Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas

Segunda versión - Junio 2020

El Perú Primero

servir
AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas

Segunda versión[1] - Junio 2020

El trabajo remoto es algo nuevo para la mayoría de nosotros. Como cualquier rutina que inicia, la práctica nos permitirá hacernos expertos. SERVIR irá modificando esta guía en tanto aparezcan nuevas pautas y nueva normativa que nos ayude en el camino a la mejora.

1 Una entrega anterior de esta guía fue publicada a inicios de abril 2020 bajo el nombre de Guía de Trabajo Remoto para Líderes que explica el funcionamiento del trabajo remoto, sus reglas, y otorga pautas sobre todo a los jefes sobre como implementarlo.

Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas
Autoridad Nacional del Servicio Civil

JUAN JOSÉ MARTÍNEZ ORTIZ
Presidente Ejecutivo de SERVIR

MARIANA BALLÉN TALLADA
Gerente de Desarrollo de la Gerencia Pública

© Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR
Dirección: Pasaje Francisco de Zela 150 Piso 10 – Jesús María, 15072 - Perú
Correo electrónico: info@servir.gob.pe
Portal institucional: www.servir.gob.pe

Introducción

En el marco del gran esfuerzo que hacemos todos, Estado y ciudadanos, para enfrentar la propagación del COVID-19, es importante que las entidades públicas a lo largo de todo el país, apliquen el trabajo remoto en todas las actividades que sea posible.

El trabajo remoto es algo nuevo para la mayoría de nosotros. Si bien algunas organizaciones lo aplican, en el sector público peruano estamos recién implementándolo de manera masiva a partir de la coyuntura y la necesidad de aislamiento por la pandemia. Las herramientas y la tecnología existen. En función al tipo de trabajo que realizan las entidades y a las herramientas con las que cuentan, habrá diferentes formas de implementarlo.

Entre los desafíos comunes que el trabajo remoto nos presenta, están el trabajar en equipo y al mismo tiempo trabajar con una cercanía más virtual que física, trabajar en un espacio donde no estamos acostumbrados a trabajar, cambiar los mecanismos tradicionales de control del trabajo como el marcado de la asistencia, entre otros.

En esta guía incluimos pautas para la aplicación del trabajo remoto en las entidades públicas, centrándonos en los 3 actores clave del mismo: las oficinas de recursos humanos, los jefes y los servidores. Estas pautas no siendo mandatorias para las entidades públicas, se dan en el marco de la normativa aprobada sobre trabajo remoto y servicio civil a junio 2020 y a las buenas prácticas.

Finalmente, recordarles que SERVIR, a través de su página web institucional, cuenta con una sección donde encontrarán herramientas y materiales útiles para la organización e implementación del trabajo remoto, así como las reglas que lo rigen. Los invitamos a mirarlas en https://www.servir.gob.pe/tr/ .

¡Suerte con este nuevo reto!

Glosario

Para el uso de la presente guía es importante definir algunos de los términos utilizados, que solo son aplicables a la presente guía.

Cooperación laboral[1]: Medida excepcional a través de la cual los servidores pertenecientes a los Decretos Legislativos N° 276, N° 728 y N° 1057, que no prestan servicios esenciales[2], pueden realizar, temporalmente, labores asociadas a servicios esenciales en otra entidad pública. Estará vigente hasta la culminación de la presente emergencia sanitaria a nivel nacional.

Jefe: Es aquel servidor que tiene a su cargo equipo(s) de trabajo.

La Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto[3] establece dos tipos de jefes: a) Titular de órgano o unidad orgánica y b) jefe inmediato o quienes se encuentran a cargo de equipos funcionales.

Jornada de trabajo[4]: La jornada es el tiempo durante el cual el servidor se encuentra a disposición de la entidad para cumplir los objetivos de su contratación. La jornada de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo.

Variación excepcional de funciones[5]: Es una medida excepcional, a través de la cual las entidades pueden asignar nuevas funciones o variar las funciones ya asignadas a sus servidores, indistintamente de su régimen laboral, según la necesidad del servicio y teniendo en cuenta su perfil profesional y/o experiencia laboral, de manera excepcional, hasta el 31 de diciembre de 2020.

NOTA:

Cabe señalar que la presente guía hace uso de términos genéricos solo con la finalidad de facilitar su lectura, sin embargo dichos términos hacen referencia tanto a hombres como mujeres, de acuerdo a lo que señala la Guía de Lenguaje Inclusivo.

[1] Establecido por Decreto Legislativo N° 1456.
[2] Establecidos en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
[3] Aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 039-2020-SERVIR-PE.
[4] Artículo 25 de la Constitución Política del Perú.
[5] Establecido por Decreto Legislativo N° 1505.

Índice

1. Entendiendo cómo funciona el trabajo remoto 7
¿Qué es el trabajo remoto? 7
¿Por qué debo aplicar el trabajo remoto en mi entidad? 7
¿Cómo funciona el trabajo remoto? 7
¿Se puede hacer cualquier actividad de la entidad a través del trabajo remoto? 8
Los 3 actores clave del trabajo remoto y sus obligaciones 9
2. Pautas para las Oficinas de Recursos Humanos 11
Definición de servidores en el grupo de riesgo 11
Alternativas de asignación de trabajo a servidores 12
La comunicación durante el trabajo remoto 14
Respecto de la supervisión de asistencia y trabajo realizado en el trabajo remoto 15
Consultas o quejas de los servidores 16
De las herramientas e implementos de trabajo para el trabajo remoto 17
Las 3 cosas que la ORH no debe olvidar en trabajo remoto 17
3. Pautas para los jefes 18
Identificación de jefes en el trabajo remoto 18
Rol de jefes en el trabajo remoto 19
El paso a paso del trabajo remoto 20
Las actividades o tareas en el trabajo remoto 24
Las 3 cosas que los jefes no deben olvidar en el trabajo remoto 25
4. Pautas para los servidores en el trabajo remoto 26
Rol del servidor 26
Pautas para la aplicación del trabajo remoto 26
Trabaja con seguridad 30
Beneficios de realizar el trabajo remoto 30

1. Entendiendo cómo funciona el trabajo remoto[6]

¿Qué es el trabajo remoto?

El trabajo remoto (TR) es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores 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.

¿Por qué debo aplicar el trabajo remoto en mi entidad?

La necesidad de proteger a servidores y usuarios de las entidades públicas de la propagación del COVID-19 nos lleva a buscar mecanismos que permitan el aislamiento y prevengan la congregación de personas en las entidades durante los próximos meses. En esta etapa de Nueva Convivencia Social, a partir del 24 de mayo, la reanudación de actividades en las entidades públicas implica seguir adaptándonos a diferentes y nuevas formas de hacer las cosas y busca seguir vigilantes ante la emergencia sanitaria.

El trabajo remoto es un mecanismo que nos permite seguir funcionando como entidades públicas, prestando los servicios y realizando las funciones que son responsabilidad de cada entidad, sin salir de casa o nuestro lugar de aislamiento. El trabajo remoto será priorizado en tanto se mantenga la actual coyuntura debido al COVID-19 en el país.

Todas las entidades del sector público requieren hacer trabajo remoto y todas organizarse para realizarlo. Es vital que las entidades busquen los mecanismos para aplicar el trabajo remoto en todas las actividades y acciones donde sea posible. Las entidades públicas pueden realizar trabajo remoto hasta el 31 de diciembre de 2020.

¿Cómo funciona el trabajo remoto?

En el trabajo remoto, los servidores reciben tareas o actividades que deben realizar como parte de su trabajo como, por ejemplo, atender consultas telefónicas o preparar informes, y los realizan desde su domicilio o lugar de aislamiento comunicándose y

[6] La presente guía se enmarca en las normas para la aplicación del trabajo remoto regulado por el Decreto Legislativo N° 1505, Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19; el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional; el Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, Decreto Supremo que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19; y la Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto, aprobada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 039-2020-SERVIR-PE.

coordinando con sus equipos de manera remota. Incluye cualquier tipo de servicio que no requiera la presencia física del servidor en la entidad pública.

En el trabajo remoto cambia el lugar de prestación de servicios y, por ende, algunos mecanismos de supervisión tradicionales usados por las entidades públicas. La comunicación se realiza prioritariamente a través de soportes digitales siendo viable utilizar soportes físicos cuando la entidad pública no tenga a su disposición medios digitales.

El jefe mantiene su facultad de dirección y supervisión, pero la realiza a través de algún medio informático, digital o telefónico. El servidor trabaja y cumple las tareas o actividades encargadas desde su lugar de aislamiento, cumpliendo la jornada habitual antes de iniciar la modalidad de trabajo remoto y el horario convenido con ocasión del mismo.

¿Se puede hacer cualquier actividad de la entidad a través del trabajo remoto?

Hay algunas tareas o actividades que llevan a cabo las entidades públicas en su funcionamiento tradicional que no se pueden trasladar al trabajo remoto, pero la experiencia nos dice que la mayoría de ellas sí pueden ser realizadas bajo esta modalidad. Se presentan algunos ejemplos en el cuadro siguiente.

Actividades que pueden ser realizadas en trabajo remoto

Pueden ser realizados a través de medios informáticos o análogos	Pueden ser realizados a través de telecomunicaciones o análogos o sin medios informáticos
• Resolver expedientes o consultas • Diseñar y redactar instrumento técnico • Diseñar Términos de Referencia (TDR) para estudio • Gestionar pago de planillas • Gestionar compras de insumos básicos • Dar asistencia técnica a usuarios vía correo electrónico • Organizar carpeta compartida del área • Actividades secretariales o de apoyo	• Atender consultas de usuarios • Brindar asistencia técnica a usuarios • Brindar soporte técnico a servidores (TI) • Resolver expedientes • Ordenar documentación • Atender llamadas • Derivar documentos (por Sistema) • Realizar reuniones de coordinación en línea • Ordenar el acervo documentario digital

Para identificar si las actividades que realizan los servidores pueden desarrollarse de manera remota, se debe considerar:

a. Si la naturaleza de las labores permite realizar trabajo remoto:
   - La tarea o actividad puede ser desarrollada fuera del centro de labores.
   - La tarea o actividad no requiere contacto presencial con los demás servidores de la entidad y/o usuarios externos.

- La ejecución de la tarea o 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, en caso tenga).

b. Si existe carga laboral en la entidad para realizar dichas funciones.
c. La tecnología no es condición para realizar trabajo remoto (aunque lo facilita).
d. Analizar las alternativas excepcionales para asignar al servidor trabajo remoto:
   - Variación excepcional de las funciones del servidor dentro de su órgano o unidad orgánica de origen de la propia entidad pública, o
   - Variación excepcional de las funciones del servidor para realizar funciones de un órgano o unidad orgánica distintos al de origen, asumiendo las obligaciones, deberes y responsabilidades del órgano o unidad orgánica receptora dentro de su entidad pública.
   - Aplicación de la modalidad presencial o mixta.
   - Cooperación laboral que permite que un servidor cumpla funciones en otra entidad pública en actividades esenciales.
   - Reducción de jornada laboral del servidor.
e. El trabajo remoto no aplica para servidores confirmados con COVID-19, ni a quienes se encuentran con descanso médico, en cuyo caso opera la suspensión imperfecta de labores de conformidad con la normativa vigente.

Los 3 actores clave del trabajo remoto y sus obligaciones

Los 3 actores clave para la asignación, realización, supervisión y validación del trabajo remoto son:

a. Las **oficinas de recursos humanos**, quienes velan por los aspectos referidos a la implementación de los procesos de recursos humanos tales como la organización del trabajo o el bienestar de los servidores en el marco del COVID-19 y Seguridad y Salud en el Trabajo.
b. Los **jefes** quienes juegan un rol fundamental en el trabajo remoto, siendo los encargados de motivar a sus equipos en este nuevo reto, así como asignar, implementar y supervisar el trabajo remoto.
c. Los **servidores** quienes tienen el reto de trabajar de una forma nueva y diferente a la que están acostumbrados manteniendo sus responsabilidades con la entidad.

En el siguiente cuadro detallamos las obligaciones de los 3 actores clave:

Obligaciones de los 3 actores clave

Oficina de Recursos Humanos - ORH
1. Solicitar al titular del órgano o unidad orgánica la identificación de servidores que realizan trabajo remoto de manera integral o bajo modalidades mixtas de prestación del servicio. 2. Informar al servidor las medidas y condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para el trabajo remoto.

3. No afectar la naturaleza del vínculo laboral, la remuneración y demás condiciones económicas.
4. Recibir y canalizar las solicitudes, reclamos o quejas formuladas de manera virtual por parte de los servidores que realizan trabajo remoto y/o por parte de los jefes encargados de la supervisión del trabajo remoto.
5. Consolidar la información respecto de los servidores que (a) realizan trabajo remoto de manera integral o bajo modalidades mixtas de prestación del servicio, detallando si se ha efectuado o no variación excepcional de funciones (b) se encuentran bajo licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, (c) optan por otros mecanismos compensatorios, (d) se encuentran realizando cooperación laboral entre entidades públicas; remitida por cada uno de los titulares de los órganos o unidades orgánicas de la entidad.
6. Comunicar a SERVIR la situación laboral de todos los servidores de la entidad. Dicha comunicación se efectúa cada dos meses, el último día hábil de cada mes durante el año 2020.

Jefe

1. Comunicar al servidor la decisión de cambiar el lugar de prestación de servicios para implementar el trabajo remoto.
2. Asignar tareas o actividades a los servidores que realizan trabajo remoto, a través de medios o canales prioritariamente, informáticos, digitales o telefónicos.
3. Supervisar el cumplimiento de las tareas asignadas al servidor.

En el caso de Titular del órgano o unidad orgánica:

4. Validar la realización del trabajo remoto que efectúe el servidor sujeto a esta modalidad.
5. Identificar a los servidores que no pueden realizar trabajo remoto en su propio órgano o unidad orgánica de origen.
6. Remitir a la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, una lista de servidores donde se indique expresamente (a) si realizan trabajo remoto de manera integral o bajo modalidades mixtas de prestación del servicio, detallando si se ha efectuado o no variación excepcional de funciones (b) se encuentran bajo licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, (c) optaron por otros mecanismos compensatorios, (d) se encuentran realizando cooperación laboral entre entidades públicas.
7. Comunicar a la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces, cualquier modificación que se efectúe a la lista detallada en el punto anterior.

Servidor
1. Cumplir responsablemente con las labores encomendadas. 2. Estar disponible durante la jornada de trabajo habitual. 3. Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, proyección y confidencialidad de los datos e información. 4. Cumplir las medidas y condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo informadas por el empleador. 5. Las coordinaciones de carácter laboral entre servidor y sus jefes se efectúan durante la jornada de trabajo habitual del servidor, salvo casos de urgencia o cuando la naturaleza de las actividades no lo permita. 6. El servidor que advierta alguna dificultad o incidencias que dificulte el ejercicio de su trabajo, debe comunicar a su jefe inmediato para el tratamiento respectivo.

2. Pautas para las Oficinas de Recursos Humanos

Las Oficinas de Recursos Humanos (ORH) juegan un rol importante en el funcionamiento del trabajo remoto en tanto son las responsables de apoyar en la planificación del trabajo remoto, identificar qué servidores pertenecen al grupo de riesgo, coordinar con los jefes la validación del trabajo remoto, informar sobre las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otros.

Definición de servidores en el grupo de riesgo

En la coyuntura del COVID-19 se busca que solo para las actividades imprescindibles, y que no se puedan realizar fuera de la oficina, se asista a las instalaciones de las entidades públicas, así el objetivo principal es que la mayor parte de los servidores realicen trabajo remoto.

Un factor que prioriza el trabajo remoto en los servidores es la identificación de servidores pertenecientes al grupo de riesgo:

- Las ORH deberán realizarlo de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Salud según edad y factores clínicos señalados en el documento técnico denominado “Prevención, Diagnóstico y Tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú”[7].
- Para esta identificación, las ORH podrán emplear encuestas, formatos de declaración jurada a cada servidor u otro mecanismo que tenga valor de declaración jurada, por lo que no es necesario en este contexto solicitar al servidor un examen médico o que la entidad lo realice.

[7] R.M. Nº 193-2020-MINSA y sus modificatorias. Incluye: límite de edad, Hipertensión arterial, Enfermedades cardiovasculares, Diabetes, Obesidad, Asma, Enfermedad pulmonar crónica, Insuficiencia renal crónica, Enfermedad o tratamiento inmunosupresor.

- Los servidores que pertenezcan al grupo de riesgo no deben realizar labores presenciales en la entidad. Las personas dentro del grupo de riesgo podrán realizar trabajo remoto cuando la naturaleza de su labor sea compatible con el mismo y, en caso no sea compatible con el trabajo remoto o no se les pueda asignar trabajo bajo otra modalidad no presencial, mientras dure la emergencia sanitaria por el COVID-19, el jefe debe otorgar una licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, o el goce de vacaciones pendientes y/o adelanto de las mismas, en caso el servidor lo solicite.
- En caso el servidor que pertenece al grupo de riesgo decidiera, voluntariamente, trabajar de manera presencial, podría presentar la declaración jurada, en atención a la Resolución Ministerial Nº 099-2020-TR.
- La ORH deberá informar al Titular del órgano o unidad orgánica mediante correo electrónico u otro, la relación de los servidores que pertenecen al grupo de riesgo y que son por tanto servidores pasibles de realizar trabajo remoto u otra modalidad diferente a la presencial.
- Corresponde a cada titular de órgano y/o unidad orgánica definir y comunicar qué servidores realizarán trabajo presencial, trabajo remoto o modalidad mixta[8].

Se pone a disposición un formato a manera de ejemplo:

Formato de información al jefe sobre servidores en grupo de riesgo

Relación de Servidores en grupo de Riesgo

N°	Nombres y Apellidos	Órgano/Unidad Orgánica	Puesto
1	Servidor 1		
2	Servidor 2		
3	Servidor 3		
4	Servidor 4		

Alternativas de asignación de trabajo a servidores

A los servidores que no estén comprendidos en el grupo de riesgo deberá asignársele la modalidad de trabajo que le corresponda: trabajo presencial, trabajo remoto o trabajo en modalidades mixtas.

a. Entregar un formato al jefe para que señale la modalidad de trabajo para cada servidor.
b. Solicitan información sobre actualizaciones en la modalidad del trabajo de los servidores, de manera periódica. Asimismo aseguran el envío de información a SERVIR, de acuerdo a la Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto.

[8] Algunos servidores podrían asistir algunos días a la semana a la entidad y la mayor parte del tiempo realizarían trabajo remoto, para aquellas actividades que requieren su presencia en las oficinas.

c. Respecto a la lista de servidores bajo licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, la ORH puede remitir la disponibilidad de vacaciones (pendientes u acumuladas) para dichos servidores, a fin de que los jefes evalúen la salida de vacaciones de los servidores a su cargo, en caso el servidor lo solicite.
d. Es obligación de la ORH verificar que a todos los servidores le ha sido asignada alguna modalidad de trabajo, se le ha otorgado la licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, se ha aplicado la variación excepcional de funciones o cooperación laboral.
e. Se han habilitado de manera excepcional diversos mecanismos para facilitar la asignación de trabajo a los servidores dada la coyuntura (ver siguiente acápite) a ser considerados por la ORH.

Considerar:
Si se opta por la licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, durante una semana se generan entre 40 a 48 horas de recuperación lo que hace que se generen entre 160 y 192 horas de recuperación por mes.

En el capítulo 3 de la Guía operativa para la de Gestión de Recursos Humanos encontrarán un Formato referencial para el Registro de la distribución de los servidores según modalidad de trabajo.

IMPORTANTE: Alternativas para la asignación de trabajo a los servidores.

Variación excepcional de funciones

- La variación excepcional de funciones establece la posibilidad de variar las funciones de un servidor hasta el 31 de diciembre de 2020, permitiendo que pueda la laborar cumpliendo otras funciones al interior de la entidad, ya sea en la misma área donde trabaja u otra.
- Esta medida permite que servidores cuyas labores se hacen difíciles de realizar dada la emergencia sanitaria (porque no hay carga de trabajo o la pandemia la dificulta) puedan seguir laborando sin seguir acumulando horas compensables.
- La ORH, o la que haga sus veces, evalúa la procedencia de la variación excepcional de funciones en otro órgano o unidad orgánica de la entidad pública.
- El titular del órgano o unidad orgánica receptora debe dar su conformidad.
- La ORH debe comunicar al servidor dicha decisión mediante un medio digital o físico.
- La variación excepcional de funciones no requiere modificaciones contractuales.

Cooperación Laboral

- La cooperación laboral permite la cooperación entre entidades públicas durante la emergencia sanitaria.
- Una entidad pública puede cooperar con otra entidad a través de servidores que manteniendo el vínculo laboral con su entidad primigenia, presten servicios a otra entidad por un tiempo.

- Aplica para los servidores[9] que no prestan servicios esenciales[10] en su entidad de origen, los cuales pueden realizar labores asociadas a servicios esenciales en otra entidad pública.
- Permite apoyar a entidades públicas se han visto sobrecargadas por la demanda que tienen, y evitar licencias extendidas a los servidores en caso no sea posible asignar trabajo remoto.

Reducción de jornada laboral

- Se ha habilitado la reducción de la jornada laboral hasta el 31 de diciembre de 2020[11].
- La reducción de jornada se puede combinar con las otras modalidades de asignación de trabajo.
- No existe un límite de horas que pueden reducirse de la jornada laboral. Es responsabilidad de la entidad evaluar caso por caso, analizando la naturaleza de los puestos que serán afectados con dicha medida y evitando que se alteren la continuación de sus actividades o el servicio que brinda.
- Al ser una medida de carácter temporal y excepcional, no resulta indispensable el proceso de consulta y negociación con los servidores de la entidad a los que se les aplicará dicha medida. De encontrarse sujetos al régimen especial de contratación administrativa de servicios, no es necesaria la suscripción de una adenda para formalizar la reducción.
- La reducción de la jornada laboral implica la compensación de horas posterior.

Aspectos a considerar para cambiar a la modalidad de trabajo remoto:

- El tipo de modalidad de trabajo de un servidor en la entidad puede modificarse en el tiempo. Es decir, puede asignársele trabajo remoto durante un periodo y durante otro otorgársele licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior u otro. Se recomienda que dichos periodos no sean menores a una semana.
- Una reducción en la demanda de los servicios o acciones que realiza la entidad debido a la coyuntura epidemiológica puede generar una reducción en las tareas o actividades a realizar por los servidores. En casos donde, dada la coyuntura, no haya carga de trabajo pendiente o factible de otorgar a los servidores, corresponde evaluar la variación excepcional de funciones o cooperación laboral o el otorgamiento de licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior.

La comunicación durante el trabajo remoto

La comunicación entre la ORH, los jefes y los servidores es muy importante sobre todo en el marco del trabajo remoto donde no se comparten espacios físicos como antes.

[9] Aplica a servidores pertenecientes al del Decreto Legislativo DL N° 276, DL N° 728 y DL N° 1057,
[10] Establecidos en el Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM.
[11] Establecido en el DL Nº 1505.

Es importante que la ORH informe a los servidores respecto del canal de información durante el periodo de trabajo remoto. Al respecto recordar los aspectos que la ORH debe comunicar o informar al servidor:

- Identificar información para establecer si el servidor forma parte del grupo de riesgo o no.
- Informar al servidor las medidas, condiciones y recomendaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo que deberá observar durante la ejecución del trabajo remoto.
- Señalar los canales a través de los cuales el servidor pueda comunicarle sobre los riesgos adicionales que identifique y que no se hayan advertido previamente.

Respecto de la supervisión de asistencia y trabajo realizado en el trabajo remoto

Cuando los servidores van a la oficina de la entidad a trabajar, las ORH cuentan con mecanismos para hacer seguimiento tanto a la asistencia como a las horas trabajadas a través del marcado de asistencia. Existen reglas comunes y estandarizadas para el registro, y los servidores, al estar en las instalaciones, cumplen esas reglas permitiendo a las ORH el control de asistencia y horas.

En el trabajo remoto todas las obligaciones de empleador y servidor se mantienen igual salvo el lugar de la prestación del servicio del servidor, el cual se modifica. En tanto el servidor no irá a las instalaciones de la entidad a trabajar, no hay control de asistencia y la ORH ya no cuenta con el mecanismo para controlar la asistencia.

En el trabajo remoto la validación del trabajo pasa de la ORH al jefe del servidor, quien cumple con su labor de dirección durante las horas en las cuales el servidor se encuentra a disposición de la entidad y es quien tiene una mejor posición para dirigir el trabajo y validar la disponibilidad de su equipo.

Pasos de la ORH para validación del trabajo remoto realizado por el servidor

a. La ORH debe enviar de preferencia mensual o en todo caso periódicamente, un formato al titular del órgano o unidad orgánica donde este valida la realización del trabajo remoto en el mes o periodo, para ello, se recomienda definir un cronograma para el envío de esta información.
b. Es importante señalar que el titular del órgano o unidad orgánica solo requiere validar o no la realización del trabajo remoto por parte del servidor mediante un formato de validación y enviarla a las ORH, por lo que no es necesario brindar detalles sobre las tareas o actividades realizadas por el servidor.
c. El reporte llenado y enviado es la evidencia de la validación del trabajo remoto por parte de los servidores.

En el capítulo 5 de la Guía operativa para la de Gestión de Recursos Humanos encontrarán un Formato referencial para la validación del cumplimiento de trabajo remoto.

Incumplimiento de las obligaciones de los servidores

El trabajo remoto no cambia la naturaleza de las funciones, por lo que el incumplimiento de las tareas por parte de los servidores de los encargos asignados constituye una falta disciplinaria.

En caso de incumplimiento reiterado por parte de los servidores de sus obligaciones, los jefes proceden conforme lo estipulan los reglamentos internos de cada entidad debiéndose cumplir con las normas del procedimiento administrativo disciplinario para la sanción correspondiente, de ser el caso.

Los jefes mantienen su facultad de dirección y supervisión respecto de los servidores. El trabajo remoto a diferencia de un contexto donde se realiza el trabajo en las instalaciones de la entidad, evidenciará el cumplimiento de las tareas o actividades de manera parcial, tardía, o defectuosa por parte del servidor o inclusive su no cumplimiento.

De darse el caso de incumplimiento reiterado de encargos durante el trabajo remoto, los jefes reúnen las evidencias disponibles y poner el caso en conocimiento de la ORH o quien haga sus veces a efectos de tramitarlo ante el Secretario Técnico de PAD, de la entidad quien se encargará de llevar el proceso conforme a la normativa vigente al respecto.

Consultas o quejas de los servidores

Las ORH pueden proveer un canal de comunicación para que los servidores y/o jefes puedan presentar sus consultas, quejas o reclamos vinculados al trabajo remoto.

Es posible que existan diferencias entre un servidor y su jefe respecto de la razonabilidad de los plazos dados a un servidor para realizar las tareas o actividades o su incumplimiento. Los jefes son quienes tienen mejor información respecto del tiempo que toma realizar una tarea o actividad. En caso de diferencias se sugiere:

- Preguntar al jefe respecto de los plazos solicitados.
- Es común que existan varios servidores dentro de la entidad que reciban tareas o actividades iguales o similares, lo que provee de información para comparar tiempos entre servidores y tener una mejor comprensión sobre los plazos adecuados para determinadas tareas o actividades.

De las herramientas e implementos de trabajo para el trabajo remoto

Las herramientas son todos aquellos medios que requieren los servidores para el desarrollo del trabajo remoto incluyendo requerimientos tecnológicos, canales de comunicación, etc.

La ORH junto con otras áreas como Tecnología de la Información o Administración, pueden identificar formas de facilitar el trabajo remoto en su entidad, tomando en consideración los recursos con los que cuentan:

- Promover el acceso remoto de los servidores a sus máquinas de la entidad.
- Programar la asistencia de servidores para recoger trabajo (expedientes o documentos) y/o entregarlo un día a la semana, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad necesarios.
- Brindar las facilidades necesarias para el acceso de los servidores a los sistemas necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- La provisión de herramientas se realiza en coordinación entre el jefe y el servidor.

Algunos elementos tecnológicos que pueden ser necesarios:

Tipo	Descripción
Conectividad	Servicio de internet, telefonía fija / móvil, según corresponda
Equipos	Computadora de escritorio o portátil
Correo electrónico	Correo institucional y/o personal
Aplicaciones	Herramientas de ofimática y/u otras aplicaciones de acuerdo a las actividades
Soporte remoto	Brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información o la que haga sus veces

En la sección de jefes encontrará alternativas de herramientas gratuitas. Las entidades deberán analizar si requieren pagar servicios o comprar herramientas para facilitar el trabajo remoto de sus servidores.

Las 3 cosas que la ORH no debe olvidar en trabajo remoto

a. Debe identificar quienes son los servidores que pertenecen al grupo de riesgo e informarlos al jefe.
b. Debe solicitar al jefe la lista de los servidores que hará trabajo remoto y otras modalidades.
c. Debe recabar la información del jefe sobre la validación del trabajo remoto en el mes o periodo para cada servidor.

3. Pautas para los jefes

En la presente sección encontrará información relacionada a la identificación, rol y responsabilidades de los jefes, así como herramientas y ejemplos que tienen por finalidad facilitar la implementación del trabajo remoto desde la mirada del jefe.

Identificación de jefes en el trabajo remoto

Son jefes todos aquellos que tienen equipos de servidores a su cargo.

En el marco del trabajo remoto se han identificado dos tipos de jefes:

Titular del órgano o unidad orgánica: Son los jefes de órgano o unidad orgánica

Ejemplos:

Gobierno Nacional	Gobierno Regional	Gobierno Local
• Director General de Educación Básica (MINEDU) • Director Nacional de Coordinación y Planeamiento Estratégico • Gerente de Administración • Director de Calidad del Gasto Público	• Gerente Regional de Desarrollo Económico • Gerente Regional de Infraestructura • Subgerente de Planeamiento • Subgerente de Sectores Sociales	• Gerente de Administración y Finanzas • Gerencia de Administración Tributaria • Sub Gerente de Gestión Ambiental • Sub Gerente de Obras Públicas

Jefe inmediato o quienes se encuentran a cargo de equipos funcionales: Son todas las personas que tienen equipos a su cargo.

Ejemplos:

Gobierno Nacional	Gobierno Regional	Gobierno Local
• Coordinador de Equipo de Educación Inicial • Especialista de Control previo • Coordinador de contrataciones	• Coordinador de Sectores Sociales • Profesional de Planeamiento • Especialista de Tesorería	• Coordinador de programas sociales • Supervisor de Control Patrimonial • Especialista de Selección

*Así como el titular de órgano o unidad orgánica

Rol de jefes en el trabajo remoto

Los jefes cumplen un rol de suma importancia en la implementación y funcionamiento del trabajo remoto.

Como parte de su facultad de dirección, el jefe, dispone las tareas a realizar, organiza las tareas o actividades de los servidores a su cargo, motiva, y acompaña. Como parte de su facultad de supervisión, revisa, coordina y alinea las acciones de los servidores.

En un contexto como el que vivimos, los jefes son los llamados a:

- Motivar y acompañar a los servidores en la implementación del trabajo remoto.
- Acompañar el cambio de lógica de funcionamiento del trabajo, debiendo definir las actividades y tareas a realizar en los plazos previstos, así como gestionar el desempeño de los servidores con las distintas herramientas y recursos a su alcance.
- Estar atentos respecto del ánimo y la salud de sus equipos.

Según los dos tipos de jefes, se desprenden las siguientes responsabilidades como parte de su rol:

Titular del órgano o unidad orgánica

- Comunicar al servidor la decisión de cambiar el lugar de prestación de servicios para implementar el trabajo remoto.
- Identificar a los servidores que no pueden realizar trabajo remoto en su órgano o unidad orgánica para que la ORH evalúe la procedencia de la variación excepcional de funciones.
- Remitir a la ORH una lista con servidores que a) realizan trabajo remoto o han efectuado variación excepcional de funciones, b) cuentan con licencia con goce de haber sujeta a compensación posterior, c) optaron por otros mecanismos compensatorios.
- Comunicar a la ORH cualquier modificación al punto anterior.
- Validar la realización del trabajo remoto que realice el servidor.

Jefe inmediato o quienes se encuentran a cargo de equipos funcionales

- Asignar tareas o actividades a los servidores que realizan trabajo remoto.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas asignadas a los servidores e informa al Titular del órgano o unidad orgánica.

El paso a paso del trabajo remoto

A continuación se propone una alternativa para organizar y realizar el trabajo remoto. Cada jefe decidirá que mecanismo utiliza según la naturaleza del trabajo y las herramientas o sistemas previos con los que cuente.

Para realizar el trabajo remoto estableceremos cuatro pasos distribuidos en dos fases:

Fase 1: Planificación

Esta fase permite definir las tareas o actividades a realizar y organizar, quién y cómo las realizarán.

Paso 1: Identificación de equipos de trabajo

Para la implementación del primer paso, los jefes pueden:

- Identificar las actividades que pueden realizarse por trabajo remoto.
- Definir a las personas que realizarán trabajo remoto.
- Establecer las actividades o tareas para cada uno (las actividades también pueden ser asumidas por equipos de servidores).

Ejemplos:

Actividades para trabajo remoto	Servidores para trabajo remoto	Actividades o tareas para cada servidor
Gestionar el pago de las planillas y asistencias de la entidad	Coordinador de planillas	Seguimiento del equipo de planillas
	Analista de planillas	Planillas pagadas
		Reportes de asistencia

Actividades para trabajo remoto	Servidores para trabajo remoto	Actividades o tareas para cada servidor
Responder consultas de usuarios	Analista de consultas	Respuesta a 20 consultas

La asignación de tareas o actividades puede realizarse de manera individual o de manera grupal.

Por ejemplo:

Actividades para trabajo remoto	Tipo de actividad o tarea	Servidores para trabajo remoto	Actividades o tareas para cada servidor
Gestionar el pago de las planillas y asistencias de la entidad	Grupal	Coordinador de planillas	Seguimiento del equipo de planillas
		Analista de planillas	Planillas pagadas
			Reportes de asistencia
Responder consultas de usuarios	Individual	Analista de consultas	Respuesta a 20 consultas

Paso 2: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto

El segundo paso es establecer la metodología de trabajo. Existen diferentes metodologías, cada jefe buscará la mejor manera de organizar el trabajo y hacer seguimiento[12].

En este paso, el jefe requiere:

- Establecer un cronograma de trabajo
- Definir un mecanismo de seguimiento
- Se sugiere también establecer que herramientas tecnológicas podría utilizar el equipo para coordinar.

Con una matriz de seguimiento los jefes pueden establecer las actividades o tareas asignadas, y, para cada una de ellas, el servidor que recibe la tarea, el plazo establecido, y, en caso se requiera, algún otro detalle como un comentario sobre lo entregado o un criterio de calidad.

Esta herramienta permite tener en un solo lugar todas las actividades asignadas, que podrán ir variando conforme pasen las semanas.

[12] Si la entidad o área esta realizando Gestión del Rendimiento podría utilizar esa metodología y/o sus herramientas.

Ejemplo de Matriz de Seguimiento:

Servidores para trabajo remoto	Actividades para trabajo remoto	Actividades o tareas para cada servidor	Inicio	Plazo	Comentarios sobre las actividades o tareas
Analista Legal (Mario)	Elaborar instrumento técnico	Primer avance del informe (25%)	16/03	01/04	Contener todos los capítulos indicados en la videoconferencia.
Analista de consultas (Sofía)	Responder consultas a usuarios	Respuesta a 20 consultas	01/04	06/04	Tener un listado con preguntas frecuentes y sus respuestas

Nota: Evaluar incluir la fecha de inicio de la actividad para mejor seguimiento.

Para las coordinaciones, reuniones de trabajo y organización del trabajo en general existen diferentes herramientas virtuales tales como: Zoom, Skype, Blujeans, Google Meets, WhatsApp, entre otras. Asimismo, existen otras herramientas digitales para compartir archivos como: WhatsApp, Trello, Dropbox, One Drive, entre otros.

Sobre las modalidades de reuniones: Es importante considerar también la duración y frecuencia de las reuniones, según el tema a tratar. 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.

Fase 2: Realización

En esta fase se informa a los servidores de sus actividades o tareas, se coordina su ejecución y se realiza seguimiento. Es preciso señalar que el jefe pudo haberlo definido previamente a la emergencia sanitaria, de manera que corresponde dar continuidad al trabajo acordado.

Paso 3: Reuniones de organización

Este paso es opcional, dependerá de las necesidades y la naturaleza de las actividades o tareas a asignar.

Para las reuniones de organización, el jefe puede realizar una reunión virtual para el inicio de un nuevo proyecto o servicio, la cual tiene por objetivo explicar al equipo el nuevo proyecto o servicio, los plazos, entre otros.

En caso el equipo no haya realizado trabajo remoto anteriormente se recomienda una reunión virtual para el inicio del trabajo remoto con el equipo, la cual tiene por objetivo explicar al equipo la nueva forma de trabajo, las herramientas que utilizarán, los mecanismos de seguimiento, etc.

Paso 4: Realizar seguimiento

Este paso tiene por objetivo que el jefe pueda visualizar y supervisar el avance y cumplimiento de las tareas o actividades asignadas a los servidores. Para ello, puede hacer uso de herramientas, mecanismos u otros que se ajusten al trabajo remoto o aquellos establecidos anteriormente para hacer seguimiento al trabajo de su equipo.

La matriz de seguimiento permite tener en un solo lugar las tareas y actividades asignadas y plazos (ver paso 2).

Registrar los avances en la matriz de seguimiento ayuda a mapear el trabajo que realizan todos los servidores en el área, de manera que se puede realizar seguimiento periódico (semanal, quincenal) para revisar los avances.

Servidores para trabajo remoto	Tipo de actividad o tarea	Actividades para trabajo remoto	Actividades o tareas para cada servidor	Inicio	Plazo	Comentarios sobre las actividades o tareas
Analista Legal (Mario)	Grupal	Elaborar instrumento técnico	Primer avance del informe (25%)	16/03	01/04	Contener todos los capítulos indicados en la videoconferencia.
Analista Legal (Rocío)	Grupal	Elaborar instrumento técnico	Primer avance del informe (25%)	16/03	01/04	Contener todos los capítulos indicados en la videoconferencia.
Analista de consultas (Sofía)	Individual	Responder consultas a usuarios	Respuesta a 20 consultas	01/04	06/04	Tener un listado con preguntas frecuentes y sus respuestas
Analista de consultas (Roy)	Individual	Sistematizar consultas frecuentes	Elaborar tipología de preguntas	30/03	06/04	Entrega de tipología y 25 preguntas frecuentes con sus respuestas

Si bien pueden existir actividades o tareas grupales, es importante tener algún nivel de seguimiento individual.

Si la realización de una tarea o actividad tomará un plazo muy largo (un mes), una alternativa es solicitar entrega de avance parcial por parte del servidor.

Existen entidades o áreas que cuentan con sistemas o mecanismos de reporte de avance donde se evidencia el trabajo que ha realizado el servidor durante el espacio de tiempo acordado, por lo que pueden utilizarlos alternativamente a la matriz de seguimiento.

En caso se requiera algún mecanismo de reporte, elaborado por el jefe o el servidor es importante señalar que la finalidad del mismo es agilizar el seguimiento del trabajo del servidor, mas no incrementar su nivel de trabajo.

Consejos para reuniones efectivas:

- Las reuniones de seguimiento pueden ser de coordinación o reuniones específicas para discutir y validar los avances de alguna actividad o tarea.
- Las reuniones deben tener un objetivo claro.
- Los participantes deben estar informados con anticipación, por si tienen información que preparar.
- Las reuniones no deben ser tan extensas, sino puntuales para lograr los objetivos.
- Una vez culminada, repasen las conclusiones para que todos los asistentes tengan claridad sobre los puntos acordados.
- Para las reuniones de coordinación se recomienda que se defina un día específico, mientras que las reuniones de seguimiento de avances se vayan definiendo, de acuerdo a los plazos que se establezcan en la identificación de las actividades o tareas.

Consideraciones para aplicar la retroalimentación, en caso se requiera:

En algunas ocasiones, es probable que se requiera realizar retroalimentación individual para contribuir con el adecuado avance de las tareas o actividades.

- Procura que la retroalimentación sea personal, salvo el trabajo haya sido de todo el equipo.
- Identifica fortalezas y puntos débiles de las actividades o tareas del servidor.
- Define si la situación amerita retroalimentación correctiva o positiva para el servidor.

Es importante recordar que el trabajo remoto es algo nuevo tanto para los servidores como para los jefes, por lo que seguramente tomará algún tiempo adaptarse a la nueva forma de trabajo. Es importante identificar las dificultades y darles retroalimentación.

Las actividades o tareas en el trabajo remoto

RECORDEMOS:

La definición de actividades o tareas es un punto clave para brindar valor al trabajo que realizan los servidores en la modalidad de trabajo remoto.

Para la definición de las actividades o tareas, es importante tener presente algunos aspectos:

- Reconocer las funciones esenciales de tu área.
- Las actividades y tareas deben tener un objetivo claro y concreto.

- Definir plazos que sean razonables para los servidores, considerando la carga de cada actividad o tarea.
- De ser posible: Identificar las habilidades de los servidores a su cargo.

Seguir estas consideraciones, permitirán tener los siguientes beneficios:

- Para el jefe: contar con un mecanismo claro para realizar seguimiento al trabajo de los servidores.
- Para el servidor: contar con un objetivo claro sobre lo que se espera de su trabajo en un tiempo específico.
- Para la entidad: permite mayor efectividad en el trabajo realizado.

Para la definición de los plazos, recuerda que las actividades o tareas pueden tener diferentes plazos de cumplimiento.

Ejemplo:

- ✓ Plazos cortos: Preparar un informe de respuesta a una consulta de un usuario o la asistencia de soporte técnico a un servidor por problemas con su computadora
- ✓ Plazos más largos: Preparar un borrador de directiva para la atención de denuncias por casos de corrupción.
- ✓ Sin plazos: Existen funciones como la atención de llamadas o asesorar permanentemente a un jefe que no conllevan un plazo.

Para establecer el plazo de la actividad o tarea, se debe pensar en los pasos que toma su ejecución.

Ejemplo: Preparación de proyecto de directiva para atención de denuncias

Plazo: 6 días hábiles

- ✓ Revisión de normativa previa: 2 días.
- ✓ Revisión de registros de atención de denuncias: 2 días.
- ✓ Elaboración de proyecto de normativa: 2 días.

Las 3 cosas que los jefes no deben olvidar en el trabajo remoto

a. Comunicación y acompañamiento al equipo. El trabajo remoto es algo nuevo que requiere establecer mecanismos de comunicación e ir acompañando a los servidores para que se adecúen a esta nueva forma de trabajo.
b. Planificación. Es clave identificar las actividades o tareas que se pueden hacer por trabajo remoto y establecer actividades o tareas concretas para los servidores.

c. Supervisión. Establecer algún mecanismo de reporte de avance simple, pero con una periodicidad definida para que los servidores se acostumbren a reportar y sea más fácil el seguimiento.

4. Pautas para los servidores en el trabajo remoto

Rol del servidor

1. Desempeñar sus funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función.
2. Manejar y organizar su tiempo, para cumplir con responsabilidad sus propios horarios y las tareas y actividades que se le han delegado.
3. Estar disponible durante la jornada de trabajo.
4. Mostrar tolerancia, flexibilidad, colaboración y respeto hacia nuevas y distintas ideas, aportando con sugerencias con el fin de lograr los objetivos del equipo.
5. Ser agente motivador del grupo para avanzar en el trabajo y no desistir ante los contratiempos que se produzcan en la realización y ejecución de las actividades y/o tareas solicitadas por el líder.
6. Guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, teniendo en cuenta las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.
7. Proactividad para proponer tareas y aportes al equipo, así como iniciativa en la toma de decisiones y en la resolución de problemas.
8. Predisposición para recibir retroalimentación de su jefe tanto durante la supervisión como en la entrega final de su tarea o actividad.

Pautas para la aplicación del trabajo remoto

Nuestra forma de trabajar se encuentra en proceso de transformación y ello implica un cambio de cultura, una manera diferente de pensar con respecto a paradigmas tradicionales de trabajo.

Como parte del cambio, los servidores tienen el gran desafío de adaptarse a esta modalidad de trabajo, desarrollar nuevas competencias y contribuir con la modernización de las instituciones donde laboran.

El servidor pronto descubrirá que el trabajo remoto puede darle más adaptabilidad para hacer su trabajo, pero al mismo tiempo es otra manera de organizar y reportar las tareas realizadas.

Además de lo encontrado en este documento, sugerimos revisar las Recomendaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo para Trabajo Remoto publicadas por SERVIR, que

encontrará en https://www.servir.gob.pe/servir-emite-recomendaciones-sobre-medidas-y-condiciones-de-seguridad-y-salud-para-realizar-trabajo-remoto/

A continuación, se dan algunas pautas para organizarse y poder realizar el trabajo remoto de la mejor manera:

Trabajar por tareas

El trabajo remoto se enfoca en el cumplimiento de las tareas o actividades asignadas por el jefe y generalmente responde a una metodología de trabajo distinta en tanto recibes una tarea con un objetivo claro y específico, que no necesariamente se da cuando el servidor está trabajando en la oficina.

Es así que el trabajo remoto tiene una nueva óptica con la que enfocamos nuestra productividad, y es aquella que se mide por resultados. Esta perspectiva, aunque puede ser algo nueva y diferente al principio, ayudará al servidor a ser más productivo en el mediano plazo.

Puede leer la sección “Las actividades o tareas en el trabajo remoto” que se pueden dar en el marco del trabajo remoto.

¡El trabajo remoto y la adaptabilidad!

El trabajo remoto permite establecer horarios y organizar las actividades rutinarias, pero también exige mayor autodisciplina.

Es importante cumplir con todas las tareas delegadas y mostrar responsabilidad con los plazos de entrega.

El trabajo remoto exige y permite a los jefes y los servidores adaptarse respecto de la jornada de trabajo y la disponibilidad. En tiempos de COVID-19 la adaptabilidad es vital para el servidor.

Además del trabajo remoto, hoy también: (i) es remota la educación escolar y universitaria; (ii) hay obligaciones de cuidado de niños, adultos mayores o personas vulnerables; y, (iii) hay tareas del hogar que realizar.

- La existencia de niños o jóvenes pueden requerir el uso de equipos (computadora/internet) en el hogar para la escuela o estudios superiores.
- El cuidado de cuidado de niños, adultos mayores o personas vulnerables puede requerirse durante el día.
- Las obligaciones del hogar o compra de alimentos pueden requerir ser realizadas durante el día (por las medidas de aislamiento).

Frente a estos factores, es posible que para un servidor sea más fácil trabajar de noche o muy temprano por la mañana. Si la naturaleza de su trabajo lo permite, no se tiene que realizar el trabajo encargado en el mismo horario en el que se hacía en la oficina, con la consigna que se entregue en el plazo pactado.

Es importante que jefes y servidores busquen la adaptabilidad a estas necesidades y se pongan de acuerdo. Y en tanto el trabajo remoto exige estar disponible durante la jornada de trabajo, acuerden la jornada de trabajo habitual para coordinaciones.

Si las actividades requieren del acceso a un equipo, evaluar la disponibilidad y conexión en tanto es posible que varios miembros del hogar requieran el acceso a equipos como computadoras e internet al mismo tiempo.

Organizar la semana

Una vez están claros los objetivos y lo que se espera del trabajo, el servidor organiza su semana de tal manera que le permita cumplir con las responsabilidades asumidas durante el trabajo remoto.

Puede usar herramientas digitales para ordenarse, como Google Calendar, MS Outlook, WeNote u otros que considere pertinente.

Respetar horarios importantes para levantarse, desayunar, trabajar, tomar pausas, almorzar, entre otros. Al cumplir con la programación establecida, le dará el espacio suficiente para encontrar un balance entre la vida personal y familiar.

A manera de ejemplo, la organización podría verse así:

Semana 2	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nivel de avance	25%	50%	75%	100%	Reunión y reporte de tareas al jefe
10 órdenes de servicio	3 OS	3 OS	2 OS	2 OS	
Actualización de directiva	Revisión y análisis	Revisión y análisis	Cambios y mejoras	Cambios y control de calidad	Presentación de propuesta

Priorizar los pendientes

Existen diversas metodologías para priorizar la ejecución de actividades y tareas, es importante que el servidor cuente con algunas de ellas para que pueda optimizar el tiempo que invierte en el desarrollo de sus tareas.

Una metodología que puede ayudar a priorizar los pendientes es aquella que usa los criterios de “Importante” y “urgente” para tomar acción sobre los pendientes, de la siguiente forma:

		IMPORTANTE	
		SI	**NO**
URGENTE	**SI**	**1. HACER** Tareas prioritarias. Deben hacerse	**3. DELEGAR** Tareas a delegar. No añaden valor
	NO	**2. PLANIFICAR** Tareas que deben planificarse o se volverán urgentes	**4. ELIMINAR** Tareas a eliminar o se volverán tipo 3

Prepararse para las reuniones

Durante el trabajo remoto se puede participar en dos tipos de reuniones: reuniones de coordinación general con los jefes y reuniones para el desarrollo o la presentación de las tareas.

Es importante que para ambas se tengan las siguientes consideraciones:

- **La imagen es importante**. Se sugiere utilizar vestimenta adecuada durante las reuniones virtuales.
- **Sé puntual**. Si tiene una reunión virtual, preparar su equipo (laptop o PC) con antelación y asegurarse que funcionen correctamente para no tener inconveniente a la hora de inicio de la reunión.
- **Cara a Cara.** Mantener encendida la cámara permitirá facilitar el acercamiento con los otros servidores. Recordar que el lenguaje no verbal es importante en toda comunicación.
- **Prepárate.** Preparar la información que se necesite para la reunión (avances de seguimiento, presentación de la tarea, información relevante, entre otros).
- **Haz que te escuchen.** Asegurarse de no tener ruidos alrededor que puedan interferir con la comunicación. Levantar la mano cuando se desee brindar una opinión.
- **Toma nota**. Registrar los aportes del jefe y compañeros, los cuales ayudarán a mejorar la calidad de su tarea.

Comunica tus dificultades

Como seres humanos, necesitamos expresar nuestras ideas, opiniones y emociones. Más aún en esta coyuntura, se hace imprescindible dialogar. Por ello, es importante mantener una comunicación constante con el jefe. Realizar consultas para absolver las dudas que tenga respecto a las tareas a ejecutar.

Solicitar una reunión y si se tiene alguna dificultad, comunicarla al jefe para que lleguen a un acuerdo y una solución.

Trabaja con seguridad

Durante las horas de trabajo, verificar que se toman todas las medidas de seguridad, tanto de la información como para preservar la salud física y mental.

Al respecto, la ORH podrá comunicar algunas recomendaciones para ello.

Además de ello, considerar los siguientes consejos:

- Procurar salir de cama para empezar el día y realizar las actividades.
- Destinar un espacio específico para trabajar que brinde las condiciones para mantenerse motivado.
- Durante el desarrollo de tus actividades, tomar pausas que permitan sostener la concentración. Se recomienda realizarlo por lo menos **2 veces al día**, con una duración de **5 a 10 minutos**. Durante este tiempo el cuerpo obtendrá la energía necesaria para continuar con las actividades.
- Procurar hacer espacio para actividades como: ejercicios, distracción, conversar con otras personas, entre otras. Tratar de hacerlos en un espacio distinto al espacio de trabajo, así se asocias a un momento de relajación.
- Comunicarse constantemente con los jefes para mantenerlos informados sobre los avances o percances, así como con los miembros del equipo.

Puede revisar las recomendaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo que SERVIR ha publicado en su página web y redes sociales.

Beneficios de realizar el trabajo remoto

Ahorro de tiempo. Útil para el servidor ya que se ahorra en promedio entre 1 y 2 horas al día en desplazamientos entre su domicilio y la oficina. Ese tiempo de ahorro en desplazamiento, se puede invertir en pasar más tiempo en familia.

Ahorro económico: Al no tener que desplazarnos, podremos ahorrar en combustible, pasajes, alimentación, vestimenta y gastos generados por el cuidado de infantes, niños o adultos mayores. De acuerdo a un estudio realizado en la ciudad de Lima nos dice que en promedio estos costos pueden ascender a los 400 soles mensuales.

Beneficio en la salud al reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico, mental y corporal. Adicional a ello, se tienen más opciones de consumir alimentos preparados en casa con todos los cuidados requeridos.

Interacción familiar. Al incrementar el tiempo de presencia física en la familia permite cuidar familiares que lo necesitan y desarrollar actividades que mejoren y consoliden las relaciones familiares.

Fortalecimiento de habilidades del servidor. Es nuestra oportunidad para desarrollar o afianzar nuestras habilidades, como la gestión del tiempo, ya que tenemos que compatibilizar las actividades del trabajo con las del hogar, cumplir con las actividades programadas en los plazos establecidos; también, se desarrolla la orientación a resultados ya que las tareas deben cumplir en calidad y tiempo de entrega.

Mayor productividad: Satisfacción con el trabajo y en lo profesional, ya que incrementa la productividad del servidor. Estudios desarrollados muestran que la productividad promedio en esta modalidad de trabajo se puede incrementar hasta en un 12%.

Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10,
Jesús María - 15072 - Perú
Central Telefónica: (511) 2063370
Correo electrónico: info@servir.gob.pe

Síguenos:

/SERVIRPERU /SERVIR_PERU /servir_peru

/company/servir-peru /servirperu/ /ServirTV