

TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO EN LOS CENTROS DE TRABAJO EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA ENFRENTAR EL COVID-19



1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las acciones de la Nueva Normalidad, la Secretaría de Salud recomienda continuar la suspensión temporal de las actividades de acuerdo al seguimiento de un semáforo de alerta sanitaria e identificar las medidas obligatorias para el retorno o la continuidad de las labores, contemplando cuatro dimensiones: el tipo de actividad (esencial o no esencial), el tamaño del centro de trabajo, el nivel de alerta sanitaria de la ubicación del centro de trabajo, así como sus características.

Con la finalidad de poder efectuar un retorno al trabajo ordenado y gradual en seguimiento de este semáforo, se publicó el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, el 29 de mayo de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social invita a las empresas a adoptar medidas preventivas en función del tipo de actividad laboral que desarrolle. En el marco de la seguridad y salud de la población trabajadora y con la finalidad de mitigar el riesgo de contagio del COVID-19 en los centros de trabajo, se recomienda llevar a cabo medidas para que los servicios que ofrecen los trabajadores puedan tener lugar fuera del centro de trabajo habitual y se implemente el teletrabajo en la medida de lo posible.

El teletrabajo sirve para desarrollar tareas imprescindibles que no puedan desarrollarse en el centro físico habitual. Es una modalidad especial de la prestación de servicios laborales caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y de las telecomunicaciones.

Ante el COVID-19 todos tenemos que asumir las responsabilidades que nos tocan, y cuidarnos entre todos. Es de suma importancia que trabajadores y empleadores se mantengan permanentemente informados a través de los canales oficiales del Gobierno de México para saber cómo proceder en cada momento de esta emergencia.

2. DEFINICIÓN DE TELETRABAJO Y PRINCIPIOS

El teletrabajo es la manera de realizar el trabajo a distancia utilizando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación. De manera habitual, este puede realizarse en el domicilio del trabajador, pero también puede alternarse entre la casa y la oficina.

El teletrabajo debe estar cimentado en los siguientes principios:

Confianza. El patrón debe aprender a confiar en los trabajadores y estos deben alimentar esta confianza cumpliendo con los tiempos de entrega y garantizando la calidad de su trabajo. Es necesario que exista comunicación constante y que las partes siempre se transmitan la verdad.

Soberanía del tiempo. Los trabajadores tienen que ser capaces de administrar su tiempo, equilibrando vida personal y vida laboral. Para ello deben implementarse y respetarse horarios de trabajo, fomentando también la desconexión fuera de estos horarios.

Respeto de la vida personal. Es necesario marcar una línea divisoria entre el trabajo y la vida personal. Para ello, el patrón debe respetar y ser flexible con los horarios del trabajador, y este debe ser capaz de distanciarse de la familia para evitar distracciones mientras realiza su trabajo.

Voluntariedad. El teletrabajo debe ser voluntario tanto para el trabajador como para las empresas.

Reversibilidad. En la condición actual, el trabajador debe tener la garantía de que su puesto de trabajo presencial estará disponible cuando le sea posible regresar al centro de trabajo.

3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

La decisión de implementar el teletrabajo como medida para paliar la epidemia del coronavirus debe ser hecha y planeada por trabajadores y patrones siguiendo una serie de pasos. Antes de iniciar una disciplina de teletrabajo, deben tomarse en cuenta las tareas que pueden realizarse en casa y el personal con la capacidad para realizarlas, o los arreglos que deben realizarse en los domicilios para hacer viable que el trabajo resulte exitoso.

¿Qué hacer cuando eres empleador?

Los empleadores deben trabajar en coordinación con los trabajadores, ser comprensivos y flexibles. Asimismo, ambas partes deben entender que no todos los trabajos ni todas las personas son capaces de trabajar en casa. El carácter de los empleados, así como sus deberes, deben ser puestas en consideración antes de decidir enviarlo a trabajar en su domicilio.

A. Realizar un diagnóstico

a. Identificación de funciones, procesos y equipos

Es importante que la aplicación del teletrabajo dentro de las empresas tenga un objetivo claramente establecido y una visión estratégica de implementación. La primera tarea debe ser identificar las labores, funciones y procesos que son susceptibles de realizarse en casa. Es posible que cuando se trabaja por equipos sea más complicado llevar el trabajo al domicilio de los trabajadores; sin embargo, pueden existir procesos con posibilidades de éxito.

b. Identificación del personal viable para teletrabajo

Es recomendable hacer un mapeo de la estructura organizativa que permita determinar la aplicabilidad de un programa de teletrabajo. Para ello es necesario identificar las áreas y puestos que son viables para el teletrabajo. También deben ser tomadas en cuenta una serie de competencias laborales de manera individual, tales como:

- Habilidad para trabajar de forma autónoma, proactiva y con iniciativa.
- Capacidad para tomar decisiones y resolver.
- Adaptación al cambio.
- Orientación a resultados.
- Disciplina y autorregulación.
- Capacidad de gestionar la comunicación a larga distancia.
- Auto gestión del tiempo y planificación.
- Capacidad para separar la vida familiar y laboral.

B. Comunicación

Antes de iniciar las tareas, debe quedar clara la manera en que se va a compartir la información y a desarrollar la comunicación, sin invadir el espacio de vida privada del trabajador. Esto puede ser a través de correos electrónicos, reuniones ocasionales, video conferencias, teléfono o una mezcla de todos estos. También debe especificarse cuándo y dónde se realizarán estos contactos. Si no se consigue una buena comunicación, obtener resultados a través del teletrabajo puede resultar complicado e ineficiente.

C. Capacidades y herramientas de trabajo

El patrón debe asegurarse de que los trabajadores cuentan con las herramientas para realizar sus labores habituales desde casa. Las posibilidades de acceso a la

tecnología en casa, al software, así tener un plan para reparar fallas tecnológicas con prontitud, serán cruciales al realizar teletrabajo.

D. Definir metas y obtener resultados

El supervisor y el trabajador deben definir con claridad los deberes, las expectativas y las fechas de entrega. Al mismo tiempo, debe tenerse cuidado de no sobrecargar al trabajador, ni de darle poco trabajo. Las labores de quienes permanecen en la oficina y de quienes trabajan en casa tienen que estar balanceadas. Asimismo, debe estimularse al trabajador para hacer descansos ocasionales y caminar, ya que pasar horas en la misma posición con movimientos repetidos puede ocasionar daños musculoesqueléticos.

E. Supervisión y horarios

Los trabajadores deben tener claro lo que se espera de ellos, para lo cual debe acordarse:

- Los horarios en que los trabajadores estarán disponibles.
- La forma en que se llevará a cabo la comunicación.
- La manera de equilibrar el trabajo y la vida privada, por ejemplo, haciendo descansos a lo largo del día y desconectándose al final de la jornada.
- Reglas sobre archivo de documentos y resguardo de la información.
- La forma en que se evaluará el desempeño.

F. Evaluaciones

La puesta en marcha del teletrabajo podrá realizarse de manera escalonada o en un único momento. Los roles habituales en el lugar de trabajo deben permanecer, así como las cadenas de mando para asegurar la entrega de resultados y el arribo a las metas planteadas. Para esto es necesario realizar evaluaciones cada cierto tiempo, identificar dificultades, errores, y la manera de resolverlos.

¿Qué hacer cuando eres trabajador?

Realizar trabajo en casa no tiene que ser visto como un descanso. Al contrario, el teletrabajo requiere de disciplina y de la capacidad de poder separar la vida familiar del trabajo estando en casa. Los trabajadores deben ser conscientes de esto y buscar el apoyo de su familia para que estos no los interrumpan y les permitan realizar sus labores con tranquilidad.

A. Definir las actividades

Hay que reconocer que muchos empleados encontrarán difícil motivarse y organizarse cuando estén trabajando en casa. También habrá actividades que por su naturaleza no podrán llevarse a casa. Para que el teletrabajo funcione, el trabajador y el empleador deben definir de manera específica las actividades a realizar, así como la manera de dar retroalimentación.

B. Comunicación

Antes de iniciar las tareas desde casa, debe quedar clara la manera en que se va a compartir la información. Esto puede ser a través de correos electrónicos, reuniones ocasionales, video conferencias, teléfono o una mezcla de todos estos. También debe especificarse cuando y donde se realizarán estos contactos. Si no se consigue una buena comunicación, obtener resultados a través del teletrabajo puede resultar complicado e ineficiente.

C. Establecer espacios y hábitos de trabajo

Las recomendaciones para quienes trabajan en casa incluyen el no quedarse en la cama, asearse y arreglarse de manera similar a cómo lo hace cuando sale a trabajar, y definir un espacio adecuado para trabajar en casa, el cual debe incluir:

- Un espacio o habitación donde sea fácil concentrarse, de preferencia alejado de las áreas de convivencia y lejos del televisor.
- Un nivel de seguridad similar al requerido en la oficina.
- Una conexión de internet.
- Tener control sobre la temperatura, la luz y el sonido.

D. Definir metas y dar resultados

En los centros de trabajo se trabaja de manera general por horario; sin embargo, en la casa debe priorizarse trabajar por metas u objetivos. Este tiene varias ventajas:

- Permiten tener mayor flexibilidad en los horarios.
- El trabajador es más productivo y creativo.
- La satisfacción es mayor conforme se avanza en las metas.

E. Administración del tiempo

Establecer junto con el empleador un horario que respete un tiempo de inicio, de comida y de término de la jornada, igualando en la medida de lo posible los tiempos en la oficina y respetando los horarios. También es importante definir las metas a cumplir durante la jornada o la semana y entregar el trabajo en tiempo y forma.

F. Familia

Debe informarse a los miembros de la familia que se está trabajando desde casa y buscar que sean comprensivos y otorguen su apoyo.

De igual manera, los trabajadores que tienen hijos o personas a su cuidado deben hacérselo saber a sus empleadores para que éste sea sensible a la situación y pueda proponer arreglos como:

- Trabajar en diferentes horarios.
- Acordar que el trabajador no estará disponible toda la jornada.
- Ser flexible con las fechas de entrega.

4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Sistemas de telefonía

La telefonía IP es una tecnología que permite integrar en una misma red las comunicaciones de voz y datos. Son todas aquellas herramientas que impulsan una comunicación directa entre el trabajador y el empleador. Entre las herramientas que pueden funcionar para el teletrabajo se encuentran:

- Líneas fijas colocadas para ese fin en los hogares
- Equipos móviles
- Aplicaciones digitales

Algunos ejemplos de estas herramientas son:

- **WhatsApp:** Aplicación móvil que además de permitir mandar mensajes en tiempo real, permite enviar fotos, videos, y realizar llamadas y videollamadas.
- **Google Duo:** Permite realizar llamadas de audio, la aplicación se encuentra disponible en línea y es de descarga gratuita.
- **Telegram:** Aplicación que permite realizar llamadas telefónicas de forma encriptada entre los miembros registrados, lo que otorga mayor seguridad durante la comunicación.
- **WeChat:** Aplicación de mensajería que permite realizar llamadas y videochats con solo tener conexión a internet.

Sistemas de videoconferencia

La videoconferencia es un sistema que funciona de forma interactiva y que permite a varios usuarios, en este caso a los trabajadores y empleadores, mantener una conversación de manera virtual en tiempo real, ya sea en manera de video, por sonido y/o texto a través de Internet.

Estos sistemas están diseñados para llevar dichas tareas en apoyo a las situaciones que sean extraordinarias y que requieran llevar a cabo sesiones ya sean de capacitación, reuniones de trabajo, atención a clientes, etc.

Existen varias opciones en el mercado de sistemas de videoconferencia, pero principalmente existen dos tipos: los que se pueden instalar en los equipos como un programa y también los que se pueden utilizar en línea a través de un navegador web. Para ambos casos es necesaria una conexión de internet. Además, todos los miembros que participen en la videoconferencia deberán utilizar la misma aplicación.

Algunos de estos son:

- **Zoom:** Aplicación gratuita que permite llevar a cabo reuniones de forma digital de forma simultánea, hasta por 40 minutos.
- **Google Hangouts:** Aplicación gratuita que permite realizar videoconferencias y compartir la pantalla desde donde se esté realizando la llamada en tiempo real, hasta entre 10 personas.
- **Spike:** Herramienta que permite conversaciones por mensajería, intercambios de información por correo electrónico, y realizar llamadas y videoconferencias entre dos personas.

Bases de datos y sistemas de información

Permiten que un conjunto de datos interactúe entre sí para lograr un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada centro de trabajo.

Para el caso del teletrabajo, es necesario contar con fuentes de almacenamiento que permitan modificar y guardar la información en tiempo real. Algunos de estos sistemas son gratuitos.

Algunos ejemplos son:

- **WeTransfer:** Es una plataforma que te permite enviar hasta 2 GB de archivos a varios destinatarios, de forma gratuita.
- **Google Drive:** Herramienta de almacenamiento digital al que se puede acceder al tener una cuenta de Gmail. Cuenta con 15 GB de almacenamiento. Además, cuenta con herramientas para poder trabajar documentos, como son:
 - **Google Docs:** Procesador de texto y hoja de cálculo, todo en línea, que nos permite crear nuevos documentos, editar los que ya teníamos o compartirlos en la red con otros usuarios.
 - **Google Sheets:** Hoja de cálculo que cuenta con las mismas funciones que Excel y permite hacer edición de manera simultánea.
- **Dropbox:** Herramienta para almacenar archivos con capacidad para 2 GB.
- **One Drive:** Nube digital que pertenece a Microsoft y tiene 5 GB de almacenamiento.

Software de colaboración

Son sistemas que se pueden utilizar de forma digital o en los equipos de cómputo, que permiten a los usuarios trabajar en espacios comunes y de forma virtual, mediante los cuales se puede compartir información de manera ordenada.

Estas herramientas permiten a los empleadores y a los trabajadores tener acceso a archivos y documentos para trabajar de manera conjunta a través de Internet. Existen diversas herramientas en el software de colaboración, entre las que destacan:

- Herramientas de comunicación electrónica.
- Herramientas de conferencia.
- Herramientas de gestión colaborativa.
- Herramientas de gestión de proyectos.
- Herramientas de almacenamiento y transferencia de archivos.

Algunos ejemplos de software de colaboración son:

- **Microsoft Teams:** Plataforma que te permite trabajar en equipo. Es un tipo software que te permite interactuar en chat, acceder a fuentes de noticias y grupos para generar documentos en línea (Word, Excel, Power Point, entre otros), y hacer edición de manera simultánea.
- **SKYPE:** Herramienta que permite hacer llamadas y videollamadas, chatear y compartir archivos con otros usuarios.
- **Trello:** Software de gestión de proyectos que permite a los equipos organizar y asignar tareas, rastrear el progreso del proyecto y crear flujos de trabajo. Se actualiza en tiempo real y permite adjuntar documentos, compartir comentarios y hacer listas de tareas con fechas de entrega.

Correo electrónico

El correo electrónico es un servicio que se encuentra en la red y que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes, lo que lo hace una red de comunicación electrónica de fácil uso. Los centros de trabajo en lo general, ya manejan este sistema por lo cual, en caso de ser un servicio que funcione a través de una intranet, será necesario habilitar los permisos para poder utilizarlo desde casa.

Algunos servicios de e-mail son:

- **Gmail:** Correo electrónico de Google.
- **Outlook:** Correo electrónico de Microsoft preinstalado en muchos equipos de cómputo.
- **Yahoo:** Herramienta de correo electrónico gratuito.

Anexo 1

La siguiente lista puede utilizarse para asegurarse de que trabajador y empleador están listos para iniciar una relación de teletrabajo.

Acción	Fecha y Notas
1. Asegurarse de disponer de un sitio apropiado en casa para realizar teletrabajo.	
2. Asegurarse de disponer de: <ul style="list-style-type: none">• Mobiliario adecuado• Teléfono• Tecnología necesaria• Internet	
3. Acuerdo sobre la manera de mantener comunicación	
4. Establecer los momentos en que el trabajador asistirá a la oficina.	
5. Forma en que se monitoreará y supervisará el desarrollo del trabajo.	
6. La manera en que se solventarán los gastos en que incurra el trabajador durante el desarrollo del trabajo.	
7. La fecha en que se revisarán las condiciones de trabajo y si tendrá lugar antes un periodo de prueba.	
8. Definir si se pondrá por escrito una enmienda al contrato de trabajo.	
9. La manera en que se dará mantenimiento al equipo de trabajo.	
10. Concertar trabajador y patrón que las condiciones de seguridad en el domicilio sean las óptimas.	

TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

