



MANUAL TELETRABAJO

UNA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

¿QUÉ ES TELETRABAJO?

El Instituto Federal de Telecomunicaciones define al Teletrabajo como un esquema de trabajo flexible, que permite a los colaboradores llevar a cabo una parte o la totalidad de su función desde casa, siempre enfocado en maximizar su productividad y procurando su bienestar.

OBJETIVOS DEL TELETRABAJO DURANTE LA CONTINGENCIA COVID-19

1. Brindar un esquema flexible de trabajo que permita procurar la salud y bienestar del personal ante la contingencia actual.
2. Maximizar el **aprovechamiento y uso de la infraestructura, plataforma y herramientas tecnológicas** disponibles, haciendo posible un esquema de trabajo desde casa.

TIPOS DE PERFILES



RESIDENTE

Personal que por la naturaleza de sus funciones, deben realizarlas en las instalaciones del Instituto, y por lo tanto, deben permanecer en su jornada laboral de forma “fija” en las instalaciones.



MÓVIL

Personal que por la naturaleza de sus funciones, puede realizarlas desde diferentes ubicaciones (casa) y no requiere de manera indispensable estar en las instalaciones del Instituto.

No necesariamente debe de estar la totalidad de su jornada laboral en la oficina.



REMOTO

Personal que por la naturaleza de sus funciones y para el desarrollo de éstas, no necesita estar físicamente en las instalaciones del Instituto.

PRINCIPIOS DEL TELETRABAJO

1

Cada colaborador debe de establecer con su jefe directo, **las formas de trabajar específicas** que sean más convenientes de acuerdo a la función y actividades (horarios, distribución de días flexibles, ubicación, etc.).

2

Los colaboradores deberán **reunirse con sus jefes directos periódicamente (de forma virtual preferentemente)** para discutir las necesidades del Instituto versus la mejor forma de trabajo requerida.

3

El **desempeño** de los colaboradores de Teletrabajo se **determinará por sus resultados y no por su asistencia y tiempo en la oficina**. El foco estará en lograr una **entrega del trabajo a tiempo y con la calidad requerida**.

Dependiendo del **puesto que desempeñe**, cada colaborador bajo el esquema de Teletrabajo, tendrá un **tipo de perfil** (Residente, Móvil, Remoto).

4

Un colaborador de Teletrabajo debe **respetar el tiempo de la jornada laboral**. Es indispensable **estar disponible** para las personas que lo necesiten, aun trabajando de forma flexible en términos de ubicación física.

5

FORMAS DE TRABAJO

¿Cómo adapto mi dinámica familiar?

¿Cómo voy a coincidir con mi jefe?

¿Contaré con la tecnología para trabajar de forma ágil?

¿Cómo administro mi tiempo?

¿Cómo me adapto a esta nueva forma de trabajo?

¿Cambian los horarios de trabajo?

¿Evaluarán mis objetivos?



Trabajar de manera remota representa muchos desafíos; en casa con la familia se tendrán que establecer límites, procedimientos, horarios y prioridades claras.

Antes de trabajar de acuerdo a tu perfil , habla con tu familia sobre el impacto que esta transformación tendrá en ellos y cómo lo pueden manejar.

COMPORAMIENTOS CLAVE EN TELETRABAJO:

DISCIPLINA



Espacio de trabajo

- Define un espacio adecuado para trabajar.
- Que facilite la concentración.
- Que sea un lugar privado y silencioso.
- 2m X 1.50m superficie libre.
- Pasillos y/o esquinas para colocar mesa y silla de e trabajo.
- Instalación eléctrica y telefónica cercana.
- Ventilación natural/artificial.
- Temperatura del lugar de trabajo oscile entre los 20°C y 26°C.



Presencia y Apariencia Física

- Aséate diariamente.
- Vístete como si fueras a la oficina (Casual de negocios).
- Usa vestimenta formal de negocios en caso de ser necesario.
- Usa prendas que te convenzan de que ha llegado la hora de ser productivo.
- Evita:
 - Vestir en pijama, ropa deportiva
 - No bañarte



Agenda

1. Define un **horario** para **trabajar en casa**.
2. Establece **agenda diaria, semanal, mensual** con **calendario** de **actividades y fecha límite** de cumplimiento.
3. **Horario laboral** (Inicio-fin jornada laboral). **Tiempo descanso** (Recreos o lapsos de tiempo se permitirán y para qué).
4. Destina tiempo para hacer **actividades personales** al finalizar la jornada laboral.

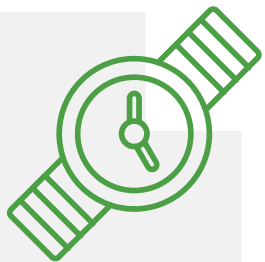
RESPONSABILIDAD



- Hazte cargo de tus responsabilidades y responde frente a ellas, apróptate de tus objetivos, de los de tu equipo y de los objetivos del Instituto.
- Asume la responsabilidad, no limitarte únicamente a tus resultados, sino ayudar también a otros a cumplir los suyos.
- Establece para ti mismo y para otros metas claras, supera todos los obstáculos que se encontrarán para entregar aquello con lo que te has comprometido.
- Asume compromisos y hazte responsable de su cumplimiento;
- ¡Se congruente entre lo que dices y haces, cumple!
- Hazte responsable de los resultados y las consecuencias.

ORGANIZACIÓN

Efectividad en la Administración del Tiempo



- Sé puntual.
- Respeta el tiempo de los demás.
- Prioriza lo importante vs. urgente.
- Establece fechas límite y los compromisos con el tiempo de antelación suficiente para la entrega de trabajo.
- Administra tu tiempo para terminar el trabajo en el horario laboral.
- Garantiza un manejo efectivo de los imprevistos para no afectar los resultados.
- No postergues actividades a realizar.
- Define una rutina y agenda de trabajo
- Cumple con el trabajo en un tiempo definido a través de la priorización de actividades clave para mantenerte al día y no atrasarte.



• Las listas “tareas pendientes” son muy importantes para el trabajador remoto, ya que al estar solo, nadie estará recordándote que es lo que debes hacer o cuándo tienes que hacer.

Establece:

- Cada una de las tareas a realizar.
 - Quien es responsable de hacerlo, revisarlo, aprobarlo.
 - Fechas límite para cada acción.
-
- Mide tu progreso y cumplimiento contra tu lista de prioridades y empieza por aquellas con alta importancia.
 - Comunica tu perfil y agenda de Teletrabajo con tus colegas, contactos internos y externos.
-
- Balancea el tiempo laboral y el personal.

TIPS

Tú + tu jefe

Establece una estrategia de Comunicación/Conexión:

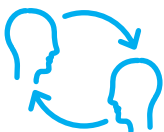
Duración	¿Qué tipo de interacciones me gusta tener?
Frecuencia	¿Cada cuándo necesito tener comunicación con mi jefe, o con algún compañero de trabajo?
Comunicación	¿De qué forma o con qué medios me comunico mejor? ¿Teléfono, correo electrónico, en persona, vía chat? ¿Qué no me gusta?
Contenido	¿Cuáles son los temas que más me preocupan, o de los que me gusta llevar un seguimiento más cercano y puntual?

Asegúrate de:

- Emitir y/o recibir la información y comunicación necesaria para hacer tu trabajo y cumplir con tus objetivos.
- Comunicar claramente tus expectativas y prioridades.
- Establecer comunicación constante con tus colegas, jefes y personas clave.
- Transmitir mensajes clave.
- Segmentar las audiencias clave.
- Seleccionar los medios remotos adecuados.
- Ser incluyente en las reuniones remotas.
- Fomentar foros de comunicación interdisciplinarios.



Tú + Colegas de trabajo



- **Mantente en contacto** con tus colegas de la oficina o quienes trabajan en casa.
- **Haz un plan** para que la gente te siga viendo aún cuando trabajen de manera virtual.
- **Hazte presente**, debes “estar” cuando se tomen las decisiones de equipo, cuestiones importantes de tus proyectos y en celebraciones de equipo.
- **Define** las situaciones en las que **tu presencia física** es crítica o importante y si es posible, calendarízalas con anticipación.

Tips para mantenerte en contacto...

1. Sé flexible.
2. Toma la iniciativa para presentar en las reuniones importantes de tu área.
3. Contacta a las personas clave para tu trabajo, por lo menos una vez a la semana.
4. Establece horas de trabajo, y motiva a tus colegas, que te hablen en esas horas.
5. Comparte tus datos con las personas claves (teléfonos, correo electrónico, horarios, etc.).
6. Conoce las herramientas tecnológicas y demás medios electrónicos para compartir archivos y documentos.
7. Conoce los horarios de las personas con las que trabajas.
8. Si ya lo haces, continúa compartiendo tus temas personales. Por ejemplo: mandar una foto de la última reunión o de cuando tu hija cumplió años.
9. Monitorea cuál es la percepción que tus colegas tienen de tu nueva forma de trabajar.

Maximiza las interacciones

- No dejes a un lado el contacto: **Agenda reuniones virtuales cada que lo requieras** para motivar al equipo.
- La comunicación escrita puede entenderse diferente, asegúrate e que comunicas tanto tu mensaje como sentimientos de la manera correcta y confirma que tu interlocutor entendió lo que quisiste y como quisiste decirlo.
- **Busca las opiniones de los miembros de tu equipo** antes de tomar decisiones.
- **Crea un espacio de colaboración** para colocar ideas, procesos, formatos.
- **Cuidado con la interacción en línea:** Evita la saturación de correos electrónicos, prioriza pendientes, identifica asuntos y apóyate en las herramientas tecnológicas.

Comparte

Asegura la inclusión virtual de todos los miembros de tu equipo



¡Informa a tus colegas de trabajo, tu agenda de Teletrabajo y datos para contactarte!



Tú + Familia



Cuando hables con tu familia asegúrate de cubrir temas importantes como:

- Horario.
- Cómo y cuándo podrás ser interrumpido.
- Necesidad de privacidad y silencio.
- Mantener seguros tu equipo y documentos.
- Sé firme y establece señales con tu familia: cómo cerrar la puerta o alguna insignia de colores donde el rojo signifique no interrumpir, etc. Así tu familia estará enterada y evitarás distracciones.

¡Establece códigos de comunicación y reglas de convivencia con tus familiares!



Posibles dificultades... ¿Cómo superarlas?

- Realiza reuniones de seguimiento con tu familia para identificar qué está funcionando y qué no. Hagan un plan de acción.
- Evita poner el teléfono de la casa cercano a tu “oficina” para que no te interrumpa cuando suene.
- Haz del conocimiento de tus amigos y familiares tu horario y lugar de trabajo. Así sabrán a qué hora y dónde estarás disponible cuando no.
- Ten cuidado de no trabajar más horas de las requeridas, establece límites y mantén siempre en mente el horario en el que trabajarás.

ERGONOMÍA Y SEGURIDAD EN CASA

Tu productividad depende mucho del cuidado que tengas con las condiciones físicas con las que trabajes.

Al mantener una buena **Ergonomía** en tus prácticas laborales en casa, mantienes tu **Salud y Eficiencia** para dar lo mejor de ti...



Realiza pausas, estírate y revisa tu postura de cuello, manos y piernas que estén de acuerdo a los criterios de ergonomía

9 Reglas básicas

1. Coloca el monitor frente a ti a la altura de la vista en la parte superior de la pantalla.
2. Coloca la pantalla paralela a las ventanas evitando recibir reflejos de luz por el frente o por detrás.
3. Mantén la distancia de tus ojos a la pantalla de unos 60 cm.
4. No trabajes en la laptop a oscuras.
5. Descansa la vista enfocando un punto a 5 m fuera de la pantalla de 3 a 5 veces.
6. Parpadea o cubre tus ojos unos segundos, repite 3 a 5 veces.
7. El respaldo de la silla debe cubrir toda tu espalda o usa un cojín.
8. Tus manos deben descansar sobre el teclado sin doblarlas mas de 10 cm hacia arriba o hacia los lados.
9. Pies apoyados en el suelo (nunca colgando).

Seguridad

¿Por qué identificar los peligros en el hogar?

Un hogar aparentemente seguro conlleva a numerosos riesgos que hay que aprender a reconocer para evitar accidentes de diversas causas: caídas, golpes, quemaduras, heridas, intoxicaciones, etc.



Una organización correcta del trabajo en casa nos ayuda a prevenir aquellos percances domésticos que, podrían ser muy serios.

Tu equipo e información de trabajo:

- Documentos, CD's, papeles y "USB" son propiedad del Instituto. Tráталos con confidencialidad. No compartas contraseñas con tus hijos o pareja.
- No utilices tus cuentas personales de correo para compartir la información de trabajo.
- No dejes que otras personas utilicen tu computadora.
- La información confidencial escrita, debes triturarla y la electrónica, debes encriptarla.



ACUERDOS

Una parte clave e imprescindible para tener éxito en un esquema de trabajo remoto es el establecimiento de acuerdos con tu jefe y equipo de trabajo. Esto hará que se pueda aprovechar al máximo el Teletrabajo.

Los acuerdos entre colaborador, jefe y equipo de trabajo deben contemplar los siguientes aspectos clave:

- Horario y funcionamiento de reuniones
- Seguimiento al desempeño y objetivos de trabajo
- Formas de comunicación
- Procesos de soporte que faciliten el teletrabajo
- Cuestiones específicas al puesto de trabajo
- Normas y reglas de equipo de trabajo
- Circunstancias personales a considerar



Al establecer los acuerdos con tu jefe y equipo, considera las siguientes preguntas:

Horario y Reuniones

- ¿Cuál será tu horario de trabajo?
- ¿ **Qué días** trabajarás desde casa y qué días en la oficina (de acuerdo al perfil de Teletrabajo que corresponda)?
- ¿ **Cuántas reuniones** presenciales y virtuales (videoconferencia, llamada) tendremos? (deseable nombrar el motivo)
- ¿ Con qué **frecuencia, periodicidad**?
- ¿ **Quiénes** atenderán esas reuniones?
- ¿ Con **cuánto tiempo** de anticipación deberemos convocar a una reunión? ¿Se llevará a cabo minuta y/o como daremos seguimiento a los temas revisados en reuniones pasadas?



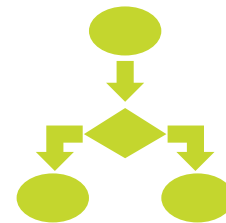
Comunicación

- ¿Qué **herramientas y medios** de comunicación (Ej: teléfono, correo electrónico, chat, etc.) utilizaremos para comunicarnos en el día a día a nivel individual y como equipo? ¿Con qué frecuencia los utilizaremos?
- ¿Cómo y con qué **frecuencia** daremos a conocer las iniciativas y proyectos que afecten al equipo?
- ¿**Cómo nos vamos a comunicar** desde casa con otras áreas y/o colegas con los que interactuamos?
- ¿Cuánto **tiempo** después contestaremos correos electrónicos y/o llamadas telefónicas?
- ¿**A qué hora** procuraremos dejar de contestar llamadas, correo electrónico, teléfono de oficina y/o celular?
- ¿En **qué tipo de casos** se requerirá presencia en la oficina de forma inmediata?
- ¿Qué tipo de **criterios** estableceremos para clasificar la comunicación **urgente vs. importante**?



Procesos

- ¿Cuáles son los procesos clave en el área que debemos adecuar y/o modificar para poder colaborar remotamente con distintas áreas y/o colaboradores en el IFT?
- ¿Cómo nos vamos a asegurar que el proceso para llevar alguna actividad clave es funcional?
- ¿Cómo vamos a lograr sinergias y homologación de procesos dentro y fuera del área?
- ¿Qué procesos y/o responsabilidades podré atender de forma presencial y cuáles de forma remota?



Puesto de trabajo

- ¿Cómo agendaré y/o atenderé reuniones al hacer trabajo remoto?
- ¿Cómo consultaré información para desempeñar mi trabajo desde casa?
- ¿Qué material específico necesito para desempeñar mi trabajo desde casa?
- ¿Cómo resguardaré información confidencial en físico en mi casa?



Normas y Reglas del equipo

- ¿Qué normas y reglas son críticas para trabajar a nivel individual y en equipo?
- ¿Qué valores debemos de tener en mente al colaborar?
- ¿Qué comportamientos asegurarán nuestra efectividad a nivel individual y en equipo?



Recuerda

Se deben establecer reuniones periódicas de retroalimentación (virtuales preferentemente) y seguimiento para entender y alinear si el Teletrabajo se está llevando a cabo de forma efectiva y si se necesitan replantear aspectos en las formas de trabajo.

Las conversaciones entre colaborador-jefe y con los colegas de trabajo deben de ser completamente abiertas y honestas, el objetivo es mejorar y hacer del Teletrabajo un esquema laboral altamente productivo, eficiente y satisfactorio para todos.





CONECTADOS AQUÍ **Y ALLÁ**