



14 de abril de 2020

GUIAS PARA DAR CONTINUIDAD A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS AGENCIAS, DURANTE LA EMERGENCIA POR CAUSA DEL COVID-19, A TRAVES DEL TRABAJO A DISTANCIA (TELETRABAJO)

La Gobernadora de Puerto Rico, Hon. Wanda Vázquez Garced, promulgó el Boletín Administrativo Núm. OE-2020-020 mediante el cual decretó un estado de emergencia relacionado con el inminente impacto del COVID-19 (comúnmente conocido como Coronavirus) en nuestra isla. Con el propósito de combatir los efectos del Coronavirus (COVID-19) y controlar el riesgo de contagio en nuestra isla, a tenor con las facultades que le confiere la Ley Núm. 20-2017, según enmendada, y la Constitución de Puerto Rico, la Gobernadora ha promulgado varios Boletines Administrativos¹, ordenado y extendiendo el Toque de Queda durante esta emergencia, el último de estos siendo el Boletín Administrativos Núm. OE-2020-033 (en adelante, Orden).

La Orden dispone que las agencias continuarán ejerciendo las funciones y brindando los servicios, que puedan ofrecer, sin comprometer la salud y la seguridad de sus empleados a través del método de teletrabajo, para promover el distanciamiento social. A tales efectos, solicitó a la OATRH establecer unas Guías para la implantación del teletrabajo en las agencias. Para fines de esta Guía, el término “Agencia” se refiere a toda agencia, oficina, instrumentalidad o corporación pública o cualquier dependencia dentro de la Rama Ejecutiva de Gobierno.

El día 9 de abril de 2020, la Gobernadora firmó la medida² que crea la “*Ley de Teletrabajo del Gobierno de Puerto Rico*”, mediante la cual las agencias, instrumentalidades y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico deberán adoptar las medidas necesarias para implementar un Programa de Teletrabajo. A través de dicho mecanismo se les permitirá a los empleados participantes cumplir, parcial o totalmente, con los deberes y responsabilidades que les requiere su puesto, ya sea desde sus hogares, u otras oficinas satélites de la entidad gubernamental a la cual pertenece. La medida delega en la Oficina de Administración y Transformación de los Recursos Humanos del Gobierno de Puerto Rico (en adelante, OATRH) y en la Oficina de la “*Puerto Rico Innovation and Technologies Services*” (PRITS) la implementación del citado programa, tanto en su fase operacional, entendiéndose factor humano, como en la de gestión de servicios y uso de la tecnología; con especial consideración en los aspectos de confiabilidad y seguridad de los documentos y sistemas informáticos que se utilicen. La OATRH y PRITS tendrán un periodo de ciento veinte (120) días para establecer las guías para la implementación del Programa.

En el ínterin, es importante dar continuidad a los servicios y deberes que tienen las agencias, ya sea servicios directos a la ciudadanía o servicios a otras agencias y entidades gubernamentales. Es por tal razón que, la OATRH ha desarrollado esta guía preliminar que no pretende ser taxativa, ni sustituir o alterar aquellos planes estratégicos ya implantados por las agencias ante esta crisis. Por

¹ OE-2020-023 del 15 de marzo de 2020 y el OE-2020-029 del 30 de marzo de 2020.

² Ley Núm. 36-2020.

el contrario, se ofrece como complemento o guía para que las agencias e instrumentalidades públicas puedan desarrollar un plan de continuidad de trabajo. Este documento constituye un plan de emergencia temporal para que los empleados que ocupan ciertas clases de puestos en las agencias puedan continuar trabajando a distancia, sin tener que poner en riesgo sus vidas o la de sus familiares durante la orden de distanciamiento social.

Es importante señalar, que aquellas agencias que cuenten con representantes exclusivos certificados por la Comisión Apelativa del Servicio Público, de conformidad con la Ley Núm. 45-1998, según enmendada, deberán tomar en consideración las cláusulas contenidas en sus convenios colectivos vigentes en cuanto a notificación y cambios en las condiciones laborales de los empleados a consecuencia del estado de emergencia. De igual forma procede para las corporaciones públicas a las que le aplique la Ley Núm. 130 de 8 de mayo de 1945.

Los elementos para considerarse, pero sin limitarse a ellos, en el plan de continuidad de servicios, por el método de teletrabajo, son los siguientes:

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS DE LA AGENCIA

Haga una breve descripción de cada uno de los programas de su agencia.

II. SERVICIOS Y DEBERES MINISTERIALES POR AREAS

Es importante tener claro cuáles son los servicios, deberes, responsabilidades y funciones de la agencia, sus funcionarios y empleados. Esto lo puede listar por áreas de trabajo.

III. PARÁMETROS GENERALES PARA TELETRABAJO

A causa de la emergencia, se han desarrollado unos parámetros generales que sirvan como guía para poder implantar de forma inmediata el teletrabajo. Este plan no es de duración permanente y los parámetros, términos y condiciones para el mismo podrían cambiar una vez las operaciones gubernamentales regresen a la normalidad o por mandato de ley. De otra parte, podrían añadirse otros elementos en consideración a la naturaleza de las operaciones, estructuras y servicios que ofrece cada agencia. Los recomendados son los siguientes:

1. En situaciones de emergencia, el teletrabajo es una alternativa que la agencia concede a los empleados, por lo que se considera un privilegio y no un derecho o beneficio adicional a los empleados.
2. La agencia se reserva la facultad de discontinuar en cualquier momento la participación de un empleado que se encuentre laborando mediante el programa de teletrabajo, por no seguir directrices, por baja productividad en el desempeño de sus deberes y responsabilidades, por necesidad de servicio, entre otros.
3. El teletrabajo no tiene la finalidad de alterar o afectar el desempeño de las ejecutorias de

los teletrabajadores ni de los compañeros empleados que cumplen con sus obligaciones de acuerdo con la situación de emergencia.

4. La agencia podrá autorizar la utilización de computadoras y equipo de telecomunicaciones propiedad del Gobierno en las áreas designadas para teletrabajo. No obstante, el Gobierno continúa siendo el dueño de dicha propiedad y retiene el control de todo el equipo, aplicaciones, datos, etc. Dicho equipo se deberá utilizar únicamente para asuntos oficiales.
5. La agencia podrá autorizar al teletrabajador a utilizar equipo y recursos tecnológicos de su propiedad.
6. El teletrabajo no se utilizará como pretexto o acción disciplinaria (penalizar) para mantener fuera de la oficina central de la agencia a un empleado. Se ofrece por razón de la situación de emergencia a causa del Coronavirus.
7. La comunicación y la correspondencia de documentos bajo la modalidad de teletrabajo será en forma electrónica. Usando todos los dispositivos y métodos electrónicos posibles o necesarios: correos electrónicos, teléfonos o celulares, fax, entre otros.
8. El supervisor inmediato del empleado teletrabajador será responsable de continuar supervisando a éste. Deberá ayudar al teletrabajador a organizar su trabajo, asignarle tareas y revisar el contenido del trabajo final. Elementos de supervisión que deberán considerarse: ¿Con qué frecuencia se supervisará el desempeño laboral del empleado: diario, semanal o a otros intervalos?; ¿Tiene el supervisor una manera efectiva de medir la cantidad de tiempo que el empleado realmente pasa trabajando?
9. Conforme a la Ley 8, la jornada regular semanal para los empleados regulares de carrera no excederá de cuarenta (40) horas ni será menor de treinta y siete horas y media (37 ½), sobre la base de cinco (5) días laborables. No obstante, **mientras dure el teletrabajo por razón de la emergencia, ningún teletrabajador podrá tener una jornada que exceda las treinta y siete horas y media (37 ½).**
10. Como norma general, la jornada regular semanal comprenderá los días de lunes a viernes, constituyéndose el sábado y domingo, los días de descanso. El horario de trabajo lo determinará cada Jefe de Agencia o Autoridad Nominadora. Sin embargo, el teletrabajo se ofrece ante una situación de emergencia por lo que requiere flexibilidad por parte del personal de supervisión y gerencial.
11. El empleado que teletrabaja está obligado a informar de su incapacidad para trabajar como lo haría estando en las instalaciones de la agencia. Por lo tanto, deberá notificar a la agencia cuando necesite usar o disfrutar de alguna licencia: enfermedad, vacaciones, tiempo compensatorio, y otras. Si durante un período de tiempo hay un patrón de ausencias no programadas en relación con los días de teletrabajo y la agencia sospecha de abuso, la agencia debe abordar la situación inmediatamente con el empleado. Si la situación no se resuelve a satisfacción de la agencia, el acuerdo de teletrabajo puede ser revocado y el empleado podría estar sujeto a medidas correctivas o acción disciplinaria.

IV. DEBERES DE LOS SUPERVISORES Y TELETRABAJADORES

Participar en un programa de teletrabajo, ya sea como supervisor o empleado, requiere de ciertos conocimientos, habilidades y capacidad para ser efectivo. Los supervisores deben poseer ciertas características generales que faciliten el éxito del teletrabajo. Los supervisores deben:

- Sentirse cómodos permitiendo que los empleados trabajen de forma autónoma;
- Tener destrezas efectivas de comunicación escrita y verbal;
- Ser flexibles y tener la disposición de explorar nuevas ideas;
- Saber escuchar; y
- Ser hábiles en la solución de problemas.

A. Para llevar a cabo una supervisión adecuada de los empleados teletrabajadores, los supervisores deberán cumplir con las siguientes normas:

1. Comunicar a los teletrabajadores, en forma clara y precisa, qué, cuándo, y quién va a hacer la tarea o encomienda. Esta comunicación puede llevarse a cabo vía telefónica, en reunión por teleconferencia o por escrito a través del correo electrónico.
2. Establecer, conjuntamente, con el teletrabajador, las fechas límites para determinar cuándo deberá entregar o se espera que finalice el trabajo asignado.
3. Llevar a cabo reuniones telefónicas o por videoconferencia con el teletrabajador para ofrecer retroalimentación respecto a su desempeño y ejecutorias. La frecuencia de estas reuniones será a discreción del supervisor, según las necesidades y particularidad individual de cada teletrabajador.
4. Dar énfasis y reforzar siempre la conducta y el comportamiento adecuado a los teletrabajadores y las normas de confidencialidad. Es por tal razón importante que el supervisor le comunique inmediatamente al teletrabajador cualquier conducta inadecuada o inaceptable de parte de éste, de manera que el teletrabajador tenga la oportunidad de corregir la misma.
5. Resolver o canalizar toda situación que el empleado traiga a su atención que requiera la intervención de los directivos de la agencia.
6. Los supervisores de los teletrabajadores serán responsables de comunicarse con estos con el fin de asegurar que todo está en orden y que se está cumpliendo con las tareas asignadas.

B. Los empleados autorizados a acogerse a la modalidad de teletrabajo serán responsables de:

1. Cumplir a cabalidad con las políticas de normas de conducta y comportamiento adecuado y normas de confidencialidad.

2. Cumplir con el horario de trabajo establecido, según corresponda. A manera de Ejemplo: En el caso de (Nombre de Agencia), y mientras dure la emergencia, los empleados tendrán una jornada laboral de treinta y siete horas y media (37.5) en la semana, de lunes a viernes, en horario de 8:30 am hasta 5:00 pm.
3. Los empleados, procederán a comunicarse todos los días con el supervisor de su unidad en la Agencia vía correo electrónico (o por teléfono, cuando las circunstancias lo ameriten) para informar que comenzó y concluyó su teletrabajo.
4. Mantener una comunicación frecuente por los medios, con su supervisor inmediato.
5. Cumplir con los deberes y responsabilidades de su puesto. Se espera que los empleados realicen su trabajo durante la jornada establecida entre las partes. De no ser así, el teletrabajo puede ser revocado y el empleado puede estar sujeto a medidas correctivas o acciones disciplinarias, equivalentes a las que el empleado habría sido sometido si estuviera trabajando desde las instalaciones de la agencia.
6. Proteger y asegurar el equipo tecnológico bajo su custodia.
7. Salvaguardar y asegurar la confidencialidad de todo trabajo, documento, información y las bases de datos electrónicos relacionadas con sus funciones oficiales que obren en su poder o tengan acceso electrónicamente.
8. El teletrabajador será responsable de cumplir con las fechas límites acordadas con su supervisor para entregar sus trabajos, tareas o encomiendas. En aquellos casos que, por razones justificadas, no puedan cumplir con las referidas fechas, el empleado deberá notificarlo con anticipación al supervisor para que éste proceda, si aplica, a tomar las medidas necesarias (asignar otra fecha, asignar la encomienda a otro teletrabajador o empleado en la oficina tradicional, etc.).
9. Enviar al supervisor los trabajos o informes, y guardarlos en los archivos electrónicos preparados en el “SharePoint” para estos propósitos.
10. Canalizar cualquier situación que requiera la intervención de la Agencia a través de su supervisor inmediato.
11. El empleado que teletrabaja está obligado a informar de su incapacidad para trabajar como lo haría estando en las instalaciones de la agencia. Por lo tanto, deberá notificar a la agencia cuando necesite usar o disfrutar de alguna licencia: enfermedad, vacaciones, tiempo compensatorio, y otras.

V. MEDIDAS TOMADAS PARA FACILITAR EL TELETRABAJO

Gran parte de lo aquí descrito dependerá de la intervención de la Oficina de Sistemas de Información de cada agencia, en cuanto a las gestiones realizadas para facilitar el teletrabajo de

los empleados. De la misma forma sugerimos que de tener alguna duda o pregunta se comunique con la Oficina de *PRITS*. Ejemplos:

1. Recopilación previa de información necesaria para la posible implantación de teletrabajo.
2. Inventario de los equipos, computadoras portátiles, materiales u otros recursos que tiene la agencia ("*laptops*") para viabilizar el teletrabajo.
3. Creación de plataformas compartidas (Share Point Office 365) y migración de archivos compartidos y documentos electrónicos, para que los empleados puedan acceder la información remota, y así, laborar desde sus hogares con los permisos correspondiente.
4. Impartir instrucciones claras a los teletrabajadores sobre los accesos y uso de la información de manera remota a través de las plataformas.
5. Crear grupos en la plataforma de TEAMS en el Tenant office 365, para que cada supervisor pueda conectarse remoto con sus empleados. Las agencias deberán estar pendientes de los talleres (gratis) ofrecidos por Microsoft sobre cómo utilizar la aplicación.
6. Configurar las reglas de seguridad para que los empleados que trabajan en la agencia con sistemas externos puedan laborar remotamente desde sus casas.

VI. ANÁLISIS DE PUESTOS QUE CUALIFICAN PARA EL TELETRABAJO

Cada agencia deberá analizar cuáles de sus empleados podrán continuar ofreciendo servicios remotamente, basado en las funciones que ejercen conforme a su clasificación. Deberán hacer un listado de esas clases de puestos para luego determinar que empleados pueden teletrabajar.

Hay clases de puestos que no cualifican para la modalidad de teletrabajo. Estos puestos, por lo general, requieren que el empleado, esté físicamente en las facilidades de la agencia para cumplir con sus responsabilidades o requieren el uso de algún equipo o información especial de manera recurrente dentro de las instalaciones de la agencia.

Los puestos que se prestan para el teletrabajo son generalmente aquellos que requieren un trabajo independiente realizado de forma autónoma. La siguiente es una lista ilustrativa de funciones que pueden o no prestarse a una ejecución exitosa a través del teletrabajo:

Pueden ser exitosas:	Pueden presentar desafíos:
Desarrollo de políticas, análisis o asesoramiento	Tareas que requieren comunicación cara a cara con clientes internos o externos
Trabajo de diseño de publicaciones, escritura o edición	Reuniones y debates de grupos de trabajo
Análisis y evaluación de datos	Reuniones de evaluación de desempeño
Trabajo individual, no colaborativo	Servicios relacionados con el “hardware” de sistemas de tecnología
Tareas administrativas como la redacción de informes, la conciliación presupuestaria o la lectura	Cualquier tarea que requiera el uso de equipos o materiales en la oficina (no de la oficina)
Investigación en línea	Debates o negociaciones contractuales
Preparación del currículo de adiestramientos y ayudas	Supervisión estrecha de los empleados

Otros puntos para considerarse con respecto a las funciones esenciales de un puesto:

- ¿Requieren el acceso continuo a los equipos, materiales y archivos en las instalaciones de la agencia?
- ¿Requieren un contacto amplio cara a cara con supervisores, subordinados, otros empleados, clientes o el público en las instalaciones de la agencia?
- ¿Requieren mucho tiempo en reuniones o en la realización de trabajos en las instalaciones de la agencia?
- ¿Por asuntos de seguridad se requiere que las funciones esenciales se lleven a cabo en las instalaciones de la agencia?

Además de haber evaluado el puesto, las agencias deben evaluar ciertos criterios en la identificación de los empleados en consideración a la idoneidad para el teletrabajo, entre estos:

- ¿Tiene el empleado destrezas efectivas de comunicación escrita y verbal?
- ¿Puede el empleado trabajar de forma independiente sin supervisión constante?
- ¿Es productivo el empleado cuando está en las instalaciones del lugar de trabajo?
- ¿El empleado puede trabajar dentro de los términos y cumplir con ellos?
- ¿Puede el empleado trabajar en un entorno con poca estructura?
- ¿El desempeño del empleado es bueno de manera general?
- Otros criterios relevantes

Durante esta emergencia cobra mayor relevancia el programa de teletrabajo. El Gobierno ha continuado pagando los salarios de los empleados públicos y las agencias deberán continuar ejerciendo las funciones y brindando los servicios, que puedan ofrecer, sin comprometer la salud

y la seguridad de sus empleados. Sin embargo, lo anterior no es óbice para que se desarrolle un Plan de reintegración de los empleados a ejercer sus funciones como servidores públicos. Por lo cual, es importante que, si se determina que el puesto/empleado no se considera adecuado para el teletrabajo, la agencia deberá considerar otras alternativas.

A tales efectos, la Ley Núm. 8-2018, según enmendada, conocida como “*Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico*”, (en adelante, Ley 8) instituye al Gobierno como Empleador Único y establece el proceso de Movilidad. El Gobierno es el patrono de todos los empleados de las agencias e instrumentalidades públicas, salvo las excepciones mencionadas en la propia ley. La Ley 8, permite la reubicación de personal en puestos de igual o similar clasificación en departamentos, oficinas o programas en que haya necesidad de personal. De otra parte, permite el readiestramiento del empleado y mediante el mecanismo de movilidad pasarlo a otro puesto dentro de la misma agencia, otra agencia, corporación u otras instrumentalidades públicas. Otra alternativa, para aquellos empleados cuyos puestos no son idóneos para el teletrabajo, es la capacitación y desarrollo.

Por lo cual, las agencias deberán preparar un listado de los puestos y empleados que estarán teletrabajando; un listado de empleados que estarán disponibles para movilidad³, entiéndase, empleados que puedan ponerse a la disponibilidad de otras agencias que sí necesitan teletrabajadores para ejercer funciones conforme a las necesidades de servicios del Gobierno; un listado de los empleados que participarán de los talleres de capacitación y desarrollo. Posteriormente, las agencias deben revisar el catálogo de cursos de la ALI-UPR, que se publicará en nuestra página www.oatrh.pr.gov, el cual contará con adiestramientos en línea y revisar periódicamente para otros cursos de capacitación promovidos por la OATRH. También, recomendamos que, si las agencias tienen una necesidad de servicio y no cuentan con suficiente personal para subsanarla, lo notifiquen a la OATRH. **Deberán remitir toda la información anterior al correo electrónico oatrhpreguntas@oatrh.pr.gov, no mas tarde del lunes, 20 de abril de 2020.**

VII. ¿COMO EVALUAR LA EJECUTORIA DE LOS TELETRABAJADORES?

Generalmente, la evaluación del desempeño de los empleados incluye:

- Expectativas de los supervisores sobre los empleados
- Métodos para comunicar las expectativas a los empleados
- Métodos para evaluar si se están cumpliendo las expectativas
- Proporcionar comentarios apropiados y útiles

Al establecer expectativas para los empleados de teletrabajo, el supervisor debe asegurarse de que las normas sean específicas, medibles y realistas. Es importante que el supervisor o gerente revise los estándares de desempeño actuales del empleado para determinar si son consistentes con un entorno de teletrabajo. Los supervisores que necesiten ayuda para desarrollar o revisar normas deben comunicarse con la oficina de Recursos Humanos de su agencia.

³ Durante la emergencia el teletrabajador podrá, a través del destaque, brindar servicios en beneficio de otras agencias que no cuentan con personal suficiente.

Los supervisores deben evaluar el desempeño en función de las expectativas establecidas. Dado que la observación personal no es posible con el teletrabajo, los supervisores deben centrarse en las evaluaciones basadas en los resultados. Una manera de lograr esto es hacer que el empleado complete un registro de trabajo (por ejemplo, usar el calendario de Outlook) para documentar el trabajo completado en los días de teletrabajo. Otro método consiste en establecer “*check-ins*” regulares durante los cuales el supervisor y el empleado revisan el producto de trabajo completado y el estado de los asuntos en curso.


Independientemente de cómo se documente el trabajo, la retroalimentación periódica es vital para el éxito de la relación laboral, incluso en el teletrabajo. Esto es especialmente cierto cuando surgen problemas. Los problemas deben abordarse y resolverse rápidamente antes de que se intensifiquen en detrimento de la relación obrero patronal. Los supervisores deben dar retroalimentación como con cualquier otro empleado. Los comentarios deben ser directos y ofrecer ejemplos objetivos que indiquen dónde el empleado está cumpliendo o no con las expectativas. Además de la retroalimentación periódica, las agencias deben seguir realizando las evaluaciones de desempeño anuales.

De tener alguna duda o requerir más información en cuanto a estas Guías, memorandos especiales emitidos o asuntos relacionados a la administración de los recursos humanos en el Gobierno, puede comunicarse con la OATRH a través del correo electrónico oatrhpreguntas@oatrh.pr.gov.

Finalmente, las agencias deberán hacer un listado con los nombres y correos electrónicos o número de teléfono, del equipo gerencial que estará supervisando e impartiendo instrucciones a los teletrabajadores. De igual forma, la información de aquellos empleados con quienes los ciudadanos, agencias o instrumentalidades públicas, deberán comunicarse para remitir consultas o solicitudes de servicio. Esto deberá ser notificado a todas las agencias y a las personas impactadas por su agencia.

Confiamos que estas guías sirvan de ayuda para que en estos momentos de emergencia que atravesamos como pueblo, podamos seguir cumpliendo con nuestra encomienda como servidores públicos. Todos en colaboración y actuando con responsabilidad, podemos superar esta crisis; juntos lo vamos a lograr.

Aprobado por:



Lcda. Sandra E. Torres López
Directora

RPG