



# 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, aprópiate 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:

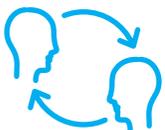
<b>Duración</b>	¿Qué tipo de interacciones me gusta tener?
<b>Frecuencia</b>	¿Cada cuándo necesito tener comunicación con mi jefe, o con algún compañero de trabajo?
<b>Comunicación</b>	¿De qué forma o con qué medios me comunico mejor? ¿Teléfono, correo electrónico, en persona, vía chat? ¿Qué no me gusta?
<b>Contenido</b>	¿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

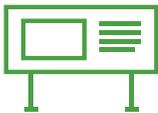
Asegura la inclusión virtual de todos los miembros de tu equipo



**¡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. Trátales 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:

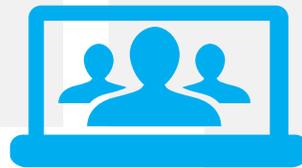
- Horario y funcionamiento de reuniones
- Seguimiento al desempeño y objetivos de trabajo
- Formas de comunicación
- Procesos de soporte que faciliten el teletrabajo
- Cuestiones específicas al puesto de trabajo
- Normas y reglas de equipo de trabajo
- Circunstancias personales a considerar



## 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?



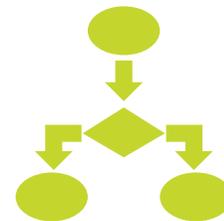
## Comunicación

- ¿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**