



ALIANZA POR  
EL VALOR ESTRATÉGICO  
DE LAS MARCAS

## RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR #YOENCASA

Como parte de las acciones para llevar a cabo el trabajo remoto y sumarse a la iniciativa #Yoencasa promovida por la Alianza por el Valor Estratégico de las Marcas, te presentamos algunos consejos para implementar el home office y mantener la productividad de tu empresa.

No obstante, debes tener en cuenta que estas recomendaciones son generales, pues la implementación dependerá del tamaño, operaciones y necesidades particulares de cada empresa.

A continuación te presentamos una serie de consejos para definir procesos de operación:

**Establecer objetivos y procesos.** Los directivos deben establecer y comunicar al equipo de trabajo objetivos claros y precisos por día, semana, etc.

Asimismo, se debe definir un horario fijo, que no solo proporciona una estructura para el día, sino que también te ayuda a mantener motivado a los colaboradores.

**Comité de continuidad.** Este comité deberá estar formado por colaboradores clave que dominen los procesos internos, alcances técnicos, recursos tecnológicos, conocimiento sobre el equipo de trabajo y que, a su vez, tengan poder de decisión, pues deberán saber actuar en casos de emergencia.

**Recursos necesarios.** El comité deberá asegurarse de que los colaboradores cuenten con el equipo de trabajo necesario para realizar sus actividades diarias desde casa y tomar decisiones de compra, en caso de no tenerlos.

Herramientas de comunicación y seguimiento de procesos. Ante la pandemia a nivel mundial, varias empresas han puesto a disposición general, versiones gratuitas de sus plataformas tales como:

- a. **Teams.** Es una plataforma de trabajo colaborativo. La versión gratuita brinda chat ilimitado, llamadas de audio o video en grupo o uno a uno integradas, 10 GB de almacenamiento de archivos en equipo, y 2 GB de almacenamiento de archivos personales por usuario.
- b. **Trello.** Es un software de gestión de proyectos que permite a los equipos organizar y asignar tareas, rastrear el progreso del proyecto y crear flujos de trabajo. También se actualiza en tiempo real y cuenta con la facilidad de adjuntar documentos, compartir comentarios y hacer listas de tareas con fechas de entregas.
- c. **Slack.** Es una herramienta de comunicación y gestión de proyectos compartidos que puede ser de utilidad para el trabajo en equipo.
- d. **Hangout.** Es una aplicación que permite hacer videollamadas de hasta 10 personas en simultáneo. Está vinculada a la cuenta de Gmail.
- e. **Meet.** Google anunció que las funciones premium de su app para videoconferencias corporativas estarán disponibles sin costo hasta el 1 de julio de 2020 para todos los clientes de G Suite.

Los equipos remotos deben encontrar nuevas y mejores formas de operar. Se sugiere el uso de videollamadas, que permiten reducir las limitantes de tiempo y espacio dando lugar a la afinidad al ser un vehículo que permita establecer una buena relación y crear mayor empatía que los correos electrónicos o las llamadas de voz.

Cuando los equipos remotos se comunican bien y aprovechan sus fortalezas, las limitantes físicas no se vuelven un obstáculo para obtener resultados.

- No combines comunicaciones breves con comunicaciones claras. En ocasiones, los esfuerzos por ser eficientes se confunden y se limita el uso de palabras para comunicar un mensaje. Tal brevedad puede significar que el resto del equipo pierde el tiempo tratando de interpretar mensajes. (Y luego los malinterpreta de todos modos.)



ALIANZA POR  
EL VALOR ESTRATÉGICO  
DE LAS MARCAS

- No bombardees al equipo con mensajes mediante diferentes canales: por correo electrónico, mensaje de texto y teléfono. Abusar de esos puntos de acceso puede ser una forma de dominación digital, una forma implacable e incómoda de acoso. Usarlos todos para el mismo mensaje es ineficaz (además de molesto).
- Percibe las oportunidades ocultas en las comunicaciones escritas. La comunicación basada en texto otorga menos importancia a las habilidades interpersonales y la apariencia física, ofreciendo una forma efectiva de compartir el poder y la toma de decisiones. Sin embargo, debes tener cuidado con el sesgo inconsciente virtual, donde la puntuación, la gramática y la elección de palabras pueden revelar actitudes prejuiciosas hacia ciertos grupos.

Por último, recomienda a tu equipo que establezcan límites claros en sus hogares.

Una forma de hacerlo es recomendarles reservar un espacio separado en su hogar para el trabajo y platicar con amigos y seres queridos para que entiendan que a pesar de estar en casa, se está trabajando.

## GUIA PARA HOME OFFICE

### 1. ¿Quién debe trabajar desde casa?

Todos los colaboradores son diferentes y debes reconocer cuál de ellos será productivo trabajando desde casa. Aquellos que necesiten una estricta rutina para producir resultados pueden no ser los más idóneos.

### 2. Equipo necesario

Es posible que debas entregar a tu colaborador equipo adicional para trabajar desde casa. Por ejemplo, ¿le pedirás que use su propia computadora o le facilitarás una laptop?

### 3. Salud y seguridad

Los empleadores tienen diferentes niveles de responsabilidad por los colaboradores que trabajan desde casa; es posible que debas incluir un apartado en tu política donde se estipule que puedes acceder a su hogar para analizar los riesgos de peligro.

### 4. Seguridad de la empresa

Confiarás información y documentación de tu empresa al colaborador estando fuera de ella. Así que no solo se trata de que pienses en el colaborador, sino en las otras personas que entran en su casa. ¿Cómo recuperas documentos si la relación laboral se termina?

### 5. Supervisión del desempeño

Muchas empresas utilizan software para dar seguimiento a la contribución de los colaboradores, pero si esto no es idóneo para tu tipo de empleo, ¿cómo garantizarás que estén trabajando en niveles óptimos? Debes pensar con cuánta frecuencia te comunicarás con ellos, incluso si es solo por correo electrónico.

## 6. ¿Cuáles son las motivaciones de tus colaboradores?

Debes dejar claro en tu política si esperas que los colaboradores trabajen en casa del mismo modo que lo harían en la oficina. Por ejemplo, no deben pensar que trabajar desde casa es una opción para cuidar niños.

## 7. Redacción de tu política

Mientras más detallada sea tu política, más fácil será solucionar desacuerdos respecto a los derechos de un colaborador.

La política también debe describir la jornada laboral que esperas de alguien que trabaja desde casa, motivo por el cual es tan importante que seas capaz de supervisar su desempeño. Si necesitas actualizaciones continuas, debes establecer si él colaborador deberá acudir a la oficina y con qué frecuencia.

Debes hablar del contenido de tu política y los procedimientos de evaluación de riesgos con el departamento jurídico.

Esta información solo es una guía. Acércate al área de Recursos Humanos o Jurídico o bien, contrata asesores externos.

## RECOMENDACIONES DE ALGUNAS POLÍTICAS PARA HOME OFFICE

1. El **objetivo** es regular el trabajo de Home Office, para aquellos colaboradores, brindando equilibrio entre vida personal y profesional y para garantizar la seguridad y eficiencia operativa de la empresas.
  
2. **Puntualizar** que el colaborador deberá realizar como Home Office el día o los días establecidos con su jefatura directa, por lo que no opera reposición, acumulación ni compensación alguna de días.
  
3. Definir las **responsabilidades de los colaboradores**:
  - a. **Retorno al centro de trabajo.** Establecer que el colaborador debe retornar a su centro de trabajo cuando sea necesario y/o requerido por su jefatura directa o cuando haya imposibilidad de realizar sus labores remotamente debido a imprevistos relacionados a falta de energía eléctrica, conexión a internet, entre otros, debiendo coordinarlo con su jefatura directa.
  - b. **Lugar de trabajo.** Cuidar que el lugar elegido para el Home Office posea el mínimo de privacidad en lo que refiere a confidencialidad y seguridad de la información de la compañía, así como bajo ruido ambiental.
  - c. **Actividades a desempeñar.** Establecer claramente las responsabilidades del colaborador para que cumpla íntegramente las actividades establecidas en tiempo y forma indicados.
  - d. **Políticas de la empresa.** Cumplir las normas y políticas internas vigentes de la empresas.
  
4. Definir las **responsabilidades de los jefes**:
  - a. **Formalizar** la aplicación del Programa Home Office de su colaborador.

- b. **Evaluar** si el colaborador aplica y puede realizar sus actividades en Home Office.
- c. **Comunicar formalmente** al colaborador sobre el trabajo a realizar fuera de oficina.
- d. **Acompañar las actividades** y la productividad de su colaborador en Home Office.
- e. **Supervisar** que su colaborador cumpla con las condiciones definidas para este Programa.
- f. **Suspender** cuando lo considere la participación de su colaborador en este programa.

#### 5. Definir las **responsabilidades de Recursos Humanos:**

- a. Controlar la lista de colaboradores que son parte del Programa Home Office.
- b. Entrenar y orientar continuamente a los colaboradores y jefes sobre el Programa.

#### 6. **Realización**

Las labores de Home Office se deberán realizar en el lugar establecido por el colaborador, debiendo garantizar que se resguarde su seguridad, así como la reserva y confidencialidad de la información a la que tiene acceso como colaborador de la compañía, por lo que no es posible realizar sus labores de Home Office en restaurantes, cafeterías, parques, o cualquier otro lugar público, o a través de conexiones a redes de internet públicas o inseguras.

Se debe señalar que este Programa de Home Office podrá ser suspendido por la jefatura directa y/o por la compañía, de acuerdo a sus necesidades operativas y/o administrativas, por lo que el colaborador debe estar disponible a cualquier requerimiento o llamado de la jefatura. No habiendo ningún tipo de compensación de estos horarios en el Programa Home Office.



ALIANZA POR  
EL VALOR ESTRATÉGICO  
DE LAS MARCAS

## 7. Equipamientos y softwares

Los colaboradores que apliquen Home Office, deberán poseer notebook corporativo con acceso a internet y VPN proporcionado por la compañía, siguiendo los criterios vigentes establecidos por el área de Tecnología correspondiente.

La participación en el Programa Home Office, solamente será viable si el colaborador posee la infraestructura necesaria para la realización programa y no genere ningún costo adicional para el colaborador o la empresa. La empresa no contratará internet de banda ancha domiciliaria ni cubrirá el eventual costo de upgrade. Tampoco serán realizadas configuraciones diferentes de aquellas estandarizadas por el área de TI en los notebooks de la empresa para atender al Programa.

La jefatura directa debe estar consciente que las comunicaciones con el colaborador y su equipo deberán ser hechas por los canales de comunicación disponibles, no siendo concedidos softwares de telefonía, así como dispositivos telefónicos móviles con la finalidad de atender exclusivamente al Programa. Dicho lo anterior, él colaborador deberá entregar un teléfono de contacto a su jefatura para el día de Home Office.

## 8. Gestión de Consecuencias

El incumplimiento de las disposiciones de las políticas podrá acarrear la aplicación de la medida disciplinaria que pudiera corresponder.