y las instituciones que deseen desarrollar proyectos de teletrabajo pueden informarse de las posibilidades de éxito, partiendo simplemente de una idea embrionaria, hasta llegar a la puesta en práctica de su propio negocio o proyecto telemático, guiados y asistidos por los diferentes departamentos del mismo⁸²:

Asesoría: Valoración de la idea inicial y/o respuesta a las primeras necesidades para los nuevos teletrabajadores, empresas e instituciones: gestión empresarial, marketing, fiscal o legal.

Formación: Aula abierta, donde los alumnos adquieren los conocimientos tecnológicos necesarios para implementarlos de una forma práctica en su propio trabajo, y satisfacer así las necesidades formativas del teletrabajador. Por otra parte, el alumno dispone, dentro del horario del Telecentro RETEL de un tutor que, de manera personalizada, le guía en la resolución de los problemas y de las cuestiones que van surgiendo durante toda su etapa formativa.

Producción: Soporte profesional con ayuda de las últimas tecnologías de la información, tanto para los teletrabajadores que necesiten una complementación a los proyectos de sus clientes como para las empresas e instituciones que deseen implementar la "Plataforma de Teletrabajo" desarrollada por el Telecentro-Retel.

Difusión: Área de servicios donde los profesionales y las empresas usuarias podrán obtener respuesta a sus necesidades prácticas del día a día, como: domiciliación de correspondencia, elaboración de documentos, servicio de fax, fotocopidora, copia de CD-ROM, alquiler de horas de ordenador, reparación de ordenadores, venta de software y consumibles.

⁸² Telecentro RETEL. (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.teletreball.org/>>

b) Telecentros subvencionados con iniciativas públicas

Los telecentros españoles subvencionados por iniciativas públicas surgen como consecuencia de:

- ▲ Ayudas derivadas de iniciativas comunitarias y/o
- ▲ Ayudas provenientes de instituciones locales, como pueden ser los ayuntamientos.

▲ Ayudas derivadas de programas e iniciativas comunitarias

El análisis de los programas e iniciativas comunitarias ofreció como resultado que la mayoría de los telecentros españoles creados hasta el año 1999 fueron fruto de la financiación proveniente de proyectos europeos. Este tipo de ayuda económica de duración limitada, permitió la creación de la mayoría de los telecentros y el cierre por falta de subvención de algunos de ellos una vez concluido el período de financiación.

El período 2000-2001 está caracterizado por el surgimiento de telecentros más vinculados a ayudas por parte de instituciones públicas como son: los ayuntamientos y el Principado de Asturias (Red de Telecentros de Asturias) y/o por instituciones privadas.

En la figura 6 aparecen representadas las iniciativas que permitieron la creación de telecentros españoles, donde destacan como las más importantes:

NOW, ofreció la oportunidad de crear un 23% de telecentros en España dirigidos a fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el mundo del empleo especialmente mediante la formación profesional y a puestos de dirección.

TEM&TEN (*Towards and European Medical and Teleworking Network*) permitió la creación de un 23% de telecentros españoles. Estuvo enmarcado dentro del Programa Europeo para la Cooperación Internacional y la Innovación de las Economías Regionales y promovió el teletrabajo en las Islas Baleares a través de las siguientes acciones: creación de telecentros, teletrabajo en los hoteles y equipamiento de alquiler.

LEADER, con el surgimiento de esta iniciativa se crearon un 19% de telecentros españoles que permitieron reforzar las políticas europeas de desarrollo rural.

ADAPT, con un 19% fue una iniciativa que perseguía la adaptación de los trabajadores a las transformaciones industriales, el mejor funcionamiento del mercado de trabajo con vistas a favorecer el crecimiento y la competitividad de las empresas de la Unión Europea.

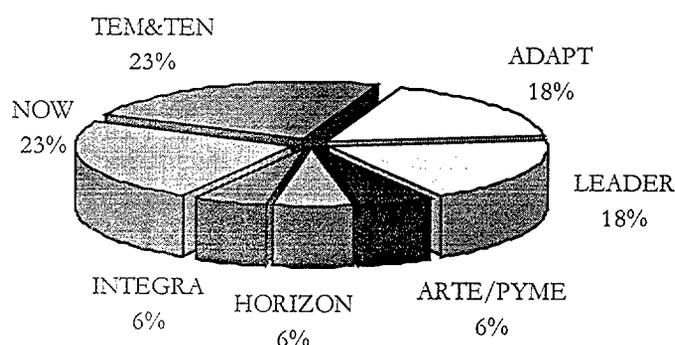


Fig. 6. Programas e Iniciativas Comunitarias.

Fuente: Elaboración propia.

En la actualidad, casi todos estos programas se están integrando en Iniciativa Comunitaria EQUAL, como un acuerdo de cooperación transnacional que está orientado a la lucha contra cualquier tipo de discriminación en relación con el mercado laboral.

Ayudas provenientes de instituciones locales (Ayuntamiento)

Algunos telecentros surgen directamente con la ayuda de instituciones locales o reciben la ayuda de su ayuntamiento después de pasado el período de subvención proveniente de la Iniciativa Comunitaria. En este apartado pondremos como ejemplo la experiencia de un telecentro surgido en el año 2000, el Telecentro de Rivas-Vaciamadrid, que ha

sido el motor impulsor que ha difundido sus experiencias a otros municipios de Madrid, sentando las bases para la creación de la Red Madrileña de Telecentros⁸³.

- Telecentro de Rivas-Vaciamadrid

Con la ayuda y financiación de la Concejalía de Promoción Industrial y Empleo del Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid surge en junio de 2000, el Telecentro de Rivas-Vaciamadrid⁸⁴, dotado de una infraestructura que garantiza la satisfacción de las necesidades de una zona rural y su desarrollo industrial.

Este telecentro ha definido una serie de áreas de atención como preferentes: la formación en nuevas tecnologías, la dotación de instalaciones, la asesoría y las comunicaciones, todo ello pensando en la creación de nuevas empresas.

El Telecentro de Rivas-Vaciamadrid se encuentra situado en el Centro de Empresas, dentro del Polígono Industrial de Santa Ana (Madrid) y cuenta con:

- Espacio de 836 m² para locales de empresas, telecentro y proyectos.
- 25 despachos uniempresariales con un conjunto de servicios comunes.
- Puestos de autoempleo apoyados por servicios comunes.
- Salas de juntas y reuniones.
- Aulas de formación.
- Servicios especializados (autoedición, fax, fotocopiadora, etc.).
- Oficina de Nuevas Tecnologías y Empleo⁸⁵: Esta oficina dispone de 27 puestos con conexión a Internet para el desarrollo de acciones formativas y como puestos de teletrabajo.

⁸³ Hasta este momento no se ha creado esta Red. Se espera una amplia coordinación con los distintos municipios de la Comunidad de Madrid para poner al alcance de la población las TIC y abrir todas las posibilidades para desarrollar el teletrabajo.

⁸⁴ *Telecentro Rivas-Vaciamadrid*. (Consultado el 27 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.centroempresasrivas.com/>>

⁸⁵ Funciones de la Oficina de Nuevas Tecnologías y Empleo: hacer posible el intercambio y la adaptación de las empresas y trabajadores a un nuevo mercado laboral; mantener en constante desarrollo e innovación el nuevo entorno de trabajo; facilitar el acceso a los mercados y a la comercialización de productos que ofrecen las empresas de Rivas-Vaciamadrid a través de la red telemática; formación de teletrabajadores para su inserción laboral y para dar la posibilidad a las empresas de disponer de trabajadores con formación específica en todo lo referente a las nuevas tecnologías; universalizar el acceso y el conocimiento de las TIC a toda la población de Rivas-Vaciamadrid y el asesoramiento y captación de empresas y entidades para la implantación de procesos *outsourcing* a través de los servicios del telecentro.

El Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid colabora con diferentes empresas privadas que han manifestado su interés en el proyecto de creación del telecentro. Algunas de ellas son: Aquacontrol S.L., Linguaserve S.A, Ariba Iberia S.L, IMA Consultoría y Gestión S.L, Main Outlet, Interactiva S.L, Todovino the Spain Wine Shop S.L, Bajamusic S.L, y Gic-Network S.L.

5.7.2. Telecentros dedicados a un sector de la población

Dentro de las prioridades que establece la Unión Europea para fomentar el empleo y para disminuir la desigualdad de oportunidades en determinados sectores de la población, nos encontramos con dos iniciativas comunitarias que van dirigidas a sectores muy concretos de la población. Con el objetivo de ejemplificar esta situación hemos querido citar los siguientes:

- ▲ Telecentros dirigidos a mujeres (provenientes de la Iniciativa Comunitaria NOW).
- ▲ Telecentros orientados a discapacitados (provenientes de la Iniciativa Comunitaria Horizon).

a) Telecentros dirigidos a mujeres

Dentro del programa NOW y perteneciente al Proyecto EnRed surge el telecentro asturiano, denominado Centro de Recursos Telemáticos EnRed (Langreo) y a continuación el Centro de Recursos Telemáticos EnRed II (Avilés). El telecentro de Langreo supuso el primer espacio de teletrabajo y de teleformación destinado específicamente para mujeres. En él se ofrece de forma gratuita todo el equipamiento necesario para el desarrollo de experiencias en el novedoso campo del teletrabajo.

A este servicio pueden acceder mujeres que ya están desarrollando su actividad como teletrabajadoras (autónomas o contratadas por cuenta ajena), o aquellas que necesiten recibir asesoramiento para empezar a desarrollar su actividad a través del teletrabajo.

Aragón y Burgos han sido zonas que también se beneficiaron de la Iniciativa Comunitaria NOW. En la zona aragonesa surgen, a través del Proyecto WOSNET,

los llamados Net Center* y en la zona de Burgos fue creado el Centro Telemático Merindades en 1998.

b) Telecentros dirigidos a minusválidos

Experiencias de teletrabajo en el ámbito de la Fundación ONCE y de sus empresas En España, a partir del año 1998, dentro de las actuaciones correspondientes al programa Horizon se han venido desarrollando 32 proyectos relacionados con el teletrabajo y la teleformación para personas con discapacidad. Prácticamente todos ellos han sido promovidos por alguna organización o asociación y por una administración estatal, autonómica o municipal y en todos se ha apostado por el empleo ordinario. A continuación se exponen con algún detalle dos experiencias que tienen una especial importancia dentro del ámbito de Fundación ONCE:

- ▲ El Programa de Centros de Teletrabajo (Telecentros) de Fundosa Teleservicios.
- ▲ El Proyecto Cepadite.

Programa de Centros de Teletrabajo (Telecentros) de Fundosa Teleservicios.

Este programa tuvo sus antecedentes en el Proyecto Europeo TEN&TREND (*Telework Remote Enterprise Network Development*) y contó con la colaboración tecnológica y la experiencia de Telefónica, la Fundación ONCE, las Administraciones de las Comunidades Autónomas donde se ubican los centros y el Programa Horizon de la Unión Europea, que ha proporcionado una parte de los recursos económicos.

Los telecentros para personas con discapacidad se integran en la estructura empresarial de Fundosa Teleservicios y asumen un amplio abanico de funciones, entre las que destacan las relacionadas con el mantenimiento y desarrollo del portal temático Dicapnet (Disponible desde Internet: <http://www.dicapnet.es>). Estos telecentros están ubicados en Madrid, Sevilla y Valladolid, y constituyen los primeros de una serie de centros que serán puestos en marcha en distintas ciudades.

La expansión de esta red inicial de telecentros se realizará en cuatro años. A final de 2004 estarán en funcionamiento 11 centros territoriales, en Andalucía, Madrid,

* Los Net Center son lugares equipados telemáticamente en los que un grupo de mujeres tienen acceso a la formación y como tales se constituyen en un centro de trabajo telemático que recibe y ofrece productos o servicios a través de la red.

Galicia, Valencia, Castilla y León, Cataluña, Asturias, Castilla la Mancha, Murcia, Canarias y Extremadura.

Productos y servicios:

- ▲ Servicios específicos de Internet: diseño, albergue y mantenimiento de páginas web.
- ▲ Análisis e investigación de mercado y de las empresas de la competencia.
- ▲ Acceso a Internet y Correo Electrónico.
- ▲ Comercio Electrónico.
- ▲ Traducción en varios idiomas.
- ▲ Diseño de presentaciones y edición de documentos.

La plantilla de trabajadores es casi en su totalidad personas afectadas de algún tipo de discapacidad. Está formada por analistas y administradores de Internet, programadores, grafistas, operadores y ejecutivos de cuentas.

Proyecto Cepadite

Cepadite es un Proyecto Horizon promovido por la Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES) que consiste en una experiencia piloto de teletrabajo para personas con discapacidad. El telecentro ofrece diversos servicios a empresas (reduciendo de esa manera los gastos de mantenimiento de la infraestructura) y a personas con problemas de movilidad u otras dificultades al integrarlas en el mercado laboral y ofrecerle la posibilidad de formación continua.

5.7.3. Territorio en el que se ubican

El lugar donde se ubican los telecentros españoles le otorga a este tipo de entidad ciertas características distintivas que se ven reflejadas en los servicios ofrecidos o en el tipo de usuario que atiende. En este apartado se ha definido la siguiente clasificación:

- a) Telecentros ubicados en zonas de ocio y turismo
- b) Telecentros rurales

a) Telecentros ubicados en zonas de ocio y turismo

Telecentros ubicados en las Islas Baleares⁸⁶

En España, hemos sido herederos de telecentros ubicados en zonas de ocio y turismo, en las Islas Baleares. Estos telecentros ofrecen diferentes servicios: alquiler de equipamiento para teletrabajar, telesecretariado y traducción. La creación de estos telecentros ha sido fruto del proyecto TeM&TeN (*Towards and European Medical and Teleworking Network*).

El proyecto europeo TeM&TeN, se ha basado en la implantación del teletrabajo y la telemedicina en diversas regiones europeas. Dentro del marco de este proyecto se ha creado el Mediterranean Teleworking Club, una asociación que reúne un conjunto de centros de teletrabajo con similares características, instalados en diferentes regiones mediterráneas para un mejor aprovechamiento de los recursos.

TeM&TeN es un proyecto piloto multi-regional que está enmarcado dentro del Programa Europeo para la Cooperación Internacional y la innovación de las Economías Regionales. El proyecto es realizado por 5 regiones europeas de 4 países distintos: Creta y Epirus (Grecia), Baleares (España), Satakunta (Finlandia) y Campania (Italia).

b) Telecentros rurales

Los telecentros rurales forman parte del modelo más difundido en España. Para ilustrar su funcionamiento tomaremos como ejemplo el Telecentro Gordexola.

El 29 de abril de 1997 se inauguró el Telecentro Gordexola convirtiéndose en el primer telecentro rural del Estado. Es un centro de trabajo y servicios telemáticos asentado en el municipio de Gordexola, dentro de la comarca de Las Encartaciones, en Vizcaya. Este proyecto ha sido cofinanciado por la Comunidad Europea - Fondo Europeo de Desarrollo Regional F.E.D.E.R.

Este telecentro lleva funcionando 5 años y ha formado cientos de personas. El Telecentro Gordexola dispone en estos momentos de 12 módulos de teletrabajo

⁸⁶ Teleworking Club Mediterranean. (Consultado el 6 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.caib.es/mtclub>>.

que cuentan con el equipamiento y la infraestructura necesaria para que cualquier persona, autónoma o empleada de una empresa pueda teletrabajar desde allí.

Este telecentro desde su inauguración pretendió los siguientes objetivos:

- Difundir los beneficios de las tecnologías de información en el ámbito rural
- Ofrecer diversos servicios telemáticos (catálogos en CD-ROM, creación de páginas web, conexión a Internet y correo electrónico, alquiler de módulos de teletrabajo, apoyo y asesoramiento a proyectos de teletrabajo, servicios telemáticos a los ayuntamientos de la comarca, etc.).
- Promocionar el teletrabajo, entendido como sistema de empleo.
- Preparar a las Pymes para el uso de la telemática en sus actividades cotidianas y para los nuevos retos de la competitividad y el empleo.
- Formar a las empresas, a los trabajadores y a los habitantes de la comarca.
- Ofrecer servicios telemáticos a los ayuntamientos de la comarca, los cuales contarán con correo electrónico, acceso a Internet, acceso a bancos de datos, boletines oficiales, y servicios de diseño y puesta en funcionamiento de páginas *web* con información que servirá para promocionar el municipio.

Es importante destacar que el Ayuntamiento de Gordexola, a través de becas y ayudas, apoya a todas aquellas personas que tengan un proyecto serio de teletrabajo, poniendo a su disposición los módulos de teletrabajo del telecentro por un período de tres a seis meses de duración, así como el asesoramiento y apoyo del equipo del Telecentro.

A través del proyecto Telelan_Gordexola, financiado por la Diputación Floral de Vizcaya, se ha dado formación a un grupo de mujeres de Gordexola. Este equipo de teletrabajadoras está actualmente contratado por la empresa Zona de Carga y desarrollan desde el telecentro un proyecto de intercambios de carga y camiones a nivel nacional e internacional, vía Internet.

El Telecentro Gordexola ha sido un punto de encuentro nacional para el teletrabajo. Durante los días 21, 22 y 23 de junio de 1999, tuvo el privilegio de acoger a multitud de participantes en el 1er Encuentro de Promotores de Telecentros y Teletrabajo, con el objetivo de lograr una mayor colaboración entre

los proyectos y telecentros del Estado y de Europa y poder esbozar así las principales líneas de trabajo en común.

A modo de conclusión cerraremos este capítulo con la misma idea que lo comenzamos. *"Hoy día, los organismos internacionales de desarrollo reconocen que existe una correlación entre la adopción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y el desarrollo económico. Por ello es necesario considerar a los telecentros como una inversión social que abrirá la vía a una sociedad de la información que sea interactiva y no excluyente".*⁸⁷

Son notorias las implicaciones y los beneficios sociales que aporta la implantación de un telecentro en el desarrollo de los territorios en los que se ubican, pero queda mucho por hacer en materia de colaboración. La tarea es evidente y el cometido está en manos de los responsables de estas entidades.

Aún no se ha logrado constituir una Asociación de Telecentros Españoles, lo que representa un reto para todos los telecentros de nuestro país.

Aratza Ruiz, Directora del Telecentro de Gordexola, dijo *"se pretende lograr un marco de actuación conjunto para afrontar el futuro"*, con el objetivo de que puedan por fin conocerse, comunicarse, saber qué están haciendo, organizar reuniones, concretar ayudas específicas y formar una verdadera asociación. Esta postura sigue en pie para algunos, pero todavía queda mucho por hacer en materia de colaboración.

⁸⁷Richard Fuchs. "Telecentros, tecnología al alcance de todos". *El Correo de la UNESCO*, marzo de 2000, p.43

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURAS

FIGURA 1: De la formación básica a la inserción laboral.....	373
FIGURA 2: De la formación a la inserción laboral.....	374
FIGURA 3: Número de telecentros por Comunidad Autónoma.....	390
FIGURA 4: Tipología de usuarios que asisten al telecentro.....	408
FIGURA 5: Servicio que ofrecen los telecentros.....	409
FIGURA 6: Programa e Iniciativas Comunitarias.....	415

TABLAS

TABLA 1: Tipología de teletrabajo según diferentes criterios.....	363
TABLA 2: Directorio de Telecentros y Nuevos Centros del Conocimiento (NCC) españoles.....	391

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Advanced Communications Technologic and Services. (Consultado el 2 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.infowin.org/ACTS/>>.

ANALÍTICA. (Consultado el 5 de junio de 2000). Disponible desde Internet: <<http://dspace.dial.pipex.com/analytica/index.html>>.

AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. y MORALES GARCÍA, A M^a. “Servicios *online* y fuentes de información especializadas”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 247-277.

AYUSO SÁNCHEZ, M^a José y MORALES GARCÍA, A. M^a. “Proyectos de investigación y desarrollo tecnológico. Recursos de referencia”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 227-245.

AYUSO SÁNCHEZ, M^a. J. y MORALES GARCÍA, A.M^a. “Herramientas World Wide Web”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 201-225.

BLANPLAIN, R.. *The legal and contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1995.

CANAL TRABAJO. Sobre las profesiones en las que se puede teletrabajar. (Consultado el 13 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.canaltrabajo.com/teletrabajo/guias.php?id_especial=11&i2ndice=s>.

CAPDEVILA, I. *La mayoría de los telecentros europeos son de capital privado*. (Consultado el 13 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.laempresa.net/noticias/2000/0003/20000315_08.htm>.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. “Planes de la Unión Europea para alcanzar el próximo milenio en política del conocimiento”. En: CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 37-57.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. y VIANELLO OSTI, M. “La Sociedad de la Información: el teletrabajo y el comercio electrónico”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 3-20.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. y VIANELLO OSTI, M. “Teletrabajo y negocios electrónicos en la nueva economía”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 21-40.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. “España y la Sociedad de la Información: retos a cumplir en el siglo XXI”. En: MERCEDES Caridad Sebastián (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 89-110.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. (coord.). *La sociedad de la información: política, tecnología e industria de los contenidos*. Madrid : Centro de Estudios de Ramón Areces, 1999.

CENTRO DE TRABAJO DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE ANDALUCÍA (P.T.A). (Consultado el 22 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/>>.

CENTRO WEB. (Consultado el 1 de septiembre de 2000) Disponible desde Internet: <<http://www.centrow.com/>>.

CISLER, S. "Telecenters and libraries: new technologies and new partnerships". En *Conferencia Anual de la IFLA*, 1998.

Conclusiones de la Reunión Plenaria del Comité de Diálogo Social Sectorial del Comercio. (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.union-network.org/unisite/sectors/commerce/Social%20dialogue%20conclusions/Social%20dialogue%202001%2010%20Spanish.htm>>.

Dealer World: La revista de referencia del Canal de Distribución. (Consultado el 28 de mayo de 2002). Disponible desde Internet : <<http://www.idg.es/dealer>>.

DEGUATE.COM, S.A. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/glosario/f.htm>>.

DOMEUS.ES. (Consultado el 1 de diciembre de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.domeusProfesionales.com>>.

"El dialogo social comienza a tomar auge". (Consultado el 12 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <http://europa.eu.int/comm/employment_social/social/social/newsletter/dial14_es.pdf>.

"El teletrabajo es un fenómeno poco extendido en España, según los expertos" *Xornal.com*. (Consultado el 30 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://correo.xornal.es/BD/article.php3?sid=20010914210418>>.

"El teletrabajo: nueva organización social y empresarial del trabajo". (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://personales.com/espana/leon/tristan/5-1tele.html>>.

"El teletrabajo: el trabajo del futuro". (Consultado el 2 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.redicand.cedt.junta-andalucia.es/e@l/cabeceras_0/iniciativas_comunitarias.asp>.

"El teletrabajo: ventajas e inconvenientes". (Consultado el 19 de agosto de 2001).
Disponible desde Internet:
<<http://www.delitosinformaticos.com/trabajos/teletrabajo.htm>>.

ESPAÑA. Comisión Interministerial de la Sociedad de la Información. *INFO XXI, la sociedad de la información para todos*. Madrid: Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2001. (Consultado el 10 de agosto de 2001). Disponible desde Internet:
<<http://www.infoxxi.es/>>.

EUROPEAN TELEWORK DEVELOPMENT. (Consultado el 2 de enero de 1999).
Disponible desde Internet: <<http://www.eto.org.uk/etd/index.htm>>.

FORO DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE TELETRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.aet-es.org/aetforo/aetforoprinc.htm>>.

FORO DE TELETRABAJADORES DE LA REVISTA INJEF.COM. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com/cgi-bin/foros/Ultimate.cgi?action=intro&BypassCookie=true>>.

FORO DE TELETRABAJO DE FORTEL. (Consultado el 1 de mayo de 2002).
Disponible desde Internet: <<http://www.fortel.org/foro.html>>.

FORO DE TELETRABAJO DE LA ASOCIACIÓN CATALANA DE TELETRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet:
<<http://www.telecat.org/foro.htm>>.

FORO DE TELETRABAJO. REVISTA HIPAVISTA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://foros.hispavista.com/teletrabajo/>>.

FORO DE TELETRABAJO: CANAL TRABAJO. (Consultado el 1 de mayo de 2002).
Disponible desde Internet:
<<http://www.canaltrabajo.com/foro/viewforum.php?forum=4&32>>.

FORO DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE ANDALUCÍA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/>>.

FORTEL. *Apuntes sobre Teletrabajo*. 1996, 1997, 1998 y 1999 (Documentos de trabajo). Madrid: ECTF España.

FORTEL. Curso de Teletrabajo. Madrid, 2000.

GARCÍA LÓPEZ, F. y MONJE JIMÉNEZ, T. "Teletrabajo y teleformación: nuevos modelos de organización y nuevos métodos de aprendizaje". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 59-71.

GLOSARIO ELEARNING. (Consultado el 13 de octubre de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.ahciet.net/si/educacion/glosario/letras_c.asp>.

GONZÁLEZ, M. A.. "El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo". (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://lightning.prohosting.com/~xp25/>>.

GONZÁLEZ, S. "El teletrabajo a debate". *El P.T.A participa en el Primer Encuentro Andalúz de Promotores de Telecentros*. (Consultado el 1 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.pta.es/cet/Inditel20002.html>>.

GRUPOSMART . (Consultado el 3 de abril de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.gruposmart.com>>.

HERNÁNDEZ PÉREZ, A. "Las infraestructuras de la Sociedad de la Información: las redes de telecomunicación". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 113-142.

Historia de las Iniciativas Comunitarias. (Consultado el 7 de junio de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.inforegio.cec.eu.int/wbpro/PRORD/prordc/prdc4_es.htm>.

INTERREG. (Consultado el 2 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.jcyl.es/jcyl/ceh/dgae/svsaci/bde/iniciativas2000-2006/interreg/interreg.htm>>.

JIMÉNEZ, I. "Telecentros: instrumento de desarrollo local e individual". (Consultado el 15 de febrero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.mujeresuniversitarias.org/resumenes.html>>.

LEDA. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.uva.es/leda/espa.htm>>.

"legislación sobre teletrabajo". (Consultado el 2 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <http://www.aet-es.org/faqs/legal.htm#TRABAJO_POR_CUENTA_AJENA>.

MANAGEMENT TECHNOLOGY ASSOCIATES. (Consultado el 22 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.mtanet.co.uk>>.

MINERVA. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.bdf.es>>.

MOCHALES LÓPEZ, S. "Teletrabajo: ¿promesa de futuro para el empleo de personas con discapacidad?". (Consultado el 14 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.nodo50.org/utlai/teletra.htm>>.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. "Bases de datos de ciencias sociales". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 295-310.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. "Bases de datos multidisciplinares y de humanidades". En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 279-294.

MONJE JIMÉNEZ, T. y GARCÍA LÓPEZ, F. “Bases de datos de ciencia y tecnología”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 311-328.

MORALES GARCÍA, A. M^a y AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. “Telecentros españoles, instrumentos de dinamización del desarrollo social”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 103-138.

MORALES GARCÍA, A.M^a y AYUSO SÁNCHEZ, M^a J. “Las asociaciones y las instituciones como punto de partida para el desarrollo del teletrabajo y del comercio electrónico”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *Teletrabajo y comercio electrónico en la Sociedad de la Información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 2001. pp. 139-158.

NOGALES FLORES, J. T. “Los usos básicos de Internet. Servicios y aplicaciones”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 143-173.

NOGALES FLORES, J. T.. “La revolución de la World Wide Web”. En CARIDAD SEBASTIÁN, Mercedes (coord.). *La Sociedad de la información: Política, Tecnología e Industria de los contenidos*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999. pp. 175-212.

ORDEN 2567/20001, del 29 de marzo, de la Consejería de Economía y Empleo de Madrid, por la que se convocan ayudas o proyectos en el marco de la Iniciativa Comunitaria EQUAL. (Consultado el 30 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.comadrid.es/gema/revista/leyes/marabr01/boc085a.htm>>.

ORTIZ CHAPARRO, F. "Teletrabajo y estrategias empresariales: entre la flexibilidad y la nueva lógica". En *Trabajar en la Sociedad de la Información: El teletrabajo, problema o solución. Cómo contratarlo*. Madrid: Fundación Universidad Empresa, 1999.

OVITENDA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ovitienda.com/noticias/8222.htm>>.

PADILLA, A. *Teletrabajo. Dirección y Organización*. Madrid: Ra-Ma, 1998.

PATRA (Psychological aspects of Telework in Rural Areas) (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.swan.ac.uk/psychology/patra/patra.htm>>.

"Perspectivas de evolución del teletrabajo". (Consultado el 1 de septiembre de 2000) Disponible desde Internet: <<http://www.paisvirtual.com/universitaria/exposiciones/>>.

PROGRAMA EQUAL (Iniciativa Comunitaria de recursos humanos). (Consultado el 25 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.dicoruna.es/ipe/ayudas/JuventudEduFormacion/formacion/f_empleo/equal/iniciativa-equal.htm>

PROYECTO C-TEST. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.isdefe.es/ctest/conteni.htm>>.

PROYECTO MIRTI. Hacia el teletrabajo: checklist por telecentros e iniciativas públicas. (Consultado el 24 de noviembre de 2000). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/hanbook/spanolo/2hardc_t.html>.

PROYECTO MIRTI. Implementing telework. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/>>.

PROYECTO MITRI. Model of Industrial Relations in Telework Innovation. (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2hardc_t.htm>.

PROYECTO MIRTI. Tipos de Teletrabajo. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2FRAMEee.htm>>.

PROYECTO MONALISA. (Consultado el 13 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.emp.uva.es/monalisa/marcos.htm>>.

PROYECTO TEMPLE. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.teleempleo.org/>>.

RCA BUSINESS SOLUTIONS. (Consultado el 23 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.rcasolutions.com/>>.

"El teletrabajo pasa por la alta dirección". (Consultado el 4 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.expansionyempleo.com/edicion/noticia/0,2458,38039,00.html>>.

Revista INJEF.com (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com>>.

TELECENRO RETEL. (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.teletreball.org/>>.

TELECENRO RIVAS-VACIAMADRID. (Consultado el 27 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.centroempresasrivas.com/>>.

TELECENRO TIERRA. (Consultado el 31 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.telecentrotierra.net>>.

Teletrabajo. (Consultado el 28 de mayo de 2002). Disponible desde Internet <http://www.idg.net/spanish/crd_una_827977.html>.

TELETREBAGES. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet:
<<http://www.bages.org>>.

TELEWORK SPAIN. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet:
<<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/lista.htm>>.

TEM&TeN (TOWARDS AND MEDICAL AND TELEWORKING NETWORK)
(Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet:
<<http://www.caib.es/ibit/temeten>>.

Qué es un proyecto NOW? . (Consultado el 8 de marzo de 2001). Disponible desde
Internet: <<http://www.femur.es/nowfedan.htm>>.

URBAN (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet:
<<http://www.urban-vigo.com/programa/iniciat/eindex.html>>.

Capítulo 6: El teletrabajo: nueva forma de empleo para el profesional de la información

Capítulo 6: El teletrabajo: nueva forma de empleo para el profesional de la información

6.1. Implicaciones organizativas del teletrabajo

Las organizaciones empresariales han tenido que ir adaptando y rediseñando sus estructuras apoyándose en las tecnologías de las telecomunicaciones. El teletrabajo es una nueva forma de organización empresarial, que permite el desarrollo de redes y nuevas formas de gestión, pero que trae consigo una serie de transformaciones en los diferentes sistemas que operan en la empresa para conseguir implantar con éxito esta nueva forma de actividad laboral.

Según lo expuesto por FORTEL⁸⁸, la adopción de un esquema de Teletrabajo brinda a las empresas la posibilidad de revisar su organización en general e, incluso, la posibilidad de usar los recursos humanos sólo y cuando sean necesarios para que los objetivos se alcancen justo en el momento adecuado, es decir, lo que se conoce como "*Just in Time*": incurrirán en costes de plantilla sólo cuando exista la certeza de que se recuperarán mediante la venta del producto o servicio que ayudaron a generar. El nivel de impacto en la organización depende en gran medida de hasta donde se quiera llegar y del nivel de éxito que se vaya obteniendo en las sucesivas etapas de implantación del esquema. Algunos de los posibles impactos son:

- a) Cambios en la estructura jerárquica de la organización (con mucha probabilidad se producirá un achatamiento de la organización) y cambios en la estructura de responsabilidades y toma de decisiones que afectarán tanto a directivos (sobre todo puestos intermedios) como a trabajadores.
- b) Cambios en la forma de gestionar, organizar y comunicarse tanto dentro de la empresa como fuera (particularmente con proveedores y clientes) y estos cambios son susceptibles de afectar tanto al departamento de Administración como al de Marketing, Producción o cualquier otro.

⁸⁸ FORTEL. (Consultado el 12 de enero de 2001). Disponible des Internet: <<http://www.fortel.com>>

- c) Una intensificación de los procesos de outsourcing de todas aquellas actividades susceptibles de serlo. Así como la consolidación de las políticas de alianzas y red de partners externos.
- d) Muy probablemente conllevará una importante decisión e inversión en Nuevas Tecnologías, así como cambios cualitativos en los sistemas de seguridad en la empresa.
- e) Necesidades de formación casi continuas y constantes.

6.2. Cómo implantar un esquema de Teletrabajo en el área de Biblioteconomía y Documentación

En los albores del siglo XXI mientras se produce el ciclo de formación de los futuros profesionales de la información hay que tener en cuenta una serie de factores, tanto objetivos como subjetivos, que condicionarán la profesionalidad de los nuevos titulados en el área de la biblioteconomía y la documentación.

Dentro de los factores objetivos podremos nombrar la labor que juegan las universidades y los centros de formación en el aprendizaje de las diferentes técnicas documentales y su relación directa con las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que se van imponiendo cada vez más como herramientas indispensables en la difusión de la información.

En cuanto a los factores subjetivos, es necesario resaltar que existen dos elementos fundamentales e indisolublemente ligados que deben caracterizar a un especialista de la información y la documentación: la *aptitud* y la *actitud*. La aptitud va encaminada a la capacidad de poder aportar algo nuevo. La actitud lo lleva a proponerse nuevas metas para alcanzar un objetivo.

Estos aspectos que condicionan el buen funcionamiento de las labores llevadas a cabo por el profesional de la información y la documentación impone a nuestros profesionales, no sólo un cambio en el cómo realizar las tareas técnicas tradicionales, que serán cada vez más automatizadas, sino un devenir de transformaciones que pueden condicionar hasta cuáles serán las nuevas tareas y funciones y dónde pueden desempeñarse.

Un ejemplo de ello es la nueva forma de actividad laboral que se va imponiendo en muchos países del primer mundo y que cobra cada vez mayor importancia dentro la Comunidad Económica Europea: *EL TELETRABAJO*. Si tomamos textualmente el concepto de teletrabajo como “trabajo a distancia condicionado por uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones” vemos que este nuevo concepto puede adaptarse perfectamente a la labor que realizan nuestros profesionales.

Aunque un buen número de las empresas que están surgiendo actualmente nacen ya basadas única y exclusivamente en el teletrabajo (empresas virtuales, empresas en red), la norma general es que el teletrabajo se introduzca en empresas que ya cuentan con una fuerza laboral "tradicional". En estos casos, un Programa de Teletrabajo debe comenzar con una pequeña prueba piloto, aunque se prevea que a largo plazo se extienda al resto de la empresa o simplemente sea un proyecto que pueda adaptarse a los teletrabajadores autónomos.

Antes de poner en práctica un Programa de Teletrabajo aplicado a los profesionales de la información es necesario tener en cuenta que, se pueden definir un amplio número proyectos de teletrabajo, sí se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Tipología de teletrabajo: teletrabajo por cuenta propia o por cuenta ajena.
- Tipología de entidad que lo lleve a efecto: privada o pública.

El objetivo que perseguimos con este esquema de teletrabajo, no es precisamente aplicarlo a una tipología específica, sino informar a través de un proyecto organizado y bien estructurado, sobre el abanico de posibilidades que esta nueva forma de actividad laboral ofrece a nuestros profesionales de la información: las tareas, las actividades o los servicios susceptibles a ser teletrabajados dentro de nuestra área.

Antes de comenzar a exponer los pasos de este Proyecto de Teletrabajo se ha considerado necesario destacar, primeramente, la tipología de entidades dónde el profesional de la información regularmente desarrolla su actividad y que aparecerán reflejadas en los diferentes apartados del proyecto de teletrabajo. Estas entidades definirán en algunos momentos la forma de financiamiento y de ejecución del proyecto.

A nivel de organizaciones este profesional desempeña sus funciones en muchas entidades. Estas organizaciones pueden ser instituciones tanto públicas como privadas. Estamos hablando de archivos, bibliotecas, centros de documentación, museos e instituciones educativas, privadas o de cualquier nivel de la administración pública.

Fuera de la administración pública y dentro de las empresas privadas en las que un profesional de la información ejerce su profesión debe hablarse aquí de diversas entidades, algunas tradicionales y otras que tienen un carácter más novedoso.

Entre las más tradicionales se encuentran la industria editorial, las agencias de prensa, archivos o bancos de imágenes y medios de comunicación en general: prensa escrita, radio y televisión. Pero hoy en día los medios de comunicación no están separados de Internet, por lo que muchos documentalistas están más que obligados a formar parte de las nuevas tecnologías.

Igualmente debemos incluir en el listado de entidades, algo más novedosas, aquellas empresas que se dedican a la consultoría: consultoría en organización, gestión, creación, automatización de bibliotecas, diseño, desarrollo e implantación de proyectos tecnológicos en sistemas de información y, como no, consultoría en "gestión del conocimiento" (*Knowledge Management*), una nueva visión de nuestra profesión, algo de lo que se está hablando mucho en los últimos tiempos y para cuyo desarrollo los profesionales de la información necesitamos una gran preparación tecnológica y de gestión acompañada, por supuesto, de un profundo conocimiento de las herramientas y técnicas documentales que aprendemos en nuestros centros de enseñanza.

No debemos olvidarnos de la figura del "*Information Broker*" o Intermediario de Información, un profesional o grupo de profesionales que desarrollan su labor como servicio externo a las empresas o grupos de empresas. Su servicio consiste fundamentalmente en localizar y proveer a la empresa de la información puntual que aquella necesite para el desarrollo de su actividad y para la toma de decisiones. Como ejemplos conocidos podemos hablar de búsquedas de ayudas y subvenciones dirigidas a un sector, de listados de empresas relacionadas con una determinada actividad económica o de elaboración de informes completos sobre el "estado del arte" de un determinado ámbito laboral o social.

Pero en el desarrollo de la sociedad de la información no podemos dejar de analizar las nuevas actividades nacidas al amparo de Internet y con ellas los nuevos tipos de empresas como son los denominados Proveedores de Contenidos, un campo donde los profesionales de la información tenemos o debemos hacer notar nuestra presencia.

Por lo que conocemos hasta el momento todos estos contenidos son ofrecidos fundamentalmente por las agencias de noticias (como Europa Press, Colpisa, etc.), por empresas que elaboran información especializada o económica (como Invertia, empresarial o como Infotel), por empresas de empleo (como Bancoempleo), por empresas de información multimedia en formato digital para su uso en mapas y fotografías, y algunas más que se dedican a la creación y diseño de grandes bases de datos, fundamentalmente con información de ocio y turismo de toda España.

La elaboración de un programa piloto de teletrabajo no es algo trivial, existen muchos aspectos a tener en cuenta y una serie de pasos a seguir. A continuación se presenta una especie de guía, en la cual se especifican los pasos o etapas que, de forma genérica, se recomienda seguir⁸⁹:

1. Preparar una propuesta concreta de planificación e implementación del esquema de teletrabajo.
2. Obtener el apoyo y compromiso por parte de la gerencia de la empresa y buscar un responsable del Programa.
3. Establecer un Comité que supervise la puesta en práctica del Plan de Teletrabajo
4. Establecer los criterios de éxito y evaluación del programa.
5. Identificación de perfiles y tareas más aptas.
6. Definir los parámetros fundamentales del programa de prueba.
7. Adaptar la política de trabajo, así como la metodología de dirección de la organización.
8. Redactar un modelo de contrato para los teletrabajadores.
9. Efectuar sesiones de presentación del teletrabajo.
10. Seleccionar y formar a los teletrabajadores y a los supervisores.
11. Puesta en práctica de la experiencia.

⁸⁹ Elaboración por parte de la autora de un proyecto de teletrabajo a partir de: Fortel. ¿Cómo implantar un esquema de teletrabajo?. (Notas del curso impartido en enero de 2001).

12. Monitoreo y evaluación.
13. Análisis de los resultados de la evaluación.
14. Ajuste y extensión del programa a otros grupos de teletrabajadores.

1. Preparar una propuesta concreta de planificación e implementación del esquema de teletrabajo

En esta propuesta deben aparecer especificados claramente al menos los siguientes objetivos y presupuesto:

- a) Objetivos de la empresa privada o pública (biblioteca, centro de documentación, agencia de prensa, etc.) :

Debe existir una razón empresarial sólida que justifique la introducción de un esquema de teletrabajo o cualquier otra fórmula de trabajo flexible. Afortunadamente, el teletrabajo puede ofrecer soluciones a muchos de los problemas de una empresa como:

- Problemas de recursos humanos.
- Problemas relacionados con el espacio.
- Problemas relacionados con el entorno del trabajo.

- b) Presupuesto para el Proyecto piloto de teletrabajo: deberán aparecer claramente especificados todos aquellos costes y beneficios identificados a priori. A modo de resumen podemos señalar:

- Costes: propuesta y planificación; selección de los teletrabajadores; formación de teletrabajadores y directivos; información al resto del personal; diseño, equipamiento y mobiliario de las oficinas en el domicilio u oficinas móviles; costes legales; seguimiento y evaluación.
- Beneficios: aumento de productividad, reducción de costes fijos de espacio en la oficina central, reducción de los costes de desplazamientos.

2. Obtener el apoyo y compromiso por parte de la gerencia de la empresa y buscar un responsable del Programa.

La experiencia demuestra que para un gerente es muy difícil implementar un programa de teletrabajo sin el respaldo de un alto cargo o un miembro de la junta directiva. Hay dos obstáculos fundamentales que hacen imperativo contar con este apoyo:

- a) La implementación de un programa de teletrabajo por primera vez en una empresa no es una tarea fácil pues implica un esfuerzo y unos gastos que son anteriores al disfrute de las ventajas.
- b) El "problema del directivo medio", pues normalmente es muy tradicional y necesita ver al personal a su cargo sentado en sus puestos. Muchos directivos no conciben la dirección sin tenerlos presentes.

Curiosamente, es el personal (los teletrabajadores potenciales) los que menos problemas plantean en el desarrollo de un esquema de teletrabajo.

3. Establecer un Comité que supervise la puesta en práctica del Plan de Teletrabajo.

Es importante que este Comité esté formado por representantes de todos los colectivos de la empresa, tanto implicados directamente como indirectamente en la experiencia. Las funciones primordiales de este Comité son:

- a) Realizar un seguimiento cercano de la puesta en marcha de las distintas etapas del programa.
- b) Realizar los ajustes necesarios.

Llegados a este punto es muy importante definir cómo vamos a evaluar el éxito del proyecto. Seguramente, el proyecto piloto no resultará perfecto, habrá errores en el sistema de apoyo, quizá renuncie un participante, el director podrá encontrar dificultades para controlar algunas fases, etc. Algunos de los problemas iniciales pueden resolverse si a lo largo de la prueba se va revisando el programa, pero hay que establecer unos criterios básicos de manera tal que, al finalizar el período de prueba, se pueda saber si la experiencia ha sido exitosa o no y si debemos expandirla a un Programa de Teletrabajo completo.

4. Establecer los factores de éxito

Los factores de éxito hay que valorarlos, en la medida de lo posible, en función de los beneficios empresariales que esperaban obtenerse de la prueba. Además, no sólo hay que tener en cuenta los beneficios materiales para la empresa, también hay que considerar todos aquellos efectos intangibles que la prueba cause en los participantes (como por ejemplo, grado de satisfacción y motivación).

Independientemente de los factores que se elijan para medir el éxito, se necesita un punto de referencia para evaluar los cambios, es decir, hay que medir dichos factores antes de comenzar la prueba, durante la misma (tanto en los trabajadores normales como en los participantes en la prueba) y al finalizar la experiencia

- Identificación de perfiles y tareas más aptas.

Dentro de la administración y de las instituciones privadas existen áreas funcionales tradicionales donde aparecen los facultativos, los ayudantes y las diferentes categorías de cada unidad de información, que desempeñan su labor como clasificadores, catalogadores, referencistas, encargados del préstamo en una biblioteca o centro de documentación, los que atienden a los usuarios o los que se ocupan del préstamo interbibliotecario. Hasta este momento estas actividades son funciones presenciales que deben realizarse dentro de la entidad en cuestión.

Además de esta clasificación o categorías clásica, conocidas por todos los profesionales que nos movemos en estas áreas, asistimos hoy en día y desde hace ya varios años al deseo, más que a la generalización, de que nuestros profesionales se muevan en otras áreas más novedosas que las que hasta ahora hemos estado presentes. Esto implica un cambio en la mentalidad de nuestros docentes e investigadores y tratar de definir el nuevo perfil adaptado al nuevo mundo tecnológico en el que nos movemos.

A continuación se exponen una variedad de tareas que son susceptibles de ser realizadas mediante programas de teletrabajo, en todos los niveles de una estructura organizativa empresarial. Dentro de una entidad pueden citarse, entre otras, las siguientes tareas:

- Búsquedas temáticas y elaboración de directorios manuales son tareas realizadas por los “*Surfer*” en Internet” (en contraposición a los programas automáticos que realizan las búsquedas en Internet, estos profesionales redactarán resúmenes e informes con valoraciones de las diferentes páginas que vayan encontrando de determinados temas).
- Organización del conocimiento en Internet (Gestión del conocimiento y diseño de proyectos).
- Consultoría en archivos, bibliotecas y centros de documentación.
- Análisis y diseño de Sistemas de información para la empresa.
- Diseño y mantenimiento de Bases de Datos.
- Localización y gestión por solicitud de clientes de información precisa y especializada (esta tarea es desarrollada por los conocidos corredores de información “*Information Brokers*”)
- Creación de contenidos (labor llevada a cabo por los productores de contenidos).
- Infomediación, agregación o sindicación de contenidos (labor realizada por los intermediarios de contenidos en Internet. En empresas sindicadoras de contenidos analizando las necesidades de información que pueden tener los distintos portales en Internet y poniéndoles en contacto con los productores de contenidos).
- Redacción de manuales técnicos(estos manuales serán producidos por los conocidos Documentalistas Técnicos).
- En empresas proveedores de contenidos: en el diseño de nuevos productos, venta de los productos que desarrollen.
- .Elaboración de estudios, informes, proyectos y evaluación de costes, junto elaboración de presupuestos.
- Educación a distancia (personal con categoría de investigador o de docente en las instituciones educativas privadas y/o públicas).
- Gestor o Directivo a niveles más altos.

5. Definir los parámetros fundamentales del programa de prueba

Una vez llegados a este punto, habrá que acotar y definir el alcance y criterios del programa de prueba:

- ▲ Número de personas
- ▲ Criterios de selección de los participantes
- ▲ Decisión de la forma de teletrabajo
- ▲ Estudiar y decidir el equipamiento y tecnología a utilizar
- ▲ Necesidades, metodología y objetivos de la formación
- ▲ Diseño del sistema de apoyo al Teletrabajo
- ▲ Definición de los procesos e interacciones de organización del trabajo

De la palabra teletrabajador se desprende ya el uso de ciertas herramientas de trabajo para poder llevar a cabo con éxito la labor encomendada, donde debe dotarse de al menos, una línea de teléfono y una conexión ADSL, teléfono, un módem y, desde luego, un ordenador personal, con los correspondientes software de aplicación.

Todo ello debidamente conectado mediante un cierto tipo de programas que permitan a los usuarios, por un lado, comunicarse con el exterior: hablamos de un programa de fax, o uno de voz, de un programa de correo electrónico o inclusive de *chat*. Por otro lado, han de llevar a cabo la tarea encomendada mediante el uso de programas tales como un tratamiento de textos, un programa de edición, de presentación de textos o inclusive necesitará utilizar un gestor de bases de datos.

Evidentemente deberán manejar también un navegador de acceso a Internet, lo que le permitirá poder contar con los diferentes recursos disponibles en la red tanto gratuitos como de pago: revistas, periódicos y libros electrónicos; enciclopedias; directorios; traductores; diccionarios; fuentes oficiales; estudios, informes o encuestas elaboradas por consultoras o gestores de información; así como páginas personales mantenidas por organizaciones, instituciones o asociaciones.

¿Significa esto que ha de ser una persona experta en telecomunicaciones o en informática?. La respuesta es obvia, no necesariamente ha de ser una persona “experta”, pero sí un usuario con conocimientos y destrezas en el funcionamiento de

los equipos y programas, ya que es posible que en determinadas ocasiones deba resolver ciertas situaciones por sí mismo.

De aquí se desprende que esta es ya una primera característica que debemos añadir a la lista de requerimientos personales y funcionales de una persona que “teletrabaja” y por supuesto también de nuestro profesional de la información. Otra de ellas es la capacidad organizativa ya que como teletrabajador debe gestionar y organizar su tiempo y su trabajo.

A continuación destacaremos determinados requerimientos de software y hardware que consideramos básicos y comunes en la mayoría de los casos de un Proyecto de Teletrabajo aplicado al área de Biblioteconomía y Documentación.

Antes de comenzar es importante destacar que el grado de complejidad de la infraestructura tecnológica dependerá de diversos factores (complejidad de la tarea, compatibilidad de equipos entre interlocutores, coste, urgencia, precisión y seguridad, confidencialidad...). Para determinar la utilidad práctica de un determinado equipamiento se deberán estudiar con claridad las necesidades asociadas a las actividades a realizar dentro de la tarea y las prestaciones de las posibles aplicaciones o servicios que ofrecen los instrumentos que se piensan incorporar como herramienta de trabajo.

La infraestructura tecnológica es una de las claves para el éxito del teletrabajo. Así, para determinar qué servicios se adaptan mejor a los requerimientos específicos, habrá que seguir las siguientes fases de análisis:

- ▲ *Plataforma hardware*: ordenador de mesa o portátil y periféricos.
- ▲ *Plataforma software*: sistema operativo, aplicaciones estándar y aplicaciones a medida.
- ▲ *Plataforma de red*: infraestructura de red a la que se tiene acceso (telefónica, Internet, ADSL...).

Plataforma hardware:

La configuración típica de un despacho de teletrabajo para el que se requiera un nivel medio de comunicación con el exterior.

- Pentium IV 1.600 Mhz
- Memoria Ram: 256 Mb
- Disco duro: 40 Gb
- Dispositivo óptico: Regrabadora +DVD
- Fax/ Módem
- Tarjeta gráfica: 32 Mb
- Tarjeta de Red
- Sonido: 3D + Altavoces +Micrófono
- *Webcam*
- Impresora
- Scanner

Plataforma software

Para determinar el software necesario para implementar el teletrabajo, es importante partir de las necesidades finales y relacionarlas con el software que cubra esas necesidades (tabla 1)⁹⁰.

⁹⁰ El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo. (Consultado el 1 de septiembre de 2001). <Disponible desde Internet: <http://lightning.prohosting.com/~xpi25/4-4tele.html>>

Tabla 1: Listado de software relacionado con las necesidades del teletrabajador

Fuente: Elaboración propia a partir de "El teletrabajo. Nueva organización social y empresarial del trabajo".

NECESIDADES	SOFTWARE ASOCIADO
Elaboración de informes. Presentación de trabajos. Manejo de datos estructurados. Hojas de cálculo.	Aplicaciones estandarizadas de Ofimática. (Microsoft Office, Ofimática de Lotus, etc.)
Intercambio de datos. Compartición de recursos	Servidor de ficheros y dispositivos; programa cliente en la parte del teletrabajador. Sistema operativo capaz de gestionar los recursos en red. (Servidor de red de Unix, Windows NT Server, Servidor de trabajo en red de Lotus, etc.)
Administración y gestión centralizadas. Información multimedia (texto, gráficos, imágenes, vídeo, audio...)	Servidor documental. Servidor de vídeo. En la parte del teletrabajador, los programas clientes asociados a los servicios ofertados.
Intercambio de mensajes.	Servidor de correo. En la parte del teletrabajador, los programas correspondientes de cliente, o un navegador con capacidad de tránsito de correo. (Servidores: Microsoft Exchange, Lotus Domino, etc.) (Clientes: Microsoft Outlook, Pegasus, Eudora, Netscape Mail, etc.)
Obtención de información general a través de INTERNET	Navegador. (Netscape, Microsoft Explorer, Mosaic, etc.)
Agenda colectiva del grupo de trabajo. Compartición de tareas.	Servidor de trabajo cooperativo, con la correspondiente herramienta cliente en la parte del teletrabajador. (Lotus Notes, cliente integrado con Lotus Domino, Microsoft Outlook, cliente integrado con Microsoft Exchange)

Plataforma de red:

Además, si se trata de un teletrabajador por cuenta propia, debe contratar los servicios de un Proveedor de Acceso a Internet (PSI). Según un reciente estudio de Opinática sobre el mercado español, el 80,7% de las conexiones a Internet desde el hogar se realizan a través de línea telefónica básica; el 9,5% mediante ADSL; el 5,2% a través del cable y un 3,7% a través de líneas RDSI.

Es importante que este teletrabajador contrate un servicio de calidad. De aquí la labor de los Proveedores de Acceso a Internet (PSI) (que hablabámos en el *Capítulo 3*): "los

PSI han de ser capaces de ofrecer un acceso rápido a través de banda ancha a los clientes, tanto particulares como profesionales, al mejor precio. Tienen que acompañar el crecimiento del número de usuarios de la Red con niveles de calidad y velocidad satisfactorios para los clientes. El objetivo es mantener esta calidad a un precio asequible”.

6. Adaptar la política de trabajo, así como la metodología de dirección de la organización

Al cambiar la forma en la que se van a realizar ciertas tareas, inevitablemente habrá que ajustar también todas aquellas funciones relacionadas con las anteriores de una manera u otra. De todas éstas, parece que el impacto mayor se produce en la dirección. Habrá de establecerse al menos una serie de procedimientos para contactos urgentes y los canales normales de información y contacto con los distintos departamentos de la empresa de manera tal que el teletrabajador no se sienta aislado y pueda tener acceso prácticamente a la misma información que cuando estaba en las oficinas centrales.

7. Redactar un modelo de contrato para los teletrabajadores

- Las modificaciones del contrato dependen de la naturaleza de los cambios que se produzcan, del contrato existente y de los requisitos legales. Habría que incluir los siguientes puntos:
- El compromiso para trabajar en un sitio distinto al lugar tradicional de la oficina
- El proyecto de Teletrabajo puede ser interrumpido por el empresario en cualquier momento
- Cualquier variación en las condiciones de empleo (ej.: salario, horario, derecho a vacaciones) o una declaración al efecto de que estos planes no serán alterados
- Una declaración sobre la utilización o no del equipamiento de la empresa para fines privados
- Un compromiso por parte del trabajador de devolver a la empresa el equipo cuando abandone el Teletrabajo
- Planificación de los seguros.
- Un compromiso del teletrabajador certificando que conoce todas sus responsabilidades sobre seguridad.
- Una declaración sobre cualquier gasto que pueda o no ser reembolsado.

8. Efectuar sesiones de presentación del Teletrabajo

Es necesario informar a todos los miembros de la empresa de las razones por las cuales se ha decidido realizar la experiencia piloto así como de los objetivos y, en general, de la potencialidad del Teletrabajo. Estas sesiones son muy importantes de cara a evitar "malos entendidos" o falsos rumores.

9. Seleccionar y formar a los teletrabajadores y a los supervisores

La elección debe ser voluntaria por parte del trabajador.

10. Puesta en práctica de la experiencia

Una vez definidos y acotados todos los parámetros y fases anteriores comienza la fase de implementación y puesta en marcha del programa.

También es el momento de decidir si dar publicidad o no al proyecto piloto. En caso afirmativo, es muy probable que la prensa pida información cada cierto tiempo y se despierte el interés sobre el tema, pues la puesta en práctica de los programas formales de teletrabajo son todavía relativamente escasos.

11. Monitoreo y evaluación

Una vez puesta en marcha la prueba, puede empezar a funcionar el sistema de control y evaluación previamente diseñado. Este control tiene los siguientes objetivos:

- Realizar un seguimiento de la puesta en marcha y funcionamiento de la experiencia.
- Validar el proceso de selección .
- Permitir, siempre que sea necesario, una revisión del sistema de apoyo.
- Confirmar los beneficios, en su caso.

12. Análisis de los resultados de la evaluación

Las experiencias realizadas muestran que la fase de control de la prueba debe durar como mínimo seis meses. En la mayoría de los casos, tres o cuatro meses es tiempo más que suficiente para adaptarse a la nueva forma de trabajo y habituarse a las nuevas rutinas. Los meses restantes de la prueba permiten evaluar, analizar los resultados y emitir juicios sobre el éxito de la misma.

13. Ajuste y extensión del programa a otros grupos de teletrabajadores

Finalizado el periodo de prueba y si los resultados han sido positivos, se puede planificar el ajuste y extensión del programa a otros grupos de teletrabajadores. Para lo cual habrá que presentar los resultados a la gerencia de la empresa y, en su caso, obtener el apoyo de la misma para formalizar y ampliar el esquema de Teletrabajo.

Las fases a seguir, en este último caso, serían:

- Planificar la implantación del nuevo programa.
- Puesta en marcha
- Supervisar y evaluar la evolución de la misma
- Efectuar los ajustes necesarios
- Incorporar mejoras en el Plan definitivo
- Implantación definitiva

A modo de conclusión se puede decir que, hoy en día, el profesional de la información está desempeñando su función en muy diversos campos de actividad. La diferenciación más clásica, que todos conocemos, es la de archiveros, bibliotecarios, documentalistas y museólogos, pero existe un nuevo perfil que comienza a surgir y que se ha impuesto en la emergente Sociedad de la Información que aglutina al creador, difusor, organizador, investigador o gestor de contenidos en Internet, como un nuevo medio que ofrece mayor difusión, interactividad y mayor capacidad de actualización de la información.

Todo esto condiciona un cambio no sólo en el qué hacer (tareas y funciones) sino que abre una nueva posibilidad en el dónde y cómo hacerlo, trasladando las labores que se desempeñan en las entidades a lugares externos, como pueden ser centros de teletrabajo o el propio domicilio del teletrabajador.

Las tareas pueden ser muy diversas y muy variadas, pero estarán determinadas en todo momento por diferentes factores: el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) que estarán al alcance de todos, siempre que las instituciones públicas, los gobiernos y los partidos apoyen la continuidad de las iniciativas y los proyectos comunitarios que aparecen con una limitación temporal de dos a seis años.

Por otra parte, serán factores determinantes, las actitudes y aptitudes de nuestros profesionales de la información y la documentación junto al nivel de formación alcanzado, y la capacidad de aceptación y fomento de todos los agentes implicados (empresa, trabajadores, gobierno) de una nueva manera de actividad laboral: el teletrabajo.

6.3. El profesional de la información y su labor docente: posibilidad de fomentar el teletrabajo a través de una colaboración universidad/empresa

La colaboración entre las empresas y las universidades ha sido siempre una fuente de riquezas que permite a ambas entidades aunar esfuerzos y un cambio de visión de una realidad dada. A la empresa le ofrece la posibilidad de crear un nuevo perfil en la formación de sus empleados o usuarios que se materializará en la sistematización de los conocimientos impartidos. A la universidad le permite nutrirse de nuevas experiencias reales y contrastar con una realidad objetiva, donde en muchas ocasiones prevalece el deseo de hacer cambios y la imposibilidad de llevarlos a cabo por problemas económicos, políticos o burocráticos.

La colaboración entre universidad / empresa que se propone aparecerá en forma de "observatorio de empleo". El objetivo general del mismo es crear un instrumento de observación estratégica y de evaluación, en aras del desarrollo del empleo, del fomento de la formación y del intercambio de experiencias entre las entidades involucradas.

El proyecto práctico se llevará a cabo por Departamento de Biblioteconomía y Documentación, de la Universidad Carlos III de Madrid y los diferentes telecentros españoles.

Los objetivos específicos de este observatorio serían los siguientes:

- Dotar a los telecentros de un instrumento para la planificación de la formación profesional, ocupacional y continua dentro del sector de las nuevas tecnologías.
- Proporcionar indicadores para la orientación profesional.
- Informar sobre la situación y evolución de los profesionales, detectando nuevos yacimientos de empleo.
- Promover y difundir las actividades desarrolladas dentro del telecentro.
- Ayudar a un intercambio de experiencias entre la empresa y la universidad.
- Dotar a los usuarios (teletrabajadores, Pymes, desempleados, mujeres, jóvenes o estudiantes) de nuevas herramientas en su formación a través de cursos especializados en catalogación, clasificación o gestión del conocimiento.
- Nutrir a las Pymes incorporadas en los telecentros de nuevos profesionales egresados de la Universidad Carlos III de Madrid: profesionales de la información, abogados, economistas, periodistas o ingenieros.

Para llevar a cabo estos objetivos, el observatorio debería de crear una base de datos con la información recopilada a través de encuestas realizadas a la población activa, a las empresas de la zona y a las Pymes integradas en el telecentro, donde se incluya como información imprescindible:

- Los datos del desempleo en la zona que se ubica el telecentro, junto al nivel educativo del desempleado.
- Demandas de empleo y contratos registrados.
- Altas en la Seguridad Social.
- Tendencias de empleo contrastadas con los perfiles más demandados.

Resultados esperados de la puesta en práctica de este observatorio:

- Planificación y programación de la formación.
- Elaboración de contenidos formativos orientados a la inserción laboral.
- Información y orientación profesional.

- Reducir el desempleo a través de la formación en documentación de manera presencial o a través de Internet
- Dotar a potenciales teletrabajadores de herramientas que les permitan realizar funciones de archivos y documentalistas como teletrabajadores.
- Motivar a los participantes a la utilización de procedimientos para el trabajo en red.

Metodología para la realización de actividades conjuntas:

Los contenidos del programa formativo se detallarán de forma conjunta por el Departamento de Biblioteconomía y Documentación y los Telecentros.

No obstante y teniendo en cuenta las materias de especialización de la Universidad relacionadas con las tecnologías de la información y las comunicaciones se pueden proponer los siguientes temas:

- Análisis de Sistema de Gestión Documental.
- Archivística.
- Las nuevas tecnologías y el papel del profesional de la información.
- Fuentes de información en Internet.
- Aplicación de la normativa de protección de datos.
- Iniciación en técnicas de catalogación y clasificación.
- Introducción a Internet.

Tomando como ejemplo la asignatura “Análisis de Sistema de Gestión Documental” impartida en nuestra universidad, un Programa de Estudio podría ser:⁹¹

I. Aspectos teóricos de los SRI. Recuperación de Información (RI) y Recuperación de Datos.

Modelos formales de RI: elementales, con indexación y/o petición ponderada, con búsqueda booleana, basados en tesauros, mixtos. Evaluación de los SRI. Aspectos a evaluar y objetivos. Evaluación de la eficacia de la recuperación: Relevancia y Utilidad;

⁹¹ Programa de la asignatura “Análisis de Sistema de Gestión Documental”, impartida por el Dr. Tomás Nogales Flores. (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.uc3m.es/uc3m/gral/FS/FSCU/5110407.html>>

Exhaustividad y Precisión. Otras medidas de la eficacia. Relación de estas medidas con la indización.

II. Aspectos prácticos de los SRI.

Software de RI. Diferencias con los SGBD. Tipos según ámbito de aplicación. Análisis de un paquete de RI (BRS/Search), del software de recuperación de un distribuidor de BDs en línea (Dialog) y de un motor de búsqueda de documentos HTML en Internet (Altavista): funciones de búsqueda, de presentación de documentos, de examen de índices, de gestión de estrategias de búsqueda. Evaluación y selección del software de RI.

Se proponen como mínimo la elaboración de cursos de 1 mes de duración, de cuatro horas diarias, cinco días de la semana a desarrollar en cualquier telecentro o a distancia, a través de Internet, según las características de cada tema tratado.

En vistas de una colaboración futura a largo plazo se propone que durante el proceso de captación y selección de alumnos para los cursos que se planteen se elabore un cuestionario de diagnóstico para la detección de necesidades de formación en los potenciales destinatarios.

Además de la formación impartida por los especialistas de la Universidad Carlos III de Madrid y los expertos del telecentro, en temas de documentación y archivos desarrollada en los diferentes centros de trabajo, se propone una colaboración en los módulos de formación que imparta el Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

Además de la formación impartida por los especialistas de la Universidad Carlos III de Madrid y los expertos del telecentro, en temas de documentación y archivos desarrollada en los diferentes centros de trabajo, se propone una colaboración en los módulos de formación que imparta el Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

6.3.1. Modo de financiación: SUBVENCIONES Y AYUDAS

Tipos de subvenciones en España.

Para la creación de este tipo proyecto nos apoyaremos en subvenciones o ayudas oficiales que pueden obtenerse del ayuntamiento, de las comunidades autónomas o a través de Iniciativas o Programas Comunitaria y Fondos Estructurales vigente en este período.

Una de las funciones principales que desarrolla la Comisión Europea se centra en fijar los criterios en materia de políticas de ayudas, así como en el control y vigilancia de las mismas en relación con su concesión por parte de los Estado Miembros de la Unión Europea. No obstante el establecimiento de **Fondos Estructurales, Iniciativas Comunitarias y Programas Comunitarios**, en materia de desarrollo económico regional es, sin lugar a dudas, la función de mayor interés que tiene asignada dicha Comisión.

A partir del establecimiento **Fondos Estructurales**, y en especial del FEDER y el FSE, es cuando se puede hablar de una verdadera política de desarrollo regional y social en Europa.

El segundo gran bloque de intervención lo constituyen las **Iniciativas Comunitarias**, las cuales han tenido una gran repercusión en el desarrollo del teletrabajo y la creación de telecentros hasta el año 2000, ADAPT, LEADER, INTERREG, URBAN y NOW. Han de ser siempre de carácter transnacional y que los proyectos que se presentan deben tener el perfil de proyecto piloto o experimental, centrandó su atención en aspectos tales como:

- La formación.
- La lucha contra el desempleo.
- La exclusión social.

Por último el tercer gran bloque de intervención se conforma a través de los **Programas Comunitarios (Programas Marco de I+D)**. Estos programas, en su definición, son una mezcla de la política regional entendida en los Fondos Estructurales e Iniciativas Comunitarias.

Plazos para pedir una subvención.

Los plazos en los cuales es posible solicitar estas ayudas se definen normalmente en la correspondiente convocatoria. Es muy común en muchas ayudas anuales que la instancia deba presentarse durante el primer trimestre del año para el que se solicita.

INDICE DE FIGURAS Y TABLAS

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

BLANPLAIN, R.. *The legal and contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1995.

CARIDAD SEBASTIÁN, M. (coord.). *El teletrabajo y el comercio electrónico en la sociedad de la información*. Madrid : Centro de Estudios de Ramón Areces, 2001.

"El teletrabajo pasa por la alta dirección". (Consultado el 4 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.expansionyempleo.com/edicion/noticia/0,2458,38039,00.html>>.

"El teletrabajo: nueva organización social y empresarial del trabajo". (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://personales.com/espana/leon/tristan/5-1tele.html>>.

FORTEL. (Consultado el 12 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.fortel.com>>.

NOGALES FLORES, J. Tomás. Programa de la asignatura "Análisis de Sistema de Gestión Documental" (Consultado el 2 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.uc3m.es/uc3m/gral/ES/ESCU/5110407.html>>.

OVITENDA. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ovitienda.com/noticias/8222.htm>>.

PADILLA, A. *Teletrabajo. Dirección y Organización*. Madrid: Ra-Ma, 1998.

PATRA (Psychological aspects of Telework in Rural Areas) (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.swan.ac.uk/psychology/patra/patra.htm>>.

"Perspectivas de evolución del teletrabajo". (Consultado el 1 de septiembre de 2000) Disponible desde Internet: <<http://www.paisvirtual.com/universitaria/exposiciones>>.

PROGRAMA EQUAL (Iniciativa Comunitaria de recursos humanos). (Consultado el 25 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.dicoruna.es/ipe/ayudas/JuventudEduFormacion/formacion/f_empleo/equal/iniciativa-equal.htm>

PROYECTO C-TEST. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.isdefe.es/ctest/conteni.htm>>.

PROYECTO MIRTI. Hacia el teletrabajo: checklist por telecentros e iniciativas públicas. (Consultado el 24 de noviembre de 2000). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/hanbook/spanolo/2hardc_t.html>.

PROYECTO MIRTI. Implementing telework. (Consultado el 12 de marzo de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook>>.

PROYECTO MITRI. Model of Industrial Relations in Telework Innovation. (Consultado el 28 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2hardc_t.htm>.

PROYECTO MIRTI. Tipos de Teletrabajo. (Consultado el 2 de enero de 2000). Disponible desde Internet: <<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2FRAMEee.htm>>.

PROYECTO MONALISA. (Consultado el 13 de enero de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.fueva.emp.uva.es/monalisa/marcos.htm>>.

PROYECTO TEMPLE. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.templeo.org/>>.

RCA BUSINESS SOLUTIONS. (Consultado el 23 de enero de 1999). Disponible desde Internet: <<http://www.rcasolutions.com/>>.

Revista INJEF.com (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.injef.com>>.

TELECENRO RETEL. (Consultado el 27 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.teletreball.org/>>.

TELECENRO RIVAS-VACIAMADRID. (Consultado el 27 de abril de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.centroempresasrivas.com/>>.

TELECENRO TIERRA. (Consultado el 31 de mayo de 2001). Disponible desde Internet: <<http://www.telecentrotierra.net>>.

Teletrabajo. (Consultado el 28 de mayo de 2002). Disponible desde Internet <http://www.idg.net/spanish/crd_una_827977.html>.

TELETREBAGES. (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.bages.org>>.

TELEWORK SPAIN. (Consultado el 1 de mayo de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.ctv.es/USERS/gesworld/lista.htm>>.

TEM&TeN (TOWARDS AND MEDICAL AND TELEWORKING NETWORK) (Consultado el 27 de abril de 2002). Disponible desde Internet: <<http://www.caib.es/ibit/temeten>>.