



Guía orientadora para implementar el teletrabajo en las entidades públicas



Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

GUÍA ORIENTADORA PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

Presidencia Ejecutiva

Ana Isabel Pari Morales

Gerencia General

James Alexander Pajuelo Orbegozo

Gerente de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

Cristian Collins León Vilela

Equipo técnico

- Gerencia de Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos

Equipo de diseño

- Subjefatura de Comunicaciones e Imagen Institucional

Esta es una obra colectiva

Depósito Legal N° 2023-02626

Primera edición electrónica, marzo de 2023

© Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR

Pasaje Francisco de Zela 150, piso 10 Jesús María, Lima 15072, Perú

Teléfono: (+51 1) 206 - 3370

E-mail: info@servir.gob.pe

Página web: www.gob.pe/servir

Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente.

Distribución gratuita. Prohibida su venta.

Índice

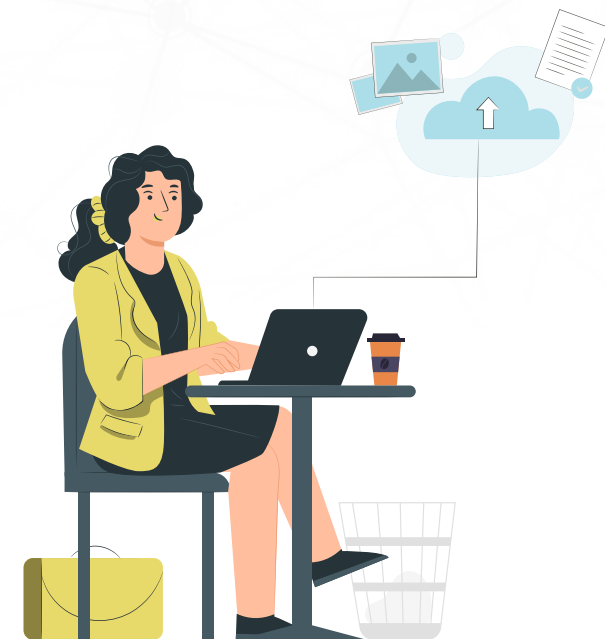
1. Consideraciones generales	4
1.1 ¿Qué es el teletrabajo?	4
1.2 ¿Quién es un/a teletrabajador/a?	4
1.3 ¿En qué modalidades puede desarrollarse el teletrabajo?	4
1.4 ¿Qué es desconexión digital?	5
1.5 ¿Cuánto dura la jornada laboral en el teletrabajo?	5
1.6 ¿Qué derechos tiene el/la teletrabajador/a?	5
1.7 ¿Qué obligaciones tiene el/la teletrabajador/a?	6
1.8 ¿Qué obligaciones tiene la entidad pública respecto a la modalidad de teletrabajo?	6
1.9 ¿Qué recursos se asignan al/a la teletrabajador/a?	7
1.10 ¿Se puede revertir la modalidad de teletrabajo?	7
2. Identificación de puestos teletrabajables	8
2.1 ¿Cuáles son los criterios que las entidades públicas deben considerar para la identificación de un puesto teletrabajable?	8
2.2 ¿Cómo implementar el teletrabajo en las entidades públicas?	11
3. Reporte del teletrabajo	12
3.1 ¿Cuáles son las responsabilidades de los actores del teletrabajo?	12
3.2 ¿Cómo identifico las actividades que realizará el/la teletrabajador/a?	13
3.3 ¿Cómo realizo el control y seguimiento del teletrabajo?	15
4. Anexos	18
4.1 Anexo N° 1 - Formato de solicitud y aprobación de cambio de modalidad de trabajo	18
4.2 Anexo N° 2 - Matriz de evaluación de criterios	18
4.3 Anexo N° 3 - Plan de implementación	18
4.4 Anexo N° 4 - Matriz de control y seguimiento de teletrabajo	18

1. Consideraciones Generales

1.1 ¿Qué es el teletrabajo?

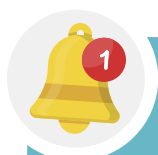
Es una modalidad especial de prestación de labores regular o habitual, aplicable a las entidades públicas¹, que se realiza de forma subordinada sin presencia física del/de la servidor/a civil en el centro de trabajo, de acuerdo a las necesidades de servicio que prestan y sujetándose a los recursos humanos, digitales y presupuestales con los que dispone.

El teletrabajo es una modalidad especial de prestación de labores orientada a la necesidad organizativa de la entidad, entendiéndose como tal a las necesidades de organización, gestión u otras con la finalidad de alcanzar sus objetivos.



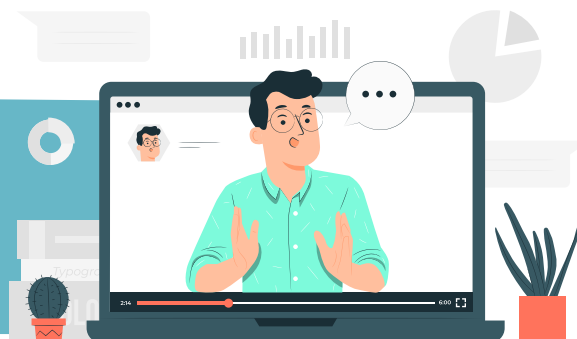
1.2 ¿Quién es un/a teletrabajador/a?

Es toda persona que trabaja, de forma subordinada, desde un lugar distinto a la oficina, utilizando tecnologías como internet, video conferencias para comunicarse y desarrollar sus actividades, respetando las normas y disposiciones internas establecidas por la entidad.



Recuerda:

La entidad puede plantear que la implementación del teletrabajo se realice de forma temporal o permanente.



1.3 ¿En qué modalidades puede desarrollarse el teletrabajo?

El teletrabajo puede desarrollarse en dos modalidades:

a) Teletrabajo total: La prestación de las labores del/de la servidor/a civil se efectúa de forma no presencial en su totalidad, salvo eventuales actividades o coordinaciones presenciales en la oportunidad en que el/la servidor/a civil lo estime necesario o en que lo requiera la entidad pública.

b) Teletrabajo parcial: La prestación de las labores del/de la servidor/a civil se realiza de forma presencial y no presencial.

1. La presente ley se aplica a las entidades establecidas en el artículo I del título preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Recuerda:

El teletrabajo total o parcial puede implementarse de forma temporal o permanente, de acuerdo a la necesidad del servicio y/o a las necesidades organizativas. Si en el contrato o acuerdo no se señala el plazo del teletrabajo, se entiende que la modalidad es permanente. La entidad puede determinar la reversibilidad del teletrabajo, aunque se haya establecido con carácter permanente.

**1.4 ¿Qué es desconexión digital?**

Es el derecho que consiste en limitar el tiempo de uso de los dispositivos, apagarlos durante determinadas horas del día o desactivar las notificaciones y alertas durante un periodo de tiempo que no corresponda a la jornada laboral, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales que requieran la conexión del/de la servidor/a civil fuera del horario laboral.

1.5 ¿Cuánto dura la jornada laboral en el teletrabajo?

La jornada laboral es la misma aplicable a la jornada del/la servidor/a civil que labora de manera presencial. En los casos de no ser continua la jornada laboral diaria o de establecerse jornadas menores de 8 horas, solo se puede distribuir las jornadas hasta un máximo de 6 días a la semana.

1.6 ¿Qué derechos tiene el/la teletrabajador/a?

El/la servidor/a civil teletrabajador/a tiene los siguientes derechos:

- a)** A recibir las siguientes condiciones de trabajo: los equipos, el servicio de acceso a internet, según los recursos digitales y presupuestales con los que cuente la entidad pública.
- b)** A la desconexión digital.
- c)** A la intimidad, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones y documentos privados del/de la teletrabajador/a, considerando la naturaleza del teletrabajo.
- d)** A ser informado sobre las medidas, condiciones y recomendaciones de protección en materia de seguridad y salud en el teletrabajo que debe observar.

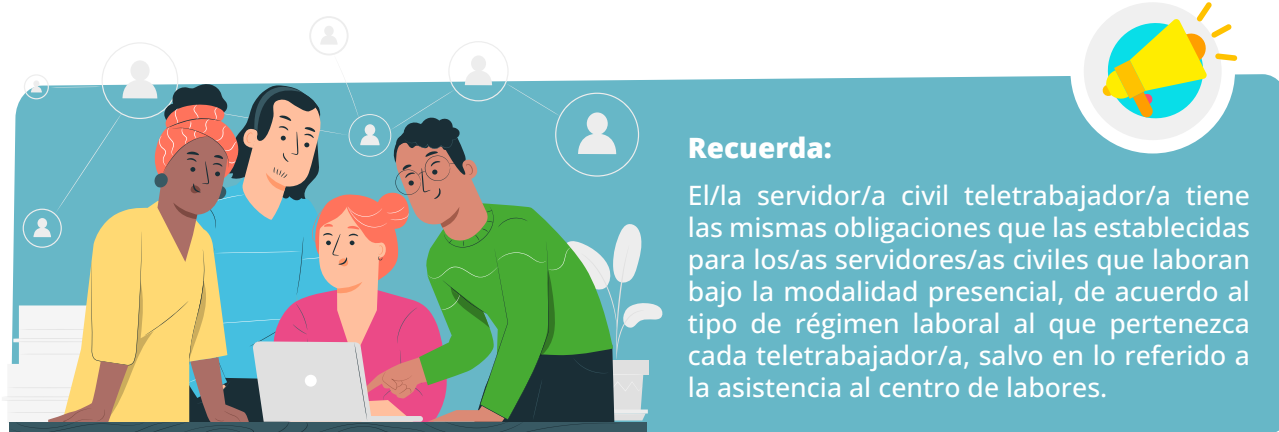
Recuerda:

El/la servidor/a teletrabajador/a tiene los mismos derechos individuales y colectivos que los establecidos para los/as servidores/as civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador/a.



1.7 ¿Qué obligaciones tiene el/la teletrabajador/a?

- a) Realizar el teletrabajo de manera personal, no siendo posible que este pueda ser realizado por un tercero.
- b) Entregar y reportar el trabajo encargado por la entidad pública dentro de su jornada laboral en los plazos acordados.
- c) Cumplir las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el teletrabajo y la normativa vigente sobre seguridad y confianza digital, protección y confidencialidad de los datos, así como guardar confidencialidad de la información proporcionada por la entidad pública para la prestación de las labores.
- d) Estar disponible durante la jornada laboral del teletrabajo para las coordinaciones que resulten necesarias.
- e) Cuidar los bienes otorgados por la entidad pública, usarlos exclusivamente para el teletrabajo y evitar que los bienes sean utilizados por personas ajenas a la relación laboral.
- f) Participar de los programas de capacitación que disponga la entidad pública.
- g) Cumplir con todas las disposiciones emitidas por la entidad pública para el desarrollo del teletrabajo.



Recuerda:

El/la servidor/a civil teletrabajador/a tiene las mismas obligaciones que las establecidas para los/as servidores/as civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada teletrabajador/a, salvo en lo referido a la asistencia al centro de labores.

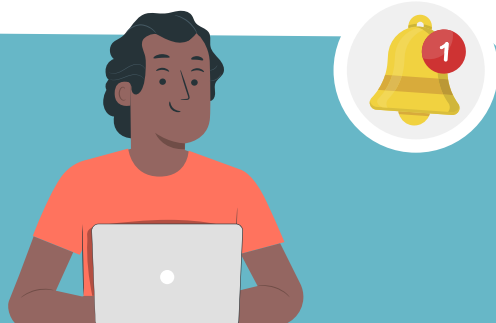
1.8 ¿Qué obligaciones tiene la entidad pública respecto a la modalidad de teletrabajo?

- a) Comunicar al/la servidor/a civil teletrabajador/, de forma motivada y con la anticipación correspondiente, la decisión de la autorización, la variación o la reversión de la prestación de labores de teletrabajo a presencial, o viceversa, mediante cualquier soporte físico o digital que permita dejar constancia de ello.
- b) Evaluar de forma objetiva la solicitud de cambio en el modo de la prestación de labores que presente el/la servidor/a civil teletrabajador/a para optar por el teletrabajo o retornar a labores presenciales.
- c) A entregar las siguientes condiciones de trabajo: los equipos y el acceso a los sistemas/ programas/aplicativos informáticos que se utilicen para el desempeño de sus labores, según la disponibilidad que posea la entidad pública. Si la entidad pública contase con equipos digitales y/o servicio de acceso a internet, pero no son suficientes para todos los/as servidores/as civiles que realizan teletrabajo, la entidad los otorga en orden de prelación a quienes perciban menor remuneración mensual.

- d) A respetar la desconexión digital del/de la servidor/a civil teletrabajador/a.
- e) Notificar al/la servidor/a civil teletrabajador/a sobre los mecanismos de comunicación laboral y las medidas, condiciones y recomendaciones de seguridad y salud en el teletrabajo que deben observarse durante su jornada laboral.
- f) Capacitar al/la servidor/a civil teletrabajador/a en el uso de aplicativos informáticos, en seguridad de la información y en seguridad y salud en el teletrabajo.
- g) Capacitar al/la servidor/a civil teletrabajador/a en temas referidos a protección de datos y prevención del hostigamiento sexual.

Recuerda:

La entidad pública tiene las mismas obligaciones que las establecidas para con los/as servidores/as civiles que laboran bajo la modalidad presencial, de acuerdo al tipo de régimen laboral al que pertenezca cada servidor/a civil teletrabajador/a.



1.9 ¿Qué recursos se asignan al/a la teletrabajador/a?

Al/a la servidor/a civil teletrabajador/a se le asignará los medios tecnológicos necesarios para su actividad, acceso a las aplicaciones y recursos tecnológicos necesarios, estableciendo los sistemas que garanticen la accesibilidad, agilidad, seguridad y confidencialidad de la comunicación.

Si la entidad pública no posee disponibilidad para proveer los referidos medios tecnológicos para realizar el teletrabajo, el/la servidor/a debe contar con éstos; es decir, sus propios equipos y/o servicios de acceso a internet, siempre que sea compatible con los estándares de seguridad de la entidad. En este caso, la entidad no compensa a el/la servidor/a civil teletrabajador/a por el costo del uso de los equipos personales, ni por los gastos que genere su uso, así como tampoco por los servicios de acceso a internet que utilice.

1.10 ¿Se puede revertir la modalidad de teletrabajo?

Por razones motivadas en las necesidades del servicio que presta el/la servidor/a civil, la entidad pública puede autorizar (a solicitud), modificar o revertir (ambos por decisión propia de la entidad de acuerdo a las necesidades de servicio que prestan), la modalidad del teletrabajo, y viceversa.

La entidad puede incluir en el Plan de Implementación del Teletrabajo los supuestos de reversibilidad del Teletrabajo, tales como:

- No estar disponible durante la jornada laboral del teletrabajo para las coordinaciones que resulten necesarias.
- Incumplir ejecución de actividades/productos asignados/encargados.
- Incumplir medidas de seguridad y confidencialidad de la información.
- Cuando no se garantice las condiciones de conectividad para desarrollar el Teletrabajo.
- Otros supuestos debidamente motivados que dificulten la prestación de los servicios o las necesidades organizativas de la entidad pública.

2. Identificación de puestos teletrabajables

2.1 ¿Cuáles son los criterios que las entidades públicas deben considerar para la identificación de un puesto teletrabajable?

Las entidades por medio de sus Oficinas de Recursos Humanos o quien haga sus veces, en coordinación con los jefes de los órganos y unidades orgánicas de la entidad pública, deberá realizar la evaluación de las condiciones establecidas en el numeral 18.2 del artículo 18 de la Ley N° 31572 y en los criterios previstos en los artículos 14, 34 y 35 del Reglamento de la Ley N° 31572, que considera los siguientes criterios:

Funciones que se desarrollan según el puesto de trabajo.



Evalúa si **las funciones** del puesto cuentan con las características y condiciones para ser teletrabajable, así como medible en términos de metas y/o resultados.

Se puede considerar la lista enunciativa de funciones o tareas contemplada en el numeral 35.2 del artículo 35 del Reglamento de la Ley del Teletrabajo.



Acceso a la tecnología y responsabilidad de la información.

Evalúa las condiciones que garantizan los recursos y accesos por medios digitales.



Situación de discapacidad y vulnerabilidad del/de la teletrabajador(a).

Evalúa la situación de discapacidad y vulnerabilidad del/de la servidor/a civil.

Recuerda:

Que un puesto se encuentre en la lista de "Puestos Teletrabajables", no significa que en automático éste debe desarrollarse bajo esa modalidad, corresponderá que cada entidad de acuerdo con sus necesidades y objetivos, determine si acepta o no la solicitud de cambio de modalidad presentado por el/la servidor/a civil.



Para la evaluación de cada criterio, se alcanza una **propuesta de subcriterios y condiciones, que la entidad puede hacer uso de forma referencial y particular** para considerar los puestos teletrabajables.

a) Subcriterios y condiciones asociadas a las funciones del puesto:

Se podrá considerar los siguientes:

Subcriterio	Condiciones
<p>Nivel de Flexibilidad del puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de adaptarse a un horario de trabajo flexible. • Capacidad de trabajar desde cualquier lugar con conexión a internet. • Establecimiento de horarios y líneas claras de comunicación para la entrega de trabajo y seguimiento.
<p>Cumplimiento y Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades del puesto permiten establecer plazos de ejecución. • Las actividades del puesto se pueden establecer en objetivos, metas y/o resultados de forma que permitan realizar un seguimiento y evaluación. • Las actividades del puesto son susceptibles de ser verificadas a través de evidencias para la comprobación de resultados.
<p>Autonomía en las tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades del puesto permiten tomar decisiones y resolver problemas sin supervisión directa. • Las actividades del puesto no están sujetas a imprevistos que impiden planificar y organizar el trabajo de manera autónoma • Las actividades y/o funciones son repetitivas y/o fácilmente replicables.
<p>Digitalización de las actividades del puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos que permiten el desarrollo de las actividades del puesto, están digitalizados/virtualizados. • Para el desarrollo de las actividades se gestiona expedientes tramitados íntegramente por medios electrónicos. • Para el cumplimiento de las tareas y/o funciones, existe facilidad para acceder a información necesaria y/o documentos en línea, desde cualquier dispositivo con conexión a internet. • Existe disponibilidad de soporte técnico y ayuda para resolver problemas en línea.
<p>Confidencialidad de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existen regulaciones en materia de políticas de seguridad como la gestión de contraseñas y uso de dispositivos móviles. • Existen procedimientos que definen frecuencia y efectividad de las copias de seguridad de la información para la pérdida de protección de datos. • Existen procedimientos que permiten restringir el acceso a la información a usuarios autorizados mediante contraseñas.

b) Subcriterios y condiciones asociadas al/a la servidor/a civil

Se revisarán para la atención de solicitudes de cambio de modalidad a teletrabajo y variación a teletrabajo por decisión de la entidad pública:

Subcriterio	Condiciones
Acceso a tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión a internet confiable y de una velocidad que garantice el acceso a los sistemas/programas/aplicativos informáticos que se utilicen para el desempeño de sus labores. • Maneja herramientas de comunicación en línea, como correo electrónico, mensajería instantánea y videoconferencia. • Cuenta con facilidad de uso y manejo de dispositivos tecnológicos.
Discapacidad y/o población vulnerable (*)	<ul style="list-style-type: none"> • Servidor/a civil con algún tipo de discapacidad. • Responsable del cuidado de niño, personas adultas mayores o personas con discapacidad • Responsable del cuidado de personas con factores de riesgo o enfermedades preexistentes • Responsable familiares directos que se encuentren con enfermedad en estado grave o terminal o sufran accidente grave.

(*) Este criterio no contará con ponderación alguna siendo su clasificación netamente referencial para efectos de considerar a un puesto teletrabajable.

Para la evaluación de criterios, subcriterios y condiciones, la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, puede utilizar como referencia la Matriz de Identificación de Puestos para Teletrabajo, puedes descargar la matriz en el código QR del final de la presente guía.

c) Acreditación de información

El/la servidor/a civil junto con la solicitud de cambio de modalidad de trabajo, deberá remitir una declaración jurada de cumplimiento de la condición en la cual se encuentre inmerso, bajo responsabilidad.

Adicional a ello, la entidad puede realizar la fiscalización posterior de las condiciones estableciendo mecanismos que corroboren la veracidad de las condiciones declaradas por los/as servidores/as civiles como, por ejemplo:

- **Condición:** Conexión a internet confiable y de una velocidad que garantice el acceso a los sistemas/programas/aplicativos informáticos que se utilicen para el desempeño de sus labores. Mediante conexión remota el equipo de tecnologías de la información o el que haga sus veces podrá acceder a la PC del/de la servidor/a civil y confirmar que cumpla con las condiciones óptimas.
- **Condición:** Es el único responsable del cuidado de su padre/madre (adulto mayor) La Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces implementará los mecanismos adecuados para corroborar que el/la servidor/a civil posea la referida responsabilidad.

2.2 ¿Cómo implementar el teletrabajo en las entidades públicas?

Para la implementación del teletrabajo la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, debe seguir los siguientes pasos:

○ **PASO 1:** La Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, en coordinación con los jefes de los órganos y unidades orgánicas de la entidad pública, atendiendo las necesidades de servicio, identifican y **listan los puestos teletrabajables de la entidad**. Para ello evalúan los puestos existentes en la entidad en relación con los **criterios asociados a las funciones del puesto**, pudiendo considerar como referencia los subcriterios y condiciones, que se encuentran a disposición en la **Matriz de Identificación de Puestos para Teletrabajo**.

○ **PASO 2:** La Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, elabora el Plan de Implementación e incluye la **Lista de Puestos Teletrabajables**, para ello puede utilizar el Formato Plan de implementación, adjunto en el anexo 3 de la presente guía.

En el Plan de Implementación se señalan las actividades que se desarrollaran como parte de la implementación del teletrabajo en la entidad. Este plan debe ser aprobado mediante Resolución por el titular de la entidad.

○ **PASO 3:** La Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, recibe la solicitud de cambio de modalidad presentada por el/la servidor/a civil, a fin de realizar la revisión y evaluación, identifica el puesto en la Lista de Puestos Teletrabajables, y además evalúa los siguientes criterios asociados al/la servidor/a civil:

- Acceso a la tecnología y responsabilidad de información.
- Responsabilidades familiares y situación de discapacidad del/de la teletrabajador/a.
- Para ello deberá hacer uso de los criterios y condiciones **Asociados a/a la servidor/a civil** considerados en el inciso b) del numeral 3.1 de la presente guía (evalúa cinco (5) subcriterios), considerando que el Subcriterio *“Responsabilidades familiares y situación de discapacidad del/de la teletrabajador/a”*, no tiene puntaje.

○ **PASO 4:** Una vez realizada la evaluación, el/la jefe/a de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, cuando corresponda y considerando las necesidades de servicio, define la modalidad de teletrabajo (parcial o total) y comunica (de forma física o virtual) al/a la servidor/a civil **la aprobación o denegatoria de la solicitud para teletrabajo**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles de recibida la solicitud.

○ **PASO 5:** El/la jefe/a de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, elabora y suscribe el contrato o adenda de trabajo u otro documento, donde se especifican las condiciones y plazo del teletrabajo.

○ **PASO 6:** La solicitud aprobada o desaprobada junto con la matriz de evaluación de los criterios y el contrato, adenda u otro documento debidamente suscrito, serán insertados en el legajo personal del/de la servidor/a civil.

3. Reporte del teletrabajo

El teletrabajo es una oportunidad para promover entidades más eficientes; sin embargo, implica replantear algunos procesos de control y seguimiento de la jornada laboral y las formas de comunicación con los/as servidores/as civiles en esta modalidad. Es por ello que demanda de jefes/as que presten especial atención al establecimiento de actividades claras, así como mantener una comunicación constante con sus equipos e impulsar la autogestión, a fin de generar confianza, cohesión y empoderamiento en cada uno de los/as servidores/as civiles para el logro de los objetivos del órgano o unidad orgánica.

Para iniciar con la aplicación del teletrabajo es preciso que la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces establezca la periodicidad para el reporte de cumplimiento de las actividades asignadas a los/as teletrabajadores/as dentro de su jornada laboral. Se sugiere que esta periodicidad sea mensual o en su defecto trimestral de acuerdo a las necesidades de cada entidad. Una vez definida debe ser comunicada a los/as jefes/as y teletrabajadores/as a fin de iniciar con la implementación.

Asimismo, los/as involucrados/as en la implementación del teletrabajo asumen determinadas responsabilidades para realizar la correcta implementación del teletrabajo, las mismas que se detallan en el siguiente punto.

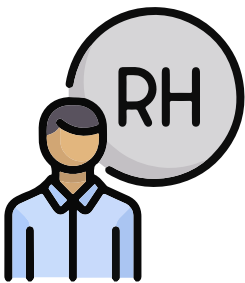


Importante:

Los/as jefes/as son los/as servidores/as civiles que tienen equipos a su cargo y deben realizar el control y seguimiento de los mismos, pueden ser titulares de órganos o unidades orgánicas, jefes/as inmediatos o quienes se encuentren a cargo de equipos funcionales. Ej. Directores/as generales, Gerentes/as, Jefes/as, Supervisores/as, Coordinadores/as, entre otros/as.

3.1 ¿Cuáles son las responsabilidades de los actores del teletrabajo?

Una condición importante para lograr una adecuada implementación de teletrabajo, es la participación activa y coordinada entre jefes/as, teletrabajadores/as y jefes/as de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, es por ello que deben cumplir con las siguientes responsabilidades:



Oficina de recursos humanos o la que haga sus veces

- Determinar y comunicar a los/as involucrados la periodicidad del control y seguimiento para el cumplimiento de la jornada laboral.
- Señalar los canales a través de los cuales los/as jefes/as y teletrabajadores/as mantendrán una comunicación permanente.
- Remitir al/a la jefe/a la matriz de control y seguimiento del teletrabajo y recibir la misma al final del periodo establecido para validar la jornada efectiva.
- Orientar a los/las jefes/as y teletrabajadores/as en el alineamiento de las actividades a las responsabilidades del órgano o unidad orgánica y, de ser el caso, a los productos y/o indicadores de las metas de desempeño.
- Remitir a SERVIR, al cierre del ejercicio fiscal, los resultados de la implementación de teletrabajo en su entidad.



Jefe/as

- Identificar las actividades de los/as teletrabajadores/as a su cargo para su ejecución durante el periodo establecido, teniendo en cuenta el alineamiento a las actividades del órgano o unidad orgánica; y, aquellas vinculadas al cumplimiento de las metas de desempeño.
- Realizar el seguimiento de las actividades ejecutadas por el/la teletrabajador/a, así como comunicar y/o atender los cambios de actividades que sean necesarios.
- Validar el cumplimiento de actividades y enviar a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces la matriz de control y seguimiento de su equipo. Para una mayor practicidad se sugiere utilizar la matriz como documento colaborativo.
- Ante el incumplimiento de las actividades asignadas, se debe informar a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios para las acciones que correspondan en el marco del régimen disciplinario y procedimiento administrativo sancionador regulado en la Ley N° 30057 y su Reglamento General.



Teletrabajadores/as

- Ejecutar las actividades asignadas en el periodo establecido.
- Cumplir con la jornada laboral.
- Estar disponible durante la jornada laboral del teletrabajo para las coordinaciones que resulten necesarias.
- Organizar su jornada laboral para cumplir con responsabilidad las actividades encomendadas.
- Comunicar oportunamente las dificultades en el cumplimiento de las actividades asignadas, así como solicitar los cambios que fueran necesarios.
- Registrar el cumplimiento de actividades del periodo establecido en la matriz de control y seguimiento del teletrabajo.

3.2 ¿Cómo identifico las actividades que realizará el/la teletrabajador/a?

Los/as jefes/as deben identificar las actividades que los/as teletrabajadores/as a su cargo deben desarrollar en el periodo de reporte establecido por la entidad. Esta actividad debe realizarse antes del inicio de dicho periodo y, a fin de lograr una identificación de actividades más objetiva, se sugiere revisar los siguientes insumos:

- Responsabilidades actuales de cada teletrabajador/a.
- Actividades y/o encargos del órgano o unidad orgánica.
- Metas de desempeño de cada teletrabajador/a (en caso sea evaluado).

Asimismo, dependiendo de la forma de trabajo de cada jefe/a, se puede realizar la identificación de actividades de manera individual o de manera grupal, es decir, se puede identificar actividades en reunión con un/a servidor/a civil o en reuniones grupales con varios/as servidores/as civiles. Además, dependiendo de la frecuencia de las actividades desarrolladas por el/la teletrabajador/a en su día a día o en función de la planificación del órgano o unidad orgánica, se pueden asignar actividades para más de un periodo establecido.

El/la jefe/a debe asegurarse que cada teletrabajador/a entienda las actividades que debe realizar y establecer sus prioridades, y en la medida de lo posible, se recomienda consensuar con cada teletrabajador/a las actividades y fechas establecidas, así como cualquier expectativa adicional.

Una vez se concluya con la identificación de actividades, deben ser comunicadas a los/as teletrabajadores/as a través del medio que consideren pertinente (acta de reunión de trabajo, correo electrónico, documento colaborativo, entre otros).

Finalmente, cada teletrabajador/a debe consignar las actividades asignadas para el periodo vigente en la matriz de control y seguimiento del teletrabajo.



Importante:

Tener en cuenta que el cumplimiento de las actividades asignadas debe permitir el logro de productos y/o indicadores en caso la entidad se encuentre implementando la Gestión del Rendimiento y el/la teletrabajador/a este considerado en dicho proceso.

Veamos algunos ejemplos de identificación de actividades:

Ejemplo 1:

El/la gerente/a de Imagen Institucional de un Gobierno Regional identifica que entre las actividades del órgano o unidad orgánica se tiene programado aprobar el plan de comunicación interna de la entidad. A continuación, el/la gerente/a identifica las actividades que permitirán lograr este producto y define como responsable al Especialista de comunicación. Las actividades a desarrollar pueden ser:

Especialista de comunicación

- Elaboración de la propuesta de plan de comunicación interna
- Revisión conjunta de la propuesta de plan con el/la jefe/a
- Validación de la propuesta de plan con directivos de la entidad
- Levantamiento de observaciones recogidas en la validación
- Elaboración del proyecto de resolución que aprueba el plan

Ejemplo 2:

En este caso, el/la jefe/a de la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, de un Ministerio identifica que entre las actividades del órgano o unidad orgánica se tiene programado presentar el informe de la aplicación de las capacitaciones realizadas durante el último año, por lo que identifica las actividades para lograr dicho producto y define a los responsables de su ejecución. Las actividades a desarrollar por cada servidor/a civil en relación a la prioridad descrita pueden ser:

Analista de información

- Análisis de datos de la evaluación de las capacitaciones realizadas.
- Análisis de los datos de las encuestas de satisfacción aplicadas
- Elaboración de gráficos de datos de la evaluación de las capacitaciones.
- Elaboración de reportes.

Especialista de capacitación

- Elaboración de la propuesta de informe final de aplicación de las capacitaciones realizadas.
- Levantamiento de observaciones de la propuesta de informe de aplicación.
- Presentación de resultados obtenidos con directivos de la entidad.
- Elaboración de estrategias de intervención a partir de los resultados obtenidos.

Coordinador de capacitación

- Revisión y validación de la propuesta de informe de aplicación de las capacitaciones realizadas.
- Revisión de los instrumentos para la gestión de la información
- Validación de las estrategias de capacitación.
- Administración de los indicadores de gestión de las intervenciones.

3.3 ¿Cómo realizo el control y seguimiento del teletrabajo?

El control y seguimiento del teletrabajo permite que los/as jefes/as puedan conocer los avances periódicos en la obtención de resultados de acuerdo a las actividades asignadas a cada uno de sus teletrabajadores/as. Este se realiza en paralelo a la ejecución de actividades asignadas que realiza el/la teletrabajador/a en el periodo de reporte establecido por la entidad.

Cada jefe/a realiza el control y seguimiento al avance de las actividades de los/as teletrabajadores/as a su cargo y determina la frecuencia del mismo en razón a la naturaleza de las actividades asignadas a cada teletrabajador/a. Algunas actividades requieren de un seguimiento más constante que otras, por lo que es el/la jefe/a quien deberá definir cada cuanto tiempo es necesario realizar este control y seguimiento para revisar el progreso, identificar problemas en el desarrollo de las actividades y/o hacer ajustes en caso sea necesario.



Importante:

Es posible realizar ajustes a las actividades asignadas previa coordinación entre el/la jefe/a y el/la teletrabajador/a, estas se pueden generar debido a un cambio de las prioridades, a requerimientos que se originan por nuevas disposiciones normativas, entre otros posibles motivos. El cambio o ajuste de una actividad debe reemplazar la actividad original.



Algunas de las formas para que el/la jefe/a realice el correcto control y seguimiento de las actividades desarrolladas por el/la teletrabajador/a son a través de reuniones semanales de equipo, llamadas telefónicas de coordinación, revisión de documentos compartidos y/o colaborativos en las que puede señalar sus observaciones, entre otros. Asimismo, a fin de facilitar el desarrollo del control y seguimiento es necesario disponer de herramientas que ayuden a gestionar la productividad y asegurar la comunicación bidireccional, a continuación, se mencionan algunos ejemplos:

- **Servicio de mensajería:** Entre las más usadas se tiene el correo electrónico de plataformas como Gmail, Outlook, entre otros.
- **Servicios de alojamiento y sincronización:** aplicaciones como Google Drive, OneDrive, entre otros, facilitan la creación de espacios para trabajar documentos colaborativos o compartir documentos en diferentes formatos.
- **Aplicaciones de seguimiento laboral:** estas facilitan la gestión y seguimiento del teletrabajo a través de la creación de tableros de avances, espacios para compartir archivos, dejar comentarios e incluso mantener conversaciones con otros miembros del equipo como por ejemplo Trello, Power BI, entre otros.
- **Aplicaciones para videoconferencias:** si se busca una comunicación en tiempo real, se tiene herramientas como Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, entre otras.
- **Telefonía:** para una comunicación más inmediata se puede utilizar los medios

Una vez finalizado el periodo de reporte establecido, cada teletrabajador/a debe comunicar el cumplimiento de las actividades asignadas, es por ello, la importancia de que las entidades cuenten con una herramienta con campos mínimos para reportar el cumplimiento de actividades del teletrabajo. En ese sentido, atendiendo lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento de Teletrabajo, se presenta la siguiente matriz de control y seguimiento del teletrabajo que cuenta con campos para datos generales del/de la servidor/a civil en teletrabajo que deben ser previamente completados por la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces y con campos para información específica de las actividades desarrolladas que deben ser completados por cada teletrabajador/a. Adicionalmente, la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces puede agregar las columnas que consideren necesarias, a fin de atender sus demandas. Se puede descargar la Matriz de control y seguimiento de teletrabajo en el código QR del final de la presente guía.

Tabla 01: Matriz de control y seguimiento de teletrabajo

Ejemplo: Periodo enero - 2024

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TELETRABAJO									
PERIODO (INDICAR NOMBRE DEL MES O TRIMESTRE) - AÑO									
ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	RÉGIMEN LABORAL	N° DNI/CE	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIÓ		% DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
						SI	NO		
								0%	


Marcar con "X"

Registra información adicional al cumplimiento de la actividad o modificación de la misma.

Datos generales del servidor **Información específica de la actividad**

Se calcula automáticamente. Emplea una fórmula de tres simples:

$$\frac{\text{Número de actividades cumplidas}}{\text{Número de actividades asignadas para el periodo establecido}} \times 100\%$$

 El registro de la matriz de control y seguimiento tiene carácter de declaración jurada en el marco del principio de buena fe laboral.

Veamos algunos ejemplos del registro de matriz:

Tabla 02: Ejemplo de registro de una matriz de control y seguimiento de un/a servidor/a civil en el puesto de Secretaria.

MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TELETRABAJO									
PERIODO ENERO - 2024									
ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	RÉGIMEN LABORAL	N° DNI/CE	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIÓ		% DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
						SI	NO		
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	D.L. N° 728	'00000001	NOMBRE DEL SERVIDOR/A	Seguimiento a la atención y archivo de los documentos emitidos por la oficina.	sistema de tramite o matrices en excel	X		100%	
				Apoyo en la recepción y seguimiento de los documentos que ingresan a la oficina.	sistema de tramite o matrices en excel	X			
				Apoyo en la organización de documentos del área	Carpeta compartida (link)	X			
				Apoyo en el proyección de documentos de la oficina.	Carpeta compartida (link)	X			

Tabla 03: Ejemplo de registro de una matriz de control y seguimiento de un/a servidor/a civil en el puesto de Analista de recursos humanos.

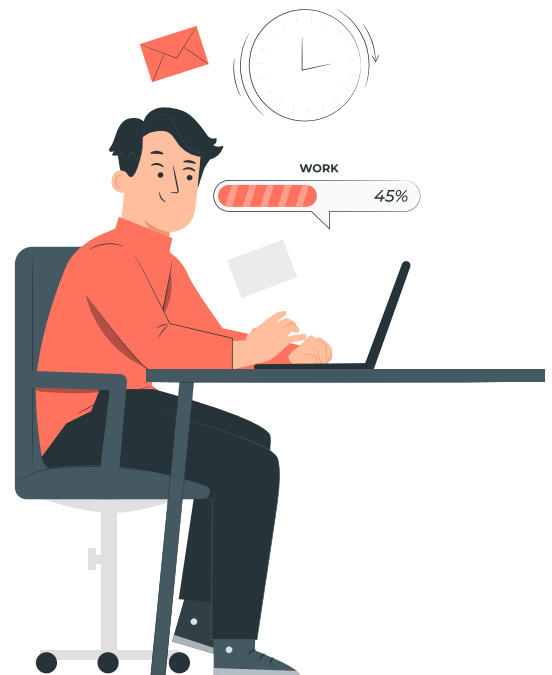
MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TELETRABAJO									
PERIODO ENERO - 2024									
ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA	RÉGIMEN LABORAL	N° DNI/CE	APELLIDOS Y NOMBRES	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	MEDIO DE VERIFICACIÓN	CUMPLIÓ		% DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
						SI	NO		
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	D.L. N° 1057	'00000002	NOMBRE DEL SERVIDOR/A	Elaboración del plan de implementación de GDR	Documento colaborativo (link)	X		80%	
				Implementación de las acciones de comunicación de GDR del mes	Carpeta compartida (link)	X			
				Desarrollo de la charla dirigida a los enlaces de GDR, evaluadores y evaluados	Listas de asistencia	X			
				Difusión de las acciones de capacitación del mes	Correo electrónico	X			
				Desarrollo de la charla sobre GDR dirigida a Alta Dirección	Lista de asistencia		X		

Posteriormente, el/la jefe/a debe validar y reportar la matriz de todo su equipo a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces a través de los canales y en los plazos que ésta última haya establecido previamente. Esta información permite al/a la jefe/a conocer el avance en el cumplimiento de las actividades encomendadas y los resultados obtenidos, y a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces validar el cumplimiento de la jornada laboral de los/as teletrabajadores/as. Asimismo, dicha información permitirá al/a la jefe/a sustentar la solicitud de reversión de la modalidad de teletrabajo a presencial en caso se requiera.

Se sugiere validar y reportar la matriz en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores al cierre del periodo ejecutado salvo situaciones excepcionales como los periodos vacacionales, licencias u otros. Para este segundo caso, el/la teletrabajador/a puede registrar el cumplimiento de sus actividades el último día de labores antes de ausentarse de la entidad o coordinar con el/la jefe/a y la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces el plazo en el que se realizará dicha actividad. Asimismo, si el caso excepcional involucra al/a la jefe/a, la persona que asuma el encargo temporal del equipo será quien realice la validación y envío de la matriz a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces.

El/la teletrabajador/a que deje el puesto de manera temporal o definitiva, deberá reportar, a su jefe/a, el cumplimiento de actividades asignadas en la matriz respectiva como parte de su entrega de cargo. Sin embargo, si es el/la jefe/a quien deja el puesto de manera definitiva deberá reportar, a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces, la matriz con el avance en el cumplimiento de actividades de su equipo.

Para los casos en que el/la teletrabajador/a no registre el cumplimiento de las actividades asignadas o ha señalado actividades no realizadas por razones atribuibles a su exclusiva responsabilidad, se deberá informar a la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios para las acciones que correspondan en el marco del régimen disciplinario y procedimiento administrativo sancionador regulado en la Ley N° 30057 y su Reglamento General.



Ejemplo:

La entidad "X" implementa el teletrabajo desde enero del año 2024. Para tal efecto la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces planteó periodos mensuales para el control y seguimiento de actividades.

Actualmente, Margot es jefa de un equipo y se encuentran validando las "matrices de control y seguimiento" correspondientes al mes que acaba de concluir. Juan, uno de los teletrabajadores, no reportó el cumplimiento de sus actividades, a pesar de la solicitud de Margot (jefa).

Margot (jefa) procederá a reportar el hecho a la Oficina de Recursos Humanos o la que haga sus veces y solicitar el inicio de acciones administrativas disciplinarias para Juan (teletrabajador) según los plazos y criterios establecidos en el Reglamento Interno del Servidor Civil (RIS) de la entidad.

4. Anexos

- 4.1 Anexo N° 1 - Formato de solicitud y aprobación de cambio de modalidad de trabajo
- 4.2 Anexo N° 2 - Matriz de evaluación de criterios
- 4.3 Anexo N° 3 - Plan de implementación
- 4.4 Anexo N° 4 - Matriz de control y seguimiento de teletrabajo

Escanea QR



Descarga los anexos AQUÍ





Pje. Francisco de Zela 150, piso 10,
Jesús María - 15072 - Perú
T: (511) 206-3370 | info@servir.gob.pe

<https://www.gob.pe/servir>

