



PROTOCOLO GESTIÓN INCIDENCIAS EN TELETRABAJO

2024



ABANTE SERVICIOS EMPRESARIALES

Índice

1.	OBJETO.....	3
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3.	ENTORNO DE TRABAJO.....	3
4.	NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS.....	5
5.	CORTES EN EL SUMINISTRO DE LUZ O INTERNET.....	6
6.	INCIDENCIA EN EQUIPOS DE TRABAJO.....	7
6.1	INCIDENCIA PC.....	7
6.2	INCIDENCIA MONITOR.....	7
6.3	INCIDENCIA PERIFÉRICOS.....	7

1. OBJETO

El presente Protocolo tiene por objeto establecer un procedimiento interno de actuación para aquellos casos en los que un trabajador o trabajadora que se encuentre en la modalidad de trabajo a distancia no pueda desarrollar correctamente su actividad por motivos ajenos a su voluntad, achacables al mal funcionamiento del material de trabajo suministrado por la empresa o bien a problemas de suministro de luz o internet.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo será aplicable a todos los trabajadores/as de la empresa con independencia de cuál sea su relación laboral con la misma.

3. ENTORNO DE TRABAJO

Será responsabilidad del personal teletrabajador proporcionar un lugar de teletrabajo que reúna las condiciones necesarias para el desempeño de este, con espacio suficiente para albergar los equipos informáticos y material necesario, así como conservar dichos equipos y materiales en las condiciones adecuadas para su uso.

Asimismo, es obligación de la persona trabajadora cumplir con todas las normas y directrices en materia de prevención de riesgos laborales vinculados al teletrabajo.

Es necesario por tanto crear un entorno de trabajo saludable, cómodo y ante todo seguro. La siguiente check-list se puede utilizar como herramienta de autoevaluación por parte del teletrabajador/a para analizar su lugar de trabajo, y comprobar, por tanto, si dispone de una zona de trabajo adecuada y segura. Esto le permitirá llevar a cabo los cambios necesarios que Favorezcan su seguridad y el mantenimiento de los equipos de trabajo.

ENTORNO DE TRABAJO Y CONDICIONES AMBIENTALES	SI	NO
El espacio en la mesa es adecuado para distribuir el equipamiento necesario (ordenador, documentos, etc.).		
Existe espacio suficiente para poder acceder, levantarse y sentarse en su puesto de trabajo sin dificultad.		
La luz disponible en su puesto de trabajo le permite leer sin dificultad los documentos de trabajo.		
El techo y las paredes del lugar de trabajo están pintadas de blanco o de colores claros.		
Existen dispositivos (luminarias, ventana u otros elementos brillantes) que provocan reflejos molestos en la pantalla, el teclado, superficie de trabajo, etc.		
El ruido ambiental existente permite trabajar sin interferencias.		
No existe cableado eléctrico en medio de las zonas de paso.		
Las conexiones del ordenador a la red eléctrica doméstica evitan una sobrecarga de los enchufes o un uso excesivo de regletas o dispositivos similares.		
Se desconectan los aparatos eléctricos cuando no se están utilizando.		
Se ordena y recoge la mesa de trabajo al finalizar la jornada de trabajo.		
Guardar los objetos cortantes (tijeras, abrecartas, cúter, etc.) en los cajones después de su uso, ubicándolos en sus fundas.		
Existe orden y limpieza en el puesto de trabajo.		

4. NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Todas las situaciones achacables a un mal funcionamiento, tanto de los equipos de trabajo facilitados por la empresa, como relacionadas con el suministro de electricidad e internet en el domicilio del trabajador/a a distancia, que impidan el correcto desarrollo de la actividad laboral, deben ser notificadas inmediatamente a la empresa utilizando los canales de comunicación habituales (teléfono, Telegram, Slack, etc.). Además, una vez solventada la incidencia, el trabajador/a deberá reportar la desconexión a la siguiente dirección de correo electrónico: justificantes@abanteservicios.com.

El formato del correo electrónico a enviar para notificar dichas situaciones será el siguiente:

Asunto: Incidencia conexión [login - Fecha]:

Nombre	Login	Motivo desconexión	Fecha y hora inicio	Fecha y hora fin	Tiempo de desconexión

Los motivos de desconexión se resumirán en los siguientes:

Motivo de desconexión
Corte de electricidad
Corte de internet
Incidencia PC
Incidencia monitor
Incidencia periféricos

5. CORTES EN EL SUMINISTRO DE LUZ O INTERNET

En caso de producirse incidentes que ocasionen desconexiones dentro de la jornada prestada en teletrabajo, que impidan la prestación del servicio por parte del teletrabajador/a, por ser imprescindibles para la misma, como cortes en el suministro de luz o conexión de internet, ajenos a las personas trabajadoras, la empresa computará el tiempo que dure aquél como tiempo efectivo de trabajo, sin que deban recuperar ese tiempo ni sufrir descuento alguno en sus retribuciones, siempre y cuando se aporte justificación de la empresa suministradora del servicio de que se trate sobre la existencia y duración de la incidencia. Para ello es necesario que en la justificación aportada figure la dirección del domicilio donde se ha sufrido el incidente y que este coincida con la dirección de teletrabajo que el teletrabajador/a ha notificado a la empresa como dirección de teletrabajo.

El justificante deberá enviarse a la dirección de correo electrónico:

justificantes@abanteservicios.com.

El plazo para enviar el justificante es de 72 horas.

En caso de que la persona trabajadora no reciba dicho justificante por parte de la empresa suministradora en el plazo marcado, deberá aportar a la empresa en el plazo de 72 horas una justificación de haberlo solicitado. Se establece un plazo de 15 días desde el momento de la incidencia para entregar el justificante en estas situaciones. En caso de que transcurrido el plazo no se haya aportado el justificante, se valorará el caso de forma individual con cada persona trabajadora.

En todos los demás casos, si la persona trabajadora no aportase justificación de la empresa suministradora, deberá recuperar el tiempo perdido debido al corte de servicios fuera de su jornada habitual.

Por norma general se establece los siguientes criterios:

- En caso de Incidencia; si el trabajador/a se encuentra en un radio de 1 hora de distancia en relación con el centro de trabajo, deberá acudir a la oficina situada en Avenida de la Coruña 380 (Lugo) para continuar prestando sus servicios de forma presencial hasta finalizar su jornada.
En el caso de que el tiempo de ida y vuelta a la oficina exceda el tiempo de jornada restante del trabajador este no deberá acudir a realizar su trabajo de forma presencial.
Cualquier situación excepcional se estudiará de forma independiente.
Se establece un tiempo máximo de solución de incidencia de 15 minutos, pasado el cual, la persona trabajadora deberá acudir a la oficina.
- En caso de cortes de servicio inferiores a 5 minutos cada trabajador/a deberá registrarlo a través de los medios facilitados por la empresa especificando la fecha, la hora, así como la duración del corte. La empresa periódicamente revisará estos registros con el fin de la adopción de medidas en caso de ser necesario.

6. INCIDENCIA EN EQUIPOS DE TRABAJO

6.1 INCIDENCIA PC

En caso de incidencia con el PC, el trabajador/a que desempeñe sus funciones en modalidad de trabajo a distancia deberá acudir lo antes posible al centro de trabajo situado en la Avenida de la Coruña 380, Lugo, para su reemplazo.

En caso de que el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encuentre en un radio inferior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), el trabajador/a deberá acudir a la mayor brevedad posible a reemplazarlo.

Si fuera el caso y el trabajador/a se presentase en el centro de trabajo antes de finalizar su jornada deberá finalizar su turno de manera presencial.

Si el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encuentre en un radio superior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), la empresa se pondrá en contacto con el trabajador/a y le indicará de forma precisa cómo se le hará llegar el reemplazo del material.

6.2 INCIDENCIA MONITOR

En caso de incidencia con el monitor facilitado por la empresa, el trabajador/a que desempeñe sus funciones en modalidad de trabajo a distancia deberá acudir lo antes posible al centro de trabajo situado en la Avenida de la Coruña 380, Lugo, para su reemplazo.

En caso de que el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encuentre en un radio inferior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), el trabajador/a deberá acudir a la mayor brevedad posible a reemplazarlo.

Si fuera el caso y el trabajador/a se presentase en el centro de trabajo antes de finalizar su jornada deberá finalizar su turno de manera presencial.

Si el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encuentre en un radio superior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), la empresa se pondrá en contacto con el trabajador/a y le indicará de forma precisa cómo se le hará llegar el reemplazo del material.

6.3 INCIDENCIA PERIFÉRICOS

Todos los trabajadores y trabajadoras disponen de dos unidades de periféricos (ratón, teclado y auriculares), por lo que siempre se dispondrá, por tanto, de reemplazo en caso de inoperatividad uno de ellos. Es obligación del trabajador/a verificar el correcto funcionamiento de los mismos.

Si se detecta cualquier anomalía en el funcionamiento de cualquiera de los periféricos, el trabajador/a a distancia deberá ponerse en contacto con la empresa.

En caso de que el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encuentre en un radio inferior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), el trabajador/a deberá acudir a la mayor brevedad posible a reemplazarlo.

Si el domicilio de teletrabajo del trabajador/a se encontrase en un radio superior a 2 horas de distancia del centro de trabajo (Avenida de la Coruña 380, Lugo), la empresa se pondrá en contacto con el trabajador/a y le indicará de forma precisa cómo se le hará llegar el reemplazo del material.

En conformidad:

La Empresa

RLPT