

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha: 30/10/2019 Página <b>1</b> de <b>17</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	2
<b>2. ALCANCE</b> .....	2
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	2
<b>4. ACTIVIDADES</b> .....	3
<b>4.1. Antecedentes</b> .....	3
<b>4.2. Compromiso Institucional</b> .....	4
<b>4.2.1. Equipo Líder de Teletrabajo</b> .....	4
<b>4.2.2. Directrices para la implementación</b> .....	5
<b>4.3. Planeación General del Proyecto</b> .....	7
<b>4.4. Autoevaluación de la Organización</b> .....	8
<b>4.4.1. Componente Jurídico</b> .....	9
<b>4.4.2. Componente Tecnológico</b> .....	9
<b>4.4.3. Componente Organizacional</b> .....	10
<b>4.5. Prueba Piloto</b> .....	12
<b>4.5.1. Convocatoria y Selección</b> .....	13
<b>4.5.2. Capacitación para el Teletrabajo</b> .....	14
<b>4.5.3. Preparación Administrativa</b> .....	14
<b>4.5.4. Implementación</b> .....	15
<b>4.6. Apropiación y Adopción</b> .....	16
<b>5. RECOMENDACIONES</b> .....	17
<b>6. ANEXOS</b> .....	17
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	17

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>2</b> de <b>17</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la adopción, autorización y seguimiento del teletrabajo como forma de organización laboral basada en el cumplimiento de objetivos y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

## 2. ALCANCE

Esta guía inicia con el Compromiso Institucional para la implementación del teletrabajo y finaliza con la apropiación y adopción del modelo.

## 3. DEFINICIONES

- **Teletrabajo:** Forma de organización laboral que se desarrolla en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral dependiente, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para el contacto entre el trabajador y empleador sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo (Artículo 2, Decreto 884 de 2012).
- **Teletrabajador:** Persona que el marco de la relación laboral dependiente utiliza las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como medio o fin para realizar su actividad laboral fuera del local del empleador, en cualquiera de las formas definidas por la ley (Artículo 2°, Decreto 884 de 2012).
- **Teletrabajo Suplementario:** Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos (2) días a la semana (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).
- **Voluntariedad:** La adopción del modelo de teletrabajo para un cargo específico depende del acuerdo entre las voluntades de la entidad y el funcionario, y considera particularidades especiales como la susceptibilidad de ejecutar las funciones fuera de sus instalaciones.
- **Reversibilidad:** Posibilidad de que el teletrabajador retorne a su puesto habitual de trabajo, es decir, perder la calidad de teletrabajador y volver a ocupar su puesto de trabajo en las instalaciones del empleador. Constituye una facultad que tiene el empleador y derecho del teletrabajador.
- **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST:** Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>3</b> de <b>17</b>

continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo” (Artículo 2.2.4.6.4 Decreto 1072 de 2015).

- **Accidente de trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o contratante, durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. (Artículo 3°, Ley 1562 de 2012).

## 4. ACTIVIDADES

### 4.1. Antecedentes

Con la expedición de la Ley 1221 de 2008 se establecieron normas para promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC). Posteriormente, mediante Decreto 884 de 2012, se establecieron las condiciones laborales especiales del teletrabajo que rigen las relaciones entre empleadores y teletrabajadores. A su vez, los Ministerios de Trabajo y de Tecnologías de la Información y la Comunicación propusieron los lineamientos metodológicos para la implementación a través del “Libro Blanco: el ABC del Teletrabajo en Colombia” orientando la planeación y adopción del modelo.

El Teletrabajo, de conformidad con la Ley 1221 de 2008 se encuentra definido como “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

Esta modalidad de trabajo tiene como características principales:

1. Es una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos.
2. La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<p><b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b></p>	<p>Código: 770,12,04-5</p>
	<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</p>	<p>Fecha: 30/10/2019</p> <p>Página <b>4</b> de <b>17</b></p>

3. Un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento a las tareas.

La modalidad de teletrabajo aporta a las organizaciones y su entorno beneficios relacionados con:

1. Aumento de la productividad y reducción de los costos fijos
2. Mejora en la calidad de vida de los trabajadores e incentiva el trabajo en equipo
3. Promueve la inclusión social
4. Aporta al mejoramiento de la movilidad en las ciudades y reduce los índices de contaminación
5. Impulsa el uso y apropiación de las nuevas tecnologías

Ley 1221 de 2008 establece tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador. Dichas modalidades corresponden al Teletrabajo Autónomo, Teletrabajo Suplementario y Teletrabajo Móvil.

## 4.2. Compromiso Institucional

La primera etapa para la implementación y adopción del modelo de Teletrabajo es el Compromiso Institucional que da claridad sobre la voluntad y los objetivos de la dirección con la implementación del modelo.

La consolidación del Compromiso comprende: (1) el Acuerdo a nivel directivo, (2) la conformación del equipo líder y (3) la formalización del inicio del proyecto de Teletrabajo.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas asume el reto de implementación del Teletrabajo a partir de la suscripción ante el Departamento Administrativo de la Función Pública del Pacto por el Teletrabajo por parte de la Secretaria General, en representación de la Alta Dirección de la Unidad con fecha 21 de enero de 2019.

Igualmente, mediante Resolución 2503 de 2019 define el plan de acción para la implementación del Teletrabajo conformando el equipo líder y estableciendo las directrices para la implementación.

### 4.2.1. Equipo Líder de Teletrabajo

El Equipo Líder de Teletrabajo es la instancia encargada de: (1) elaborar la planificación del proyecto, (2) supervisar el avance de la ejecución, (3) generar los informes, modificar el proyecto realizando ajustes o correcciones que estimen pertinentes y (4) Desarrollar la política de Teletrabajo en la organización. Estará conformado por:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>5</b> de <b>17</b>

- El (la) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o su delegado
- El (la) Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado
- El (la) Secretario (a) General o su delegado
- El (la) Coordinador (a) del Grupo de Gestión del Talento Humano o su delegado

Podrán asistir como invitados a las reuniones del Equipo de Teletrabajo, aquellos servidores públicos, y representantes de la ARL que aporten los elementos de juicio necesarios en las sesiones correspondientes, en capacitaciones y/o sensibilizaciones. Los invitados tendrán voz, pero no voto.

El Responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, promoverá la adecuación de las normas de seguridad y salud en el trabajo a las características propias del Teletrabajo, así como capacitar y sensibilizar a Jefes y Teletrabajadores en la prevención y actuación ante situaciones de riesgo que llegaren a tener ocurrencia.

El Equipo Líder de Teletrabajo será presidido por la(el) Secretaria(o) General, o su delegado y la secretaría técnica será asumida por el Grupo de Gestión del Talento Humano.

#### 4.2.2. Directrices para la implementación

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas implementará la **modalidad** de Teletrabajo Suplementario en la cual los funcionarios autorizados alternarán sus tareas en distintos días de la semana entre la entidad y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento, entendiendo que teletrabajan al menos dos (2) días a la semana.

Se establecen como **requisitos** para ser teletrabajador los siguientes:

1. Ser servidor público (funcionario) de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
2. Que las actividades que a desempeñar puedan ser cumplidas fuera del lugar de trabajo y con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.
3. Contar con aprobación escrita del jefe inmediato, ya que este es quien aprueba la viabilidad de aceptar el Teletrabajo para un servidor público
4. Contar con las competencias comportamentales necesarias para ser Teletrabajador, las que serán verificadas en el proceso de selección.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>6</b> de <b>17</b>

5. Que las condiciones familiares, tecnológicas y físicas de la residencia, sean aptas para el desarrollo de la labor, lo cual se validará en la visita domiciliaria que previamente será acordada y consentida por el servidor.
6. Haber cumplido como mínimo un año de servicio en el cargo a teletrabajar.
7. No tener contacto presencial con las víctimas.
8. No tener personal a cargo.

En el momento en que se conceda la condición de teletrabajador a un funcionario, adquiere las siguientes **obligaciones**:

1. Acatar las normas particulares aplicables al Teletrabajo en lo relacionado con la Seguridad Social Integral, así como de salud y seguridad en el Teletrabajo, promoción de la Salud y prevención de los riesgos laborales, de conformidad con la guía que para este fin establece la Aseguradora de Riesgos Laborales, a la cual se encuentre afiliado.
2. Diligenciar la información contenida en los formatos específicos determinados para esta modalidad, relacionada con la aplicación del Teletrabajo.
3. Suministrar al Grupo de Gestión del Talento Humano, datos para su ubicación, tales como, dirección exacta, número de teléfono fijo y celular.
4. Atender las instrucciones dadas por el jefe inmediato o el Grupo de Gestión del Talento Humano para el desarrollo de la función encomendada en el marco del Teletrabajo.
5. Dedicar la totalidad de la jornada laboral en la modalidad de Teletrabajo al desarrollo de la labor que le es propia; rendir los informes solicitados por su jefe inmediato; entregar los productos en la oportunidad y periodicidad que se determine.
6. Atender las recomendaciones que el jefe inmediato o el Grupo de Gestión del Talento Humano haga sobre el manejo y cuidado del hardware y software de su equipo.
7. Cumplir las reglas relativas al uso de equipos y programas informáticos, protección de datos personales, propiedad intelectual, seguridad de la información.
8. Participar en todas y cada una de las actividades programadas tanto por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, como por la dependencia a la que pertenece y asistir en caso de ser necesario.
9. Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la entidad, a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>7</b> de <b>17</b>

10. Reportar oportunamente los accidentes laborales al jefe inmediato y a la ARL, suministrando información clara, completa y veraz sobre el estado de salud y todo evento que ocurra en el desarrollo de su actuar laboral.
11. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST.
12. Manejar de manera confidencial la información que como tal deba ser manipulada o procesada en su equipo personal o en cualquier otro ajeno a la entidad.
13. Recibir en su domicilio sin notificación previa, a un miembro del equipo de Teletrabajo de la entidad delegado por el Equipo de Teletrabajo, para que realice seguimiento al proceso Teletrabajo

Así mismo, con la implementación del Teletrabajo serán **obligaciones de la Unidad:**

1. Realizar la verificación de las condiciones del centro destinado al teletrabajo para el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con la asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales.
2. Incluir al teletrabajador dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y permitirle la participación en las actividades del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Cumplir con las obligaciones en riesgos laborales y en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST-, definidas en la normatividad vigente

Finalmente, son **derechos del teletrabajador:**

1. Los derechos propios de cualquier servidor de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
2. Prioridad de capacitación específica en materia de Riesgos Laborales, Informática, Suministro y Mantenimiento de las TIC, relacionados con el modelo de Teletrabajo.
3. El auxilio de transporte, horas extras, dominicales y festivos para los teletrabajadores se regirá por lo establecido en el artículo 10 de Decreto 884 de 2012

#### **4.3. Planeación General del Proyecto**

En la segunda etapa de implementación del Teletrabajo se define un plan de ruta para alcanzar los objetivos propuestos, garantizar los recursos necesarios y mitigar los posibles riesgos.

Comprende las etapas de (1) definición del plan de acción y (2) sensibilización.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>8</b> de <b>17</b>

La fase de planeación del proyecto permite a la entidad:

1. Delimitar los objetivos del Teletrabajo conforme a los intereses propios de la institución y las limitaciones de su realidad.
2. Definir el alcance del proyecto en términos de tiempos, cobertura, grado de innovación o flexibilización organizacional, nivel de adopción y uso de TIC en los procesos.
3. Establecer las acciones a desarrollar para la implementación, los responsables, recursos y programación
4. Construir indicadores de avance y resultado que permitan la medición del proyecto.
5. Identificar, evaluar y establecer los controles de los riesgos asociados a la implementación del modelo de Teletrabajo.

La sensibilización es un componente de preparación para el cambio que deberá apoyarse en una estrategia de comunicación y en una matriz de cambio que identifique los públicos objetivo en los distintos momentos del proceso, para así facilitar el avance y la gestión de cambios culturales y de procedimientos que se requieren.

Es conveniente dar a conocer los objetivos del proyecto y la metodología general a aquellas personas involucradas y de esta manera facilitar que comprendan la importancia de su aporte y se comprometan con esta.

Posteriormente, podrá hacerse una divulgación masiva que ayude a generar el ambiente positivo y de cooperación con las actividades que se van a desarrollar, ya sea de parte de los posibles teletrabajadores, como de sus jefes y colegas.

A nivel de los líderes y jefes deben ser conscientes de su responsabilidad en las decisiones sobre la participación del área a su cargo y la orientación y apoyo que deben brindar para el desarrollo del proyecto.

#### **4.4. Autoevaluación de la Organización**

El propósito de la autoevaluación es analizar la situación actual de la organización frente a las expectativas que tiene respecto del teletrabajo, e identificar si en principio es apta para su adopción. Se debe cuestionar si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios organizacionales y culturales que implica el nuevo modelo.

Esta autoevaluación puede enmarcarse en la revisión de los tres componentes en que se agrupan los requerimientos para el modelo: jurídicos, tecnológicos y organizacionales.

	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>9</b> de <b>17</b>

Se requiere contar con un informe final de la autoevaluación que incluya los resultados arrojados y una serie de conclusiones que orienten sobre la capacidad de la organización para implementar el teletrabajo.

#### **4.4.1. Componente Jurídico**

Consiste en identificar la normatividad vigente y aplicable para la entidad.

Se expedirán los actos administrativos correspondientes, un acto administrativo de carácter general en el cual se implementa el plan piloto del teletrabajo en la Unidad, y/o por la cual se implementa el teletrabajo en la Unidad según corresponda. Adicionalmente se expedirán los actos administrativos de carácter particular a aquellos funcionarios que se les conceda el teletrabajo.

#### **4.4.2. Componente Tecnológico**

Para implementar la modalidad de Teletrabajo es importante validar si la organización cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar teletrabajo prestando atención especial a qué necesidades tiene cada perfil. La revisión del componente de tecnología deberá darse de manera paralela a la identificación de cargos teletrabajables, considerando que la disposición de esta podrá determinar en muchos casos la calificación de cada perfil.

Se deben revisar los siguientes elementos para identificar el nivel de preparación tecnológica de la organización frente al teletrabajo:

- Infraestructura de red
- Telefonía
- Acceso a Internet
- Seguridad de la red y la información
- Mesa de ayuda
- Proceso de administración para el uso de herramientas

El teletrabajo trae implícito el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas esenciales para el logro de los objetivos. Al hablar de tecnología se está hablando de una combinación entre infraestructura, dispositivos, contenidos y aplicaciones, de su uso y apropiación efectivos para alcanzar las metas.

La infraestructura soporta las operaciones básicas de la organización. En ella se cuentan los servidores, las plataformas de trabajo y los sistemas que permiten la interconexión. Los dispositivos corresponden a todos aquellos aparatos que median la conexión entre la organización y el trabajador, siendo cada vez más amplio el espectro de posibilidades que abarca desde computadores portátiles hasta teléfonos inteligentes.

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>10</b> de <b>17</b>

La tendencia que se está imponiendo en las oficinas del mundo en materia de dispositivos es Bring Your Own Device -BYOD-, equivalente a “trae tu propio dispositivo” gracias a la cual se aprovechan los recursos con los que cuenta cada trabajador (su portátil, su teléfono, su tableta, etc.), conectándolos a través de sistemas de información seguros que le permiten a la organización reducir la inversión en tecnología de su propiedad.

Aunque el BYOD trae grandes ventajas a las entidades, también supone retos en cuanto al soporte y mantenimiento de la infraestructura, y por supuesto lo relacionado con la seguridad de la información, especialmente por los riesgos de exposición a virus o pérdida de información por extravío o falta de seguridad en los dispositivos.

Una alternativa segura para el uso de dispositivos BYOD en modelos de teletrabajo es la implementación de escritorios virtuales. En este caso, los equipos de usuario no albergarán información de la entidad y se puede acceder a ella sin importar desde qué dispositivo o sistema operativo se conecte el trabajador, logrando así mantener la seguridad para la organización y facilitando el uso de diversos dispositivos desde cualquier ubicación.

#### **4.4.3. Componente Organizacional**

En el componente organizacional se deben analizar aspectos fundamentales para el proyecto tales como la identificación de cargos teletrabajables, los costos y presupuesto, y los riesgos del proyecto.

La implementación del proyecto de teletrabajo requiere:

- Identificar rasgos y procesos culturales que puedan facilitar o retar el éxito del proyecto.
- Identificar los procesos existentes para medir indicadores relacionados con el desempeño y la productividad, competencias, riesgos laborales, satisfacción laboral y de calidad de vida.
- Identificar herramientas de comunicación y recursos sobre los cuáles se puede soportar la gestión del cambio.
- Identificar los recursos necesarios para efectuar procesos de selección, capacitación y seguimiento de posibles teletrabajadores.

La identificación de cargos aptos para teletrabajar y áreas en las que puede aplicarse el modelo parte del análisis de sus procesos a partir de las siguientes preguntas:

- ¿La organización tiene empleados cuya actividad principal está relacionada con el procesamiento de información o generación de conocimiento?

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha: 30/10/2019 Página <b>11</b> de <b>17</b>

- ¿La organización cuenta con cargos susceptibles de ser trabajados a distancia, es decir que no requieren estar necesariamente en la oficina para ser desarrollados?
- ¿La política de seguridad de la información supone restricciones para tratar algún dato o documento fuera de las instalaciones físicas de la entidad?
- ¿Existen las herramientas para que los empleados se comuniquen con la organización: líneas telefónicas, conexión a Internet, aplicativos seguros, servicios de mensajería, chat y/o videoconferencia?
- ¿Es posible establecer objetivos medibles sobre las actividades laborales desempeñadas por los trabajadores?

Las anteriores respuestas demostrarán la viabilidad de teletrabajar en la organización en lo relacionado con los cargos; sin embargo, en materia de recursos humanos es necesario considerar el perfil de las personas que ejecutan las labores, quienes deben contar con ciertas competencias necesarias para un trabajo a distancia.

#### **Competencias generales para el teletrabajo:**

1. Implementar el teletrabajo de manera auto regulada.
2. Generar ventajas competitivas a través de la gestión de relaciones.
3. Mejorar permanentemente la relación entre los resultados obtenidos y los recursos invertidos.

#### **Competencias tecnológicas:**

1. Aplicar herramientas de oficina en el procesamiento de información.
2. Utilizar de manera eficiente las tecnologías de información y comunicación.
3. Optimizar el rendimiento de la infraestructura.
4. Garantizar la seguridad de las herramientas y de la información

Adicionalmente, en el análisis organizacional se debe considerar la inversión y las decisiones administrativas requeridas como:

- Estimar los costos del proyecto y la disponibilidad de recursos.
- Identificar condiciones de administración de espacios y recursos físicos.
- Identificar los requisitos relacionados con sistemas de gestión y procesos administrativos vigentes en la organización para realizar el proceso.

Entre los costos a considerar se encuentran los siguientes:

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>12</b> de <b>17</b>

- Diagnóstico y formulación del proyecto.
- En los casos en que el domicilio del trabajador se convierta en su nuevo espacio de trabajo, se deben incluir costos relacionados como el aporte para servicios públicos, material de oficina, equipos tecnológicos y de seguridad laboral.
- Formación técnica para la operación bajo teletrabajo, especialmente en materia tecnológica, de seguimiento a objetivos y de desarrollo personal para gestionar el cambio.
- Inversión en tecnología tanto en dispositivos, como infraestructura de conexiones y soluciones de comunicación y colaboración. Al revisar con atención las necesidades tecnológicas probablemente se encontrará que la organización ya cuenta con por lo menos un 70% de la tecnología necesaria para teletrabajar.
- Los costos derivados de las inspecciones para el levantamiento de la matriz de riesgos en el lugar de trabajo de cada uno de los teletrabajadores.
- Creación y administración de un servicio de atención técnica a los teletrabajadores que les permita sortear cualquier dificultad operativa.
- Seguimiento y evaluación de los resultados de la experiencia

#### **4.5. Prueba Piloto**

El paso inicial en la planeación de la prueba piloto es definir sus alcances en materia de posibles teletrabajadores y características particulares del modelo a adoptar; esto es, definir si se espera que toda la entidad haga parte de la prueba o solo algunas áreas, en qué condiciones de tiempo y cantidad de días a la semana sería conveniente que se desarrolle.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas ha establecido que, para la selección de los empleos y perfiles susceptibles de la modalidad de Teletrabajo suplementario durante la Prueba Piloto, “se considerarán factores como: interés y voluntad, antigüedad en la organización, condiciones excepcionales, porcentaje de teletrabajadores por área, y competencias que garanticen el desarrollo de las actividades de forma efectiva y satisfactoria. El porcentaje de funcionarios para el plan piloto será el correspondiente al 4% de la planta total de servidores activos”, así mismo “Para promover la inclusión social se dará prioridad en la modalidad de Teletrabajo, a quienes se encuentren en las siguientes condiciones: en situación de discapacidad o con movilidad reducida; mujeres gestantes y lactantes” (Artículo 15 Resolución 2503 de 2019).

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>13</b> de <b>17</b>

#### 4.5.1. Convocatoria y Selección

Mediante la convocatoria se busca identificar a los funcionarios interesados en participar de la prueba piloto, partiendo de las condiciones definidas para ello.

La Unidad para las Víctimas adelantará la fase de prueba piloto para la implementación del Teletrabajo por el término de cuatro (4) meses en la modalidad de trabajo suplementario de dos (2) días teletrabajables y con una cobertura máxima del 4% de la planta de empleos vigente.

De acuerdo con la legislación vigente, el teletrabajo es voluntario y reversible. Esto quiere decir que no hay obligatoriedad por parte del empleador ni del empleado en adoptarlo; por lo tanto, la participación en el piloto deberá basarse en un acuerdo entre el jefe y el funcionario considerando la conveniencia y posibilidad según el cargo y las condiciones de cada persona.

Para convocar a los participantes, se podrá planear la realización de sesiones de sensibilización en donde los funcionarios y jefes de las áreas y cargos escogidos conozcan los beneficios, las condiciones del piloto y el procedimiento a seguir, los cuales serán definidos por el Equipo Líder de Teletrabajo.

El proceso de selección consta de dos etapas, las cuales estarán a cargo del Equipo Líder de Teletrabajo:

##### 1. Etapa de Preselección:

- Realizar la convocatoria de aspirantes a Teletrabajo que cumplan con requisitos establecidos por la Entidad, la cual será dirigida a las áreas viabilizadas desde el Autodiagnóstico y los cargos identificados como teletrabajables por los jefes de área.
- Recibir solicitudes de teletrabajo de los funcionarios que, cumpliendo los requisitos establecidos, manifiesten su interés. Para ello el funcionario diligenciará el Formato de Solicitud de Teletrabajo y el Autoreporte de condiciones para el Teletrabajo el cual contará con la aprobación del respectivo jefe de área.
- Consolidar el listado de preseleccionados junto con la validación de los respectivos manuales de funciones para iniciar la etapa de selección.

##### 2. Etapa de Selección:

- Entrevista Individual, a través de la cual se valorarán las competencias generales y tecnológicas.

	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>14</b> de <b>17</b>

- **Visita domiciliaria:** El equipo Teletrabajo con el apoyo de la ARL, verificará que las condiciones familiares, tecnológicas y físicas de la residencia, sean aptas para el desarrollo de la labor, esta visita domiciliaria será previamente acordada y consentida por el servidor público, de la misma se dejará constancia.
- **Análisis de los resultados:** Se elaborará un informe individual de cada aspirante con los resultados de los pasos anteriores y será archivado en la hoja de vida de cada servidor.
- **Emisión de Resultados:** Se publicarán los resultados finales del personal seleccionado para la implementación del proyecto piloto.

#### **4.5.2. Capacitación para el Teletrabajo**

Seleccionados los futuros teletrabajadores es necesario capacitarlos de modo que conozcan no solo los procesos técnicos, de comunicación, gestión del tiempo y lineamientos generales, entre otros, sino que además entiendan la relevancia de su participación y faciliten a la organización el monitoreo de los resultados.

Se recomienda incluir dentro de esta capacitación temas relacionados con:

- Lineamientos y políticas generales de la organización para el Teletrabajo
- Manejo del cambio y competencias para Teletrabajar
- Uso y manejo de las herramientas de tecnología
- Prevención en salud y riesgos laborales

#### **4.5.3. Preparación Administrativa**

Partiendo del autodiagnóstico y de los resultados de las evaluaciones hechas durante el proceso de selección, se revisarán los requerimientos de cada uno de los candidatos y se realizará un alistamiento de las herramientas requeridas tanto a nivel administrativo, tecnológico y de espacios para teletrabajar.

Durante esta fase se deben verificar los siguientes aspectos:

1. Expedición y legalización de Resolución Individual en la que se otorga la condición de Teletrabajador y se definen las condiciones particulares basadas en el acuerdo de voluntades entre el funcionario, su jefe inmediato y la Entidad que incluye horarios y metas, productos, tiempos de entrega, aportes, derechos y deberes.
2. Notificación a la ARL de la novedad de condición de teletrabajador de cada uno de los funcionarios a quienes se les haya otorgado dicha condición.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>15</b> de <b>17</b>

3. Dotación de equipos, programas y aplicaciones. Con la modalidad en materia de dispositivos Bring Your Own Device -BYOD- (trae tu propio dispositivo) se adelantarán las revisiones y configuraciones que la Oficina de Tecnologías de la Información considere pertinentes para garantizar su funcionamiento, la conexión con los sistemas de la Entidad y la seguridad de la información.
4. Verificación de acceso y gestión remota de la información
5. Definir los mecanismos de seguimiento y medición de indicadores a partir de los cuales se evaluará el proyecto piloto apoyados en diversas técnicas de recolección de información que permitan obtener datos desde la visión de la organización y desde la de los teletrabajadores, identificar hallazgos y darles pronta solución. Se considerarán como aspectos a evaluar:
  - Percepciones, emociones y sentimientos de los teletrabajadores durante la puesta en marcha del proceso
  - Tiempos requeridos para la ejecución de las distintas actividades
  - Comparación de resultados entre el modelo de trabajo presencial y el teletrabajo
  - Control sobre inversiones, retornos, costos y ahorros derivados de la ejecución del proyecto.

#### 4.5.4. Implementación

La fase de pilotaje es el inicio real al trabajo fuera de las instalaciones de la oficina usando las TIC. Durante la puesta en marcha del piloto el teletrabajador demuestra sus competencias y logros y la entidad debe realizar seguimiento y evaluación permanente en los siguientes aspectos:

- Revisión del proyecto de teletrabajo, sus fines y objetivos.
- Capacitación permanente a los teletrabajadores para el desarrollo de nuevas competencias en gestión de proyectos, administración del tiempo y herramientas de comunicación.
- Seguimiento y apoyo a las competencias relacionadas con el uso tecnológico y los procesos de comunicación asociados a este.
- Revisión y atención permanente a los derechos y responsabilidades relacionadas con el trabajo diario tales como mantenimiento de dispositivos, mejores prácticas en administración del tiempo y el espacio físico, entre otras.
- Atención permanente a las normas de higiene y seguridad laboral.

El Teletrabajador y su jefe inmediato elaborarán informes mensuales que permitan realizar el seguimiento a la experiencia de la prueba piloto y el Equipo Líder de Teletrabajo consolidará y presentará los avances para la evaluación.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>16</b> de <b>17</b>

Los informes periódicos son el resultado del proceso de seguimiento y evaluación. Gracias a ellos es posible generar las conclusiones definitivas sobre el modelo de teletrabajo y su pertinencia para la organización.

Entre los criterios a evaluar se deben considerar siempre la productividad, rentabilidad y satisfacción de los empleados y la organización frente al modelo.

Teniendo en cuenta el principio de **Reversibilidad del Teletrabajo**, en cualquier momento existe la posibilidad de que el teletrabajador retorne a su puesto habitual de trabajo, es decir, perder la calidad de teletrabajador y volver a ocupar su puesto de trabajo en las instalaciones del empleador. Esta posibilidad constituye una facultad que tiene el empleador y un derecho del teletrabajador, por lo tanto cualquiera de los dos la puede solicitar y será concedida previendo los tiempos y acciones necesarias para que el retorno al puesto de trabajo sea exitoso. Para el trámite, mediará comunicación formal de la parte solicitante.

Finalmente, se debe contar con una estrategia de comunicación que acompañe el proceso para lograr la participación, colaboración y buena recepción del teletrabajo en todos los niveles de la organización. Se requiere socializar de forma permanente los avances del proceso de implementación, cuidando los adecuados niveles de información y formas de comunicación para los diferentes públicos de la organización.

#### **4.6. Apropiación y Adopción**

Una vez superada la etapa de prueba piloto, evaluados sus resultados y comprendidos los alcances de la adopción de un modelo de teletrabajo para la organización, se considerará la decisión sobre implementarlo de forma definitiva.

La etapa de adopción consiste en la actualización de los procedimientos probados y ajustados de acuerdo con los resultados del piloto, e incluye la definición de la política general de teletrabajo y su inclusión en los sistemas de gestión de la entidad.

La adopción supone la ampliación del plan general del proyecto de teletrabajo a partir de los hallazgos hechos durante la prueba piloto. En este punto se podrá redefinir el alcance en modalidad y cantidad de empleados; así mismo se podrán hacer inversiones en materia tecnológica con mayor confianza en los resultados.

En caso de decir implementar de forma definitiva el Teletrabajo, será necesario establecer estrategias de sostenibilidad que permitan:

1. Mantener la motivación de los teletrabajadores valorando sus opiniones frente al proceso y fortaleciendo el sentido de pertenencia y satisfacción laboral.
2. Fortalecer los procesos de socialización y formación para el desarrollo de las competencias del teletrabajo incentivando la participación en el modelo.

 <p><b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO</b>	Código: 770,12,04-5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fecha: 30/10/2019 Página <b>17</b> de <b>17</b>

- Mantener el seguimiento y evaluación al proceso, tanto para la organización como para los empleados, prestando atención también a las percepciones de los empleados que no teletrabajan respecto al modelo.

La identificación, documentación y socialización de buenas prácticas que a partir del teletrabajo permitan mejorar los procesos y procedimientos deben constituir uno de los valores agregados de la implementación y contribuir al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del sentido de pertenencia.

## 5. RECOMENDACIONES

La presente guía para la Implementación del Teletrabajo en la Unidad para las Víctimas adapta los lineamientos del Libro Blanco el ABC para el Teletrabajo en Colombia a los requerimientos institucionales para la prueba piloto que permitirá evaluar la pertinencia del modelo en las dependencias del nivel nacional.

Una vez evaluada la prueba piloto y definida la pertinencia de adoptar el modelo de manera definitiva, será necesario actualizar la presente guía para la operación del Teletrabajo.

## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Documentos Internos

- Formato de Solicitud de Teletrabajo
- Formato de Autoreporte de condiciones para el Teletrabajo.

### Anexo 2. Documentos Externos

- Libro Blanco el ABC del Teletrabajo en Colombia. Versión 3.0. Ministerio de las Tecnologías la Información y las Comunicaciones y Ministerio del Trabajo.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	30/10/2019	Creación del documento