

Guía de Trabajo Remoto para Líderes

#YoMeQuedoEnCasa



¡Bienvenido al Trabajo Remoto!

Hemos creado esta guía para todo aquel servidor que como tú, tiene personal a su cargo. A través de sus páginas queremos orientarte a impulsar y organizar el trabajo remoto en tus equipos.

Tu rol como líder de equipo es fundamental en estos momentos:

En tus manos está lograr que nuestras entidades públicas continúen operando y brindando los servicios que son esenciales para la marcha del país y el bienestar de todos los peruanos.

En estos momentos necesitamos de tu liderazgo. Activarlo es simple:

Es importante que comuniques a tus equipos lo que tienen que hacer y cómo tienen que hacerlo, pero también debes motivarlos a ello.

Recuerda que muchos servidores de tu equipo pueden no estar familiarizados con el trabajo remoto, por lo tanto, deberás generar confianza para que se animen a probar este método de trabajo y para que puedan hacerlo exitosamente.

¡Servir, ahora y siempre!

Índice

01 Consideraciones Generales

- Definición del Trabajo Remoto (TR)
- Nuestras Obligaciones

02 Pautas para Implementar el TR

- El Rol del Líder
- El Paso a Paso del TR

Abril 2020



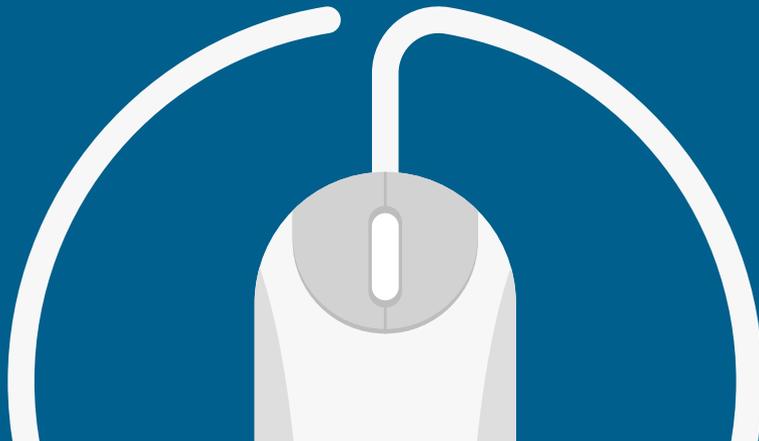
01

Consideraciones Generales



El Trabajo Remoto (TR) es algo nuevo para la mayoría de nosotros.

Como cualquier rutina que inicia, la práctica nos permitirá hacernos expertos. Esperamos que esta guía te ayude en el camino a la mejora. Sin embargo, recuerda que lo que te ofrecemos son ideas y buenas prácticas pero tú puedes buscar la mejor forma de realizar el TR en función al tipo de trabajo que realizas y a las herramientas con las que cuentas. **¡Suerte en este nuevo reto!**



1.1. ¿Qué es el Trabajo Remoto (TR)?

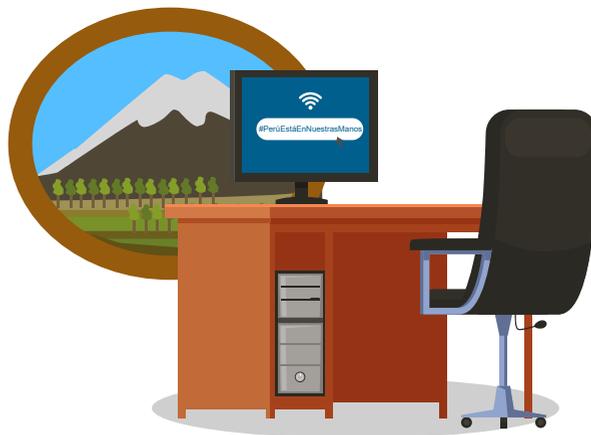
Lo primero que debemos conocer es en qué consiste el TR, que en concreto es:

- La prestación de servicios sujeto a subordinación.
- Con presencia física de los servidores públicos en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario.
- Utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.



IMPORTANTE

El TR no se limita al trabajo que puede ser realizado a través de medios informáticos, de telecomunicaciones u análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo como por ejemplo análisis de información, ordenamiento de documentación, revisión de planillas o pagos, entre otros que no requiera la presencia física de los servidores públicos en el centro de labores.



1.2. Nuestras Obligaciones

En el trabajo remoto existen obligaciones que deben cumplir tanto las entidades públicas como los servidores públicos. Conócelas a continuación.

Las obligaciones de las **entidades públicas** son:



MANTENER EL VÍNCULO LABORAL

Mantener la naturaleza del vínculo laboral, la remuneración, y demás condiciones económicas salvo aquellas que por su naturaleza se encuentren vinculadas a la asistencia al centro de trabajo.



INFORMAR SOBRE LAS MEDIDAS DE SST

Informar a los servidores públicos sobre las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo (SST) que deben observarse durante el desarrollo del TR.



COMUNICAR EL TRABAJO REMOTO

Comunicar a los servidores públicos la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios a fin de implementar el TR, mediante cualquier soporte físico (documento escrito) o digital (correo electrónico institucional o corporativo, intranet, extranet, aplicaciones de mensajería instantánea, redes sociales, u otros análogos), que permita dejar constancia de la comunicación.

Las obligaciones de **los servidores públicos** son:



RESPETAR LA CONFIDENCIALIDAD

Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos, así como guardar confidencialidad de la información proporcionada por su entidad para la prestación de servicios.



CUMPLIR LAS MEDIDAS DE SST

Cumplir las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo informadas por su entidad.



COORDINAR DESDE CASA Y CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES ENCOMENDADAS

Estar disponible, durante la jornada de trabajo, tanto para coordinar como para cumplir responsablemente con las labores encomendadas.

02

Pautas para Implementar el Trabajo Remoto



2.1. Pautas para implementar el Trabajo Remoto (TR)

Sabemos que implementar el TR en tus equipos es una tarea desafiante, sobre todo si tenemos personal que no está familiarizado con el trabajo a distancia o, en caso se requiera, medios digitales. Por esta razón, hemos elaborado algunas pautas que pueden orientarte al momento de empezar con esta misión. Recuerda que tu rol es fundamental para impulsar esta nueva forma de trabajo.

2.1.1. El Rol del Líder

Los líderes dirigimos y motivamos a nuestros equipos, para el buen logro de los objetivos, metas y tareas encomendadas. En el TR estos roles no cambian. Por ello, es fundamental nuestro compromiso y participación.

Para muchos equipos y personas esta será la primera vez que se implementará el TR, por eso te recomendamos cumplir los siguientes **principios**:

IMPORTANTE.

Los líderes son personas que tienen equipos a su cargo. Pueden ser Directores Generales, Gerentes, Jefes, Supervisores, entre otros.

El Director y/o Gerente debe impulsar el TR en su equipo de Jefes y los Jefes en sus equipos de servidores y así respectivamente.

El Rol del Líder

- Brindar con claridad los lineamientos** correspondientes a la implementación del trabajo remoto.
- Conseguir el alineamiento por parte de todo el equipo**, repartiendo y explicando las tareas y actividades que cada servidor público debe cumplir y los productos que debe entregar.
- Realizar el debido seguimiento del trabajo realizado**, en equipo o individual, según se requiera, estando en permanente comunicación.
- Motivar y comprometer al equipo**, mediante medidas como compartir información, brindar retroalimentación y reconocer el buen trabajo realizado.

2.1.2. El Paso a Paso del Trabajo Remoto (TR)

En esta sección conocerás el **paso a paso o ruta** para realizar el TR. Implementando cada una de las fases que te presentamos a continuación, podrás guiar a tu(s) equipo(s) en esta nueva forma de trabajo, de manera práctica y eficiente.



Fase 1. Planificación



No hay trabajo remoto sin planificación:

Recuerda que el TR requiere de tu dirección y guía (debes indicar las tareas que hará el equipo y la forma cómo se podrían hacer). Es vital que informes a tus equipos la ruta a seguir, con claridad.

La fase de **PLANIFICACIÓN** consiste en dos pasos:



PASO 1. Identificar las actividades y/o servicios que pueden realizar los equipos por TR y los servidores que deben realizarlas. Se debe recordar que un puesto tiene varias funciones a su cargo y no necesariamente todas podrán realizarse bajo la modalidad del TR.



Paso 1.

Identificación
de Equipos de
Trabajo

A continuación, te presentamos los pasos que debe realizar el líder para impulsar el TR en su equipo:

Los líderes deben realizar los siguientes pasos:

- Identificar las actividades que pueden realizarse por TR.
- Definir las personas que harán trabajo remoto.
- Establecer los productos o entregables para cada uno.

Recuerda que no todas las actividades pueden realizarse por TR. A continuación, te presentamos una lista de características que te ayudará a identificar qué actividades pueden realizarse vía TR.

- La actividad puede ser desarrollada fuera de la oficina.
- La actividad no debe requerir contacto personal físico con los demás servidores de la entidad y/o usuarios externos.
- La ejecución de la actividad fuera de la oficina no pone en riesgo la seguridad de la información que se maneja (en base a las políticas internas de la entidad).





Paso 2. Establecimiento de Metodología para facilitar el TR

El segundo paso es establecer la metodología de trabajo y tiene dos partes muy importantes. La primera es **establecer un cronograma y una matriz para dar seguimiento** a las actividades. La segunda es **establecer las herramientas tecnológicas a usar**. A continuación, las explicamos a detalle:

1. ESTABLECER UN CRONOGRAMA Y MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Se sugiere que los líderes elaboren estos documentos para sus reportes directos. En la matriz de seguimiento se puede colocar el producto, plazo y criterio de calidad o comentario sobre lo entregado, por cada actividad identificada. Te presentamos un ejemplo de matriz de seguimiento, tú puedes usar otras herramientas que tengas al alcance:



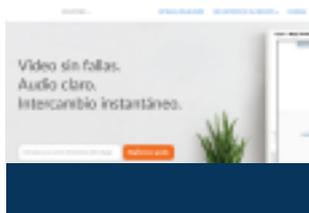
Actividad	Producto	Plazo	Comentarios sobre lo entregado
Diseño y redacción de instrumento técnico	Primer avance del informe (25%)	01/04/2020	Contener todos los capítulos indicados en la videoconferencia.
Preparación de respuestas a consultas de usuarios [1]	Respuesta a 20 consultas	06/04/2020	Tener un listado con preguntas frecuentes y sus respuestas.
Brindar asistencia técnica a usuarios.	Asistencia técnica brindada.	01/04/2020	Detallar informe sobre preguntas comunes.
Gestionar pago de planillas y asistencias	Planilla Pagada. Reporte de Asistencia.	30/04/2020	Entregar un informe con las actividades
Diseño de Términos de Referencia (TDRs) para estudio	Primer borrador de TDRs	16/04/2020	Entregar un TDR con todas las actividades necesarias para el estudio.
Atención de solicitudes de compra de alimentos	Informe de solución a solicitudes de compra de alimentos	15/04/2020	Informe resumen de las atenciones brindadas.

[1] Usuarios pueden ser entidades públicas, servidores, ciudadanos, empresas dependiendo de la entidad.

2. DEFINIR LAS HERRAMIENTAS DIGITALES A UTILIZAR

Se recomienda que los líderes definan las herramientas a utilizar para reunirse, hacer seguimiento y comunicarse con su equipo.

Las **reuniones virtuales** se pueden realizar a través de medios de comunicación digitales. Te recomendamos las siguientes **plataformas virtuales gratuitas para realizar videoconferencias**:

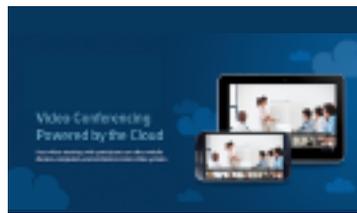


ZOOM

Puedes crear reuniones con video apagado o encendido y otras donde compartas únicamente tu pantalla.

Te da una prueba gratuita al iniciar tu registro, tras lo cual tendrás disponible la opción para programar la videoconferencia. Deberás agregar el tema de la reunión y obtendrás una URL para compartirla.

Tiene un uso bastante intuitivo, pero quizá alguno de los participantes necesite una explicación para ingresar al sistema.



BLUE JEANS

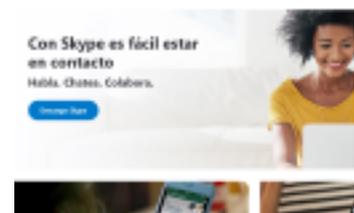
Es un servicio de videoconferencias en la nube. Es bastante intuitivo. Muestra un enlace de la llamada para invitar a los servidores sin necesidad que la persona configure un software. Permite la grabación de la llamada.

Entre sus limitaciones están que la llamada se escucha con retraso. Tiene límite de 100 espectadores en vivo.



WHATSAPP

Si tienes que realizar reuniones con un solo servidor o máximo tres, puedes crear un grupo en WhatsApp y llamarlos a través de su opción de videollamada.



SKYPE

Software que permite comunicaciones de texto, audio, video entre usuarios de Skype.

La calidad de video es baja pero por eso es más estable en la red. Permite realizar llamada por smartphone, así si a alguien no le funciona el internet puede incorporarse a la reunión a través del celular.

Entre sus limitaciones están que no se puede grabar el video para subir a YouTube. Además, todos deben crear su cuenta en Skype.

Adicionalmente, tienes las siguientes **plataformas virtuales gratuitas para compartir documentos en línea:**



WHATSAPP

A través de esta aplicación para celular puedes crear grupos a través de los cuales puedes enviar información e incluso documentos. Tiene una opción para abrir WhatsApp desde tu PC a través de WHATSAPP WEB. Así podrás descargar los archivos y guardarlos directamente en tu computadora.

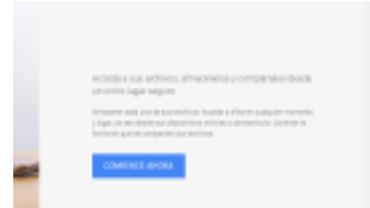
Link:
<https://web.whatsapp.com/>



TRELLO

Te permite trabajar de forma colaborativa y productiva. Cuenta con tableros para organizar y priorizar los proyectos de forma ágil, flexible y provechosa. Solo debes registrarte y comenzar a explorarla.

Link: <https://trello.com/>



GOOGLE DRIVE

Se necesita tener una cuenta Gmail (se puede crear una de manera gratuita). Cuenta con herramientas para crear documentos, hojas de cálculo y presentaciones, de manera individual o colaborativa y en tiempo real. Todos los cambios se guardan automáticamente en Drive (es decir que no existe un botón para guardar).

Link:
<https://drive.google.com/>

Importante

Es bueno que identifiques qué herramientas utilizarás con tu equipo.

RECUERDA:

La comunicación clara es la clave en el TR. Si un servidor entiende la tarea que debe realizar y la fecha de entrega, será fácil que logre completarla. Además, la comunicación fortalece tu vínculo social con el equipo y ello es clave en este momento.

Confía en tu equipo y en su responsabilidad para cumplir el TR. Si un servidor entiende el trabajo del que es responsable, conoce la fecha en la que debe entregar resultados y presenta avances regularmente, difícilmente te hará desconfiar sobre su desempeño.

3. Modalidades de Reuniones

Es una buena práctica que los líderes establezcan la modalidad de las reuniones con sus equipos. Pueden definir cuánto durará cada reunión y con qué frecuencia se van a realizar.

Las frecuencia y duración de las **reuniones virtuales** dependen de las actividades del equipo. En tal sentido, algunos equipos pueden tener reuniones más largas y frecuentes que otros. Así, un equipo puede requerir reuniones quincenales para revisar productos, que duren 1 hora, mientras que otros pueden requerir reuniones semanales de coordinación, que duren 20 o 30 minutos.



¡Haz que la reunión virtual de equipo se convierta en una rutina!

Asegúrate que quede clara la hora y fecha de la reunión y el objetivo de la misma. De esta manera, los servidores podrán agendar la reunión siempre a una misma hora y así recordarán cuándo deben conectarse.



RECUERDA:

Reconoce el buen desempeño. Esto motivará a tu equipo a entregar buenos resultados en el tiempo estimado, además afianzará el compromiso.

Preocúpate por tu equipo. Es momento de conocer a los servidores, lo que les preocupa y lo que les anima. Esto afianzará la relación que mantienes con ellos e impulsará la sinergia de tu equipo.

Mantén el horario laboral. Recuerda que por más que el servidor esté en su casa tiene otras responsabilidades que cumplir en el hogar como estar con su familia, atender las labores hogareñas, descansar. Respetando el horario evitaremos generar malos entendidos y resentimientos.

Fase 2. Realización

¡Reunirse, Reunirse, Reunirse!

Esta etapa corresponde a la implementación del TR a través de reuniones virtuales. Consiste en dos pasos: la reunión de organización y la realización del seguimiento.

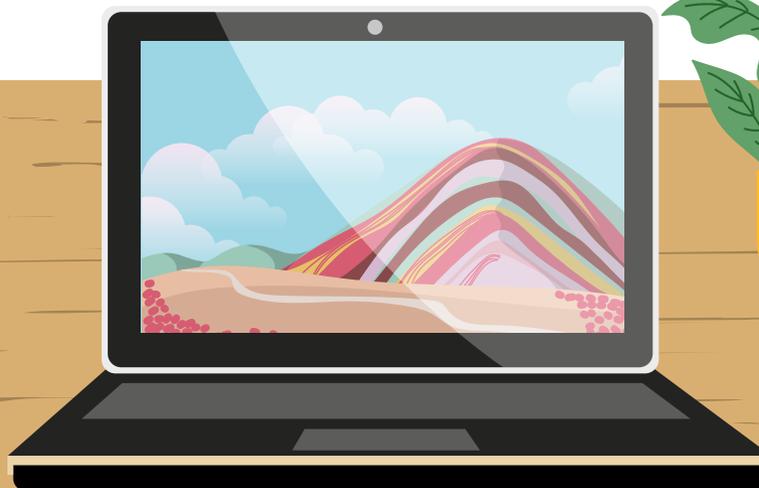
La fase de **REALIZACIÓN** consiste en dos pasos:





Paso 3. Reunión de Organi- zación

Este paso se refiere a la primera reunión virtual, es decir, cuando el equipo nunca se ha juntado virtualmente o también cuando el equipo va a iniciar un nuevo proyecto o servicio. Los líderes pueden convocar a los miembros de sus equipos y tratar los siguientes puntos:





Paso 4. Realizar Seguimiento

Los líderes pueden establecer mecanismos para realizar seguimiento al cumplimiento de tareas por parte de los servidores. Se propone utilizar una matriz de seguimiento para facilitar esta labor e identificar quiénes van cumpliendo las actividades en los plazos establecidos.

Puedes realizar reuniones grupales de Seguimiento.

Se realizan para revisar avances, organizarse, discutir, evaluar documentos o propuestas y felicitar por los logros del equipo.

Matriz de Seguimiento

Se sugiere tener una herramienta que permita identificar el avance de las actividades.

Actividad	Producto	Plazo	Comentarios sobre lo entregado	AVANCE
Diseño y redacción de instrumento técnico	Primer avance del informe (25%)	01/04/2020	Contener todos los capítulos indicados en la videoconferencia.	100%
Preparación de respuestas a consultas de usuarios [1]	Respuesta a 20 consultas	06/04/2020	Tener un listado con preguntas frecuentes y sus respuestas.	60%
Brindar asistencia técnica a usuarios.	Asistencia técnica brindada.	01/04/2020	Detallar informe sobre preguntas comunes.	100%
Gestionar pago de planillas y asistencias	Planilla Pagada. Reporte de Asistencia.	30/04/2020	Entregar un informe con las actividades	0%
Diseño de Términos de Referencia (TDRs) para estudio	Primer borrador de TDRs	16/04/2020	Entregar un TDR con todas las actividades necesarias para el estudio.	65%
Atención de solicitudes de compra de alimentos	Informe de solución a solicitudes de compra de alimentos	15/04/2020	Informe resumen de las atenciones brindadas.	80%

Nota.



En caso se necesite hacer retroalimentación individual con algún servidor, se debe hacer de manera puntual, es decir que no es necesario hacer reuniones individuales con todo el personal.

Sobre la Retroalimentación Individual

Recuerda que no debes realizar la retroalimentación con todos los servidores. Pero si se da el caso, te presentamos los 3 pasos de la retroalimentación efectiva.



BONUS. **Tips de** **Ergonomía**



TIPS de Ergonomía

Sigue estos consejos para mantener buenas prácticas de salud en el trabajo. Así evitarás dolores:

- 1 Cabeza y cuello.** Mantenlos en posición recta. Relaja los hombros.
- 2 Espalda.** Mantenla a 90 grados o un poco más y siempre apoyada sobre el espaldar de la silla.
- 3 Piernas.** Deja un espacio entre el borde del asiento y las piernas.
- 4 Pies.** Deben estar pegados al suelo.

- 5 Pantalla clara.** Ubica la mesa y la pantalla de modo que evites deslumbramientos o reflejos sobre la pantalla.

- 6 Monitor.** Procura tener el borde superior del monitor al nivel de los ojos, nunca por encima.

- 7 Muñeca recta.** Tenla recta y mueve el antebrazo, muñeca y mano juntos o en bloque.

- 8 Espacio.** Ten suficiente espacio para que coloques todos los documentos que necesites.

- 9 Espacio debajo.** Mantén suficiente espacio debajo de la mesa para permitir el movimiento de tus piernas.

**Me siento mal,
¡Pues siéntate bien!**

SOBRE EL USO DEL RATÓN O MOUSE.

Ubica la silla de forma que al utilizar el ratón, el brazo no quede extendido. Apoya el brazo en la mesa y sujeta suavemente el ratón.

SOBRE EL USO DEL TECLADO.

Ajusta el teclado de modo que se obtenga una posición cómoda al teclear tratando de mantener la mano, muñeca y brazo en línea recta.

Pausa activa

Por cada 45 minutos de trabajo frente a la computadora debes parar y realizar una pausa activa. Te invitamos a realizar estos estiramientos:

¡Párate y Estírate!

- 1** Estírate manteniendo una tensión suave sin sentir dolor.
- 2** Mantén la posición entre 5 y 10 segundos.
- 3** Reconoce y siente el músculo que se estira.
- 4** Respira lentamente por la nariz y suelta el aire por la boca.

- Repite entre 5 y 10 veces -

#YoMeQuedoEnCasa

¡Cuídate y Quédate en casa! ¡Recuerda que el Perú está en nuestras manos!

servir
AUTORIDAD NACIONAL DE SERVICIOS