

Guía práctica para organizar el teletrabajo

Aviso Previo:

Esta guía está dirigida a las empresas, principalmente PYMES y MicroPymes que no tienen experiencia en teletrabajo y que ahora, a causa de la crisis del COVID-19 están considerando esta opción para no cesar en su actividad. En la actualidad es posible hacerlo sin incurrir en costes elevados, pero es importante saber por dónde empezar y cómo hacerlo. En su redacción han colaborado empresas con experiencia en el teletrabajo. Hoy, más que nunca, la digitalización es una necesidad vital de la que puede depender la supervivencia de la empresa.

Esta guía no pretende sustituir una guía legal, sustituir al estatuto de los trabajadores ni contravenir las indicaciones de salud laboral para estos casos. Simplemente pretende ser una propuesta de acciones para que, cumpliendo las normativas mencionadas, se pueda mantener la productividad de la empresa en estas condiciones tan especiales y anómalas que suponen quedarse en casa aislado del resto de la empresa y tratando de seguir desempeñando nuestras respectivas funciones.

Instrucciones para la empresa:

Instrucciones generales:

Es necesario organizar el teletrabajo de igual manera que se organiza el trabajo presencial. Todos los integrantes de una empresa deben establecer un marco de confianza y compromiso con su equipo, aunque no compartan espacio físico. El éxito de uno mismo depende del éxito colectivo y la falta de presencialidad, sustituida por canales de teletrabajo, no debe cambiar la confianza preexistente entre las personas.

Una guía efectiva de lo que se ha de realizar de manera diaria y controles frecuentes - una vez o dos veces al día, por ejemplo, al comienzo de la jornada y al finalizarla- ayudarán a no perder el control de las tareas productivas.

Estas reuniones han de tener un tiempo limitado de unos quince o veinte. Planifique estas reuniones y aplique rigurosidad en su seguimiento.

Planifique el trabajo del personal de manera minuciosa y asigne tareas que puedan realizarse en una jornada o menos. Si la tarea es más compleja, divídala en subtareas que puedan seguir esta norma. Su personal debe sentir que va cumpliendo objetivos cada día y que se avanza en equipo.

Disponga de información accesible para todos sus trabajadores que indique las tareas



de cada uno. Una hoja de cálculo accesible a todas las personas podría ser suficiente. Así al estar aisladas de sus compañeros y compañeras podrán saber qué están haciendo los demás y coordinarse. Actualice la información de la hoja continuamente marcando las tareas realizadas. Esto motivará a su personal al visualizar la consecución de metas individuales y colectivas.

Agende las reuniones utilizando herramientas telemáticas -preferentemente- o el teléfono, pero diseñe un sistema y aplíquelo con rigurosidad.

Si es necesario, proporcione una guía de cómo va a ser el ritmo y flujo de trabajo mientras dure esta situación donde se explique en qué va a consistir el trabajo diario, las reuniones de seguimiento, qué hacer con las excepciones y cómo contactar en su caso.

Puede ser conveniente que asigne un nuevo rol a alguien de su personal: el de coordinar tanto tecnológica como metodológicamente la nueva forma de trabajar. Delegue en esa persona la autoridad necesaria para organizar y supervisar la nueva situación. Esto le permitirá agilizar la puesta en marcha del programa de teletrabajo y posteriores incorporaciones que pudieran producirse.

Planifique su trabajo como lo haría en su despacho. Ordene su propio horario de atención online para que los trabajadores sepan cómo y cuándo va a estar usted disponible para resolver incidencias particulares que el grupo no necesita saber.

Reserve un horario que también le permita realizar su trabajo propio sin interrupciones.

Evite que los chats, las videoconferencias grupales o cualquier otro tipo de foro grupal se use para temas que no interesen a todos o, al menos, a la mayoría. Su personal debe saber y tener la sensación de que el tiempo que dedican a una reunión grupal está bien empleado y que no les distrae. Cuando detecte un asunto individual en un foro grupal, dérvelo a un espacio específico particular.

Ciberseguridad:

No descuide los aspectos relativos a la ciberseguridad. En estos tiempos de crisis surgen oportunidades para los cibercriminales que no dudarán en aprovechar. Establezca protocolos de trabajo que no comprometan la seguridad de los datos de su empresa ni dejen expuestos los mismos. No relaje la seguridad a cambio de comodidad. Es posible que los empleados y empleadas utilicen ordenadores propios que están fuera del paraguas de ciberseguridad de la empresa. Ayúdelos a protegerse para evitar que su sistema se vuelva vulnerable.

Puede consultar la “Guía de seguridad en el teletrabajo” editada por el Centro Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana:



<https://concienciat.gva.es/tutoriales/guia-de-seguridad-en-el-teletrabajo/>

Una buena idea es crear una Red Privada Virtual o VPN que hace que sus empleados y empleadas se conecten a la empresa como si lo hicieran desde el propio recinto de la empresa. Si no puede disponer de una, busque consejo en empresas especializadas, pero insistimos: en estos momentos no relaje la seguridad de su empresa.

Aproveche esta ocasión para establecer o revisar, si ya los tiene hechos, protocolos de seguridad de su empresa para prevenir ataques que pudieran paralizar su actividad.

Sobre los medios y recursos necesarios:

Material necesario: hardware

Prepare en su lugar de trabajo una sala de videoconferencia sencilla. Basta con un ordenador con una pantalla bien visible y las correspondientes webcams, micrófono y altavoces en un espacio tranquilo sin ruidos.

Un portátil suele tener incluido todo lo necesario.

Material necesario: software

Escoja un software que permita coordinar las reuniones y realizar videoconferencias con sus trabajadores. Si le es posible, proporcione a su personal estaciones de trabajo con el software preinstalado. Ganará tiempo y podrán trabajar desde el primer momento. Si no es el caso, proporcione una guía de hardware y software con los requerimientos mínimos para poder teletrabajar con las instrucciones de ciberseguridad pertinentes.

Existen muchos sistemas gratuitos para realizar trabajo colaborativo y videoconferencias, como JITSI (<http://meet.jit.si>), ZOOM (<https://zoom.us/>), JoinMe (<https://www.join.me/es>), Google Hangouts Meet (https://meet.google.com/_meet), ...

En estos momentos de crisis, algunas empresas están colaborando, poniendo sus herramientas bajo condiciones especiales e incluso de manera gratuita. Este es el caso de Cisco Webex para PYMEs y autónomos hasta 100 participantes sin restricciones durante 90 días (<https://www.webex.com/webexcovid19.html>) y de Microsoft, que ha abierto el [uso gratuito de Microsoft Teams](#) por seis meses ante esta emergencia.

También [Google está ofreciendo importantes mejoras temporales](#) hasta el 1 de julio de 2020 debido a la crisis a los clientes de G-Suite y G-suite for Education.

[Cisco acaba de ofrecer soluciones de ciber-seguridad gratuitas](#) hasta el 1 de julio de 2020, incluyendo licencias gratuitas para nuevos usuarios y uso ampliado (en número de usuarios) para los clientes ya existentes sin cargo adicional.



Instrucciones para impartir al personal a su cargo

Instrucciones generales:

Explique bien la naturaleza de la situación a su equipo, la excepcionalidad y las nuevas condiciones que se imponen. Es el momento de “hacer equipo”. Entienda los casos individuales y trate de ajustar el sistema para poder atenderlos. En esta situación de emergencia, con los colegios y centros de mayores cerrados, con posibilidad de restricción de movilidad, etc., es importante ser flexibles para que todo pueda discurrir adecuadamente.

En principio, cualquier habitación de la casa es utilizable para teletrabajar, pero si dispone de ello, utilice alguna habitación poco frecuentada para poder concentrarse en su trabajo. Le ayudará a desconectar cuando no esté trabajando y a concentrarse cuando sí lo esté. Póngase un horario de acuerdo con la empresa y respételo.

Organización:

Teletrabajar no sólo es trabajar con su ordenador desde casa. También implica coordinarse con los demás miembros de su equipo y sus jefes o personal subalternos. Será necesario conversar con ellos cuando sea preciso, impartir órdenes y obedecerlas. Por ello es fundamental la organización del trabajo para saber diariamente lo que hay que hacer, lo que se está haciendo y lo que se ha hecho. Debe ponerse metas sencillas, que pueda resolver en una jornada y presentar resultados o indicadores conforme avance. Si la tarea es muy compleja divídala en partes para seguir con la máxima de una tarea cada día.

Conectarse y sincronizarse con el resto del equipo va a ser más complicado, pero no es difícil. Participar en las reuniones de inicio de jornada o final de la misma le ayudará a controlar su horario y poder desconectar del trabajo cuando haya acabado.

Ciberseguridad:

Es posible que su personal tenga dispositivos como ordenadores o tablets conectados en sus domicilios a la red wifi doméstica de cada uno. Es también el momento de ayudarles a mejorar la seguridad de la red de sus hogares dándoles recomendaciones al respecto. Entre ellas: no dejar nunca la red abierta sin claves de acceso, cambiar las claves de acceso al principio de la nueva situación para estar seguros de que nadie con una clave antigua pueda acceder a la red, cambiar las claves con frecuencia y reportar incidentes extraños. En este momento, la seguridad del hogar del teletrabajador también le concierne a la empresa. Marque políticas claras de ciberseguridad y ayude a su personal distribuyendo antivirus e instrucciones de cómo instalarlos.



La medida que más seguridad y fiabilidad ofrece es proporcionar la estación de trabajo preparada y supervisada por sus propios técnicos. Explique cómo conectarla a la red doméstica de manera segura.

Puede remitir esta guía de seguridad en el teletrabajo editada por el Centro Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana:

<https://concienciat.gva.es/tutoriales/guia-de-seguridad-en-el-teletrabajo/>

Sobre los medios y recursos necesarios:

Material necesario: hardware

Para teletrabajar se debe disponer de una estación de trabajo con webcam, micrófono y altavoces que esté conectada a la red de la vivienda vía cable o wifi. La empresa deberá dar instrucciones sobre los requisitos del sistema necesario y proveer los recursos cuando sea preciso o no disponga de ellos.

La estación de trabajo puede consistir en:

1.- Un portátil dotado de conexión a internet sea por cable o por wifi al sistema doméstico de acceso a Internet que cada uno tenga.

2.- Si no se posee un portátil y se usa un ordenador de sobremesa, debe asegurarse de que se posee elementos periféricos como:

-WebCam o cámara web.

Este es un dispositivo muy simple y sencillo de conectar. En la actualidad, las cámaras web son muy económicas. Existen modelos que ya llevan integrado el micrófono cuya instalación es muy sencilla.

-Micrófono y altavoces.

Un altavoz externo ayudará a entender mejor lo que escuche en las videoconferencias. Pero si no se quiere molestar a otros con los altavoces, hágase con unos auriculares. Tendrá que descubrir en su ordenador cómo derivar la salida de audio hacia ellos. Algunos auriculares llevan un micrófono adicional. pero necesitará que su ordenador tenga entrada específica para él. Consúltelo con su empresa antes de adquirir nada.

3.- Conexión a internet doméstica

Si usa una red WIFI doméstica, insista en revisar su protección en los términos que se han explicado anteriormente. Si comparte la red con otros miembros de su familia, asegúrese de que todos comprenden el nuevo escenario y de que también extreman la seguridad de sus propios equipos.



Las principales operadoras de telecomunicaciones, ante esta crisis, están ampliando de manera temporal y gratuita el ancho de banda, los límites de consumo y otras posibilidades para que la estancia forzosa en el hogar no implique un aumento de la factura telefónica. Consulte con su operador estas nuevas condiciones.

Material necesario: software

La empresa deberá guiarle acerca del software que va a ser utilizado, tanto para el intercambio de documentos entre el equipo como para las tareas colaborativas y las videoconferencias. Una consideración muy importante es la relativa a la ciberseguridad de la empresa. El uso de un ordenador externo no debe comprometer la política de ciberseguridad ni poner en riesgo los sistemas. Si utiliza un ordenador no controlado previamente por la empresa, esta le deberá dar instrucciones en este sentido para extender la capa de seguridad a su lugar de teletrabajo. (instalación de antivirus, escudos de defensa de internet, uso de redes privadas virtuales, etc) Sea escrupuloso siguiendo sus instrucciones. Ante cualquier duda, consúltelo con la empresa. La seguridad es un requisito, no una opción.

Existen muchas herramientas -algunas de ellas gratuitas- para trabajar en equipo. Las suites ofimáticas de Microsoft y Google son buenos ejemplos de ello, pero debería ser su empresa la que le recomiende qué sistema utilizar. En el mundo del software libre existen muy buenas alternativas a los productos comerciales. Sin embargo, analice bien la curva de aprendizaje de ellas si es que son distintas a las que usa en la empresa de manera habitual. Las licencias comerciales de los productos más habituales ya incluyen en muchos casos la posibilidad del uso en el domicilio del empleado ya que están asociados a su cuenta personal y no al ordenador que utilice.

Para videoconferencias simples también existen muchas herramientas empezando por los propios sistemas habituales de Whatsapp, Telegram, Skype..., sin embargo presentan dificultades para trabajar productivamente en equipo sobre todo en grupos de cierta entidad. Su empresa tomará las decisiones oportunas y, en su caso, le deberá proporcionar los sistemas y licencias necesarias.