

CREAR I IMPLANTAR UN SISTEMA DE TELETREBALL

INTRODUCCIÓ

Encara que sigui de rebot, i per situació extrema, la realitat i la lògica han fet caure els murs de contenció i la zona de confort on residien la major part dels directius, empreses i administracions públiques fins al moment, respecte al Teletreball.

Val a dir, abans de res, que cada empresa, persona i cada administració pública ofereix una micro realitat diferent i molt diversa, aquest article ni pontifica ni desitja universalitzar un sistema. Aquest s'escriu des de l'experiència i el coneixement personal en diverses matèries (gestió de persones i equips, transformació digital i experiència laboral i directiva).

Deixant, al marge, l'anàlisi i l'opinió personal dels antecedents, és urgent posar-nos a treballar per implementar amb rapidesa, eficàcia i eficiència un sistema de Teletreball.

En aquest article us ofereixo una orientació, una reflexió, una proposta de sistema i unes eines per a fer-ho possible amb un espai curt de temps. Aquest, va dirigit a la microempresa (1-9) que majoritàriament no disposa de l'estructura ni dels recursos, ni del temps d'anàlisi per dur-lo a terme, i per a les Administracions Públiques petites o mitjanes. Focalitzat el públic destinatari d'aquest article-document cal indicar, també, que els patrons generals del sistema que proposo pot servir de guia i orientació per al conjunt.

CANVI DE PARADIGMA

Abans de posar-nos a treballar en el sistema, us convido a entrar a la realitat d'un sistema nou que té alguns condicionants, que al meu entendre no poden ser objecte d'omissió ni d'exclusió si volem aconseguir implantar-lo amb èxit.

1. La **confiança** entre les dues parts és imprescindible (empresa-treballador/a)
2. L'empresa no pot proveir-se d'un sistema tancat per a un **sistema obert**.
Amb altres paraules, no es pot traslladar la realitat presencial de l'espai físic tancat amb una realitat oberta i a distància. La visió, previsió, seguiment i avaluació són completament diferents. És imprescindible adaptar-se, i la meua recomanació és fer-ho ràpid. Si en un exercici de realisme veiem massa obstacles per a fer-ho nosaltres mateixos, el millor serà delegar a un professional de confiança o en un extern.
3. Els **horaris de treball** han de reconfigurar-se a una realitat diferent. Sabem que el teletreball s'implementa per una situació forçada (Coronavirus) però no per això pot oblidar les variables i canvis que el fan possible. Les dues parts es comprometen mútuament. Cal recordar que estem parlant de flexibilitat, possibilitat, realitat, conciliació, compromís, realització, execució i millora. Com he dit anteriorment la confiança entre parts és la clau. Sense ella, estem abocats al fracàs.

4. La **previsió** entra a escena. Les velocitats dels procediments i l'espai-temps canvien, a conseqüència d'això la previsió pren vital importància. Incorporar a la feina el disseny d'una previsió ajuda a gestionar el sistema, genera confiança, possibilita aconseguir els objectius, realitzar el treball, establir les mètriques per a la seva correcta i justa avaluació i parametritzar el retorn per anar millorant el sistema implantat.
5. La **flexibilitat** és transcendental. El sistema de teletreball requereix obligatòriament un lideratge obert i innovador, així com d'una mentalitat oberta per part de tota l'organització i actors implicats directament o indirecta. La rigidesa amb el que es pot, encara, treballar en un espai físic tancat, en un entorn obert és una invitació al fracàs Si no hi ha flexibilitat, no hi ha èxit.

DISSENY D'UN SISTEMA DE TELETREBALL

Hi ha diverses fases de treball per dissenyar un sistema de teletreball. Aquí proposo algunes bàsiques:

- a. Un equip multidisciplinari
- b. La identificació dels treballs
- c. Els objectius de cadascun dels treballs
- d. Els recursos, instruments i eines per a la realització de la feina
- e. La realització de la feina
- f. L'avaluació i el retorn

Encara que la literatura sembli que és lent, aquestes fases es proveeixen mecànicament i sense adonar-nos-en quan ho fem presencialment i en un entorn físic tancat. El temps que emprarem per transitar a un sistema obert com el Teletreball serà el mateix, només que aquesta vegada requerirà fer-ho amb equip (multidisciplinari), amb previsió i flexibilitat.

- a. Un equip multidisciplinari
Crearem un equip multidisciplinari en el qual els actors que formaran part d'ell tindran una vinculació directa amb el sistema i l'estructura de decisió de l'organització (gerència, informàtica, personal, qualitat i altres). Aquest equip pot treballar presencialment o virtualment, l'operativa no canvia pel format.
- b. Identificació dels treballs
El sistema requereix saber quins treballs o funcions de l'organització s'integren al mateix. Cadascun dels treballs necessita ser prèviament dissenyat, aprovisionat i operatiu per poder dur-lo a terme.

c. Els objectius dels treballs

Una vegada tenim l'equip multidisciplinari operatiu i hem identificat els treballs (dissenyats, aprovisionats i operatius), ara toca establir i definir els objectius individualitzadament. Aquesta fase ens permetrà visualitzar si hi ha limitacions i com sortejar-les, els canals a operar i les eines necessàries per poder dur-los a terme.

d. Els recursos i els instruments per a realitzar el treball

El desenvolupament de les fases anteriors ens permetrà de manera quasi mecànica saber els recursos i els instruments necessaris per poder dur a terme el treball per part de cada un d'ells. En aquesta fase és prioritari configurar i posar a punt les estacions de treball, saber les aplicacions i/o programes informàtics que es necessitaran per realitzar els treballs, el seguiment i el compliment d'ells.

e. Realització de la feina

És important tornar a llegir el canvi de paradigma que suposa aquest sistema i que he esmentat anteriorment - La confiança, sistema obert, els horaris, la previsió i la flexibilitat - És essencial interioritzar aquestes variables com a pilars que sustentaran el sistema. En aquesta fase el treballador/a ha d'assumir el nou rol que pren, la confiança que s'ha dipositat amb ell, la flexibilitat amb què compta, les eines facilitades i, sobretot, dur a terme el seu treball i complir els objectius. El sistema falla si el treball no s'executa i en conseqüència, la confiança entre les parts es trenca.

IMPORTANT: Aquest és un moment clau per avançar com a societat. Els valors així com la metodologia d'un sistema de Teletreball, crida al compromís recíproc entre parts. Aconseguir èxit en la seva implantació consolidarà una nova cultura de lideratge i facilitarà la seva adopció massiva, que entre molts dels seus beneficis en destaca la conciliació familiar i laboral.

f. Sistema d'avaluació i retorn

A l'hora d'implementar un sistema nou de treball, com és habitual, és obligatori dissenyar sistemes d'avaluació que han de ser continus i, en el possible, immediat en la resposta, dubtes i necessitats que es vagin generant per ambdues parts. La flexibilitat, en aquesta fase, esdevé fonamental. La millora del sistema i la seva continuïtat dependrà d'això.

Aquesta fase, segurament primerenca per a moltes organitzacions, permetrà visualitzar un retorn. És a dir, a través del feedback que es generi entre tots els actors es rebran inputs que aniran millorant el desenvolupament de tots els rols implicats en el sistema.

RECOMANACIÓ: us convido a obrir un document, en línia, en què es vagi escrivint cronològicament cada apunt (feedback) i/o aportació, indistintament de qui el generi. Sense adonar-nos-en i amb molt poc temps emprat, tindrem un quadern de bitàcoles del procés que ens brindarà multitud d'informació fàcil, senzilla i pràctica.

EINES BÀSIQUES

Perquè el sistema pugui funcionar i ser operatiu és imprescindible preveure i proveir-lo de les eines necessàries.

a. Infraestructura tecnològica

Serà necessari una connexió a Internet. Aquí parlem d'una connexió VPN. Aquesta connexió permetrà accedir a sistema de l'empresa i utilitzar els recursos que estan dipositats amb ell. El departament d'informàtica (o sistemes) serà l'encarregat de la seva configuració. En cas de no existir aquest servei (en microempreses a vegades no ens ho podem permetre) hi ha tutorials que guien per la seva configuració. També es pot contactar amb un extern.

b. Estació de treball

Al no comptar amb l'estació de treball habitual, haurem de configurar-ne una de nova al nou sistema. Cal preveure poder facilitar un ordinador i/o dispositiu amb connexió a Internet, així com els programes i les aplicacions sobre les quals portarem a terme el treball. Cal valorar si el mòbil d'empresa passa a proveir-se com dispositiu de treball, en cas afirmatiu caldrà configurar el mòbil de la mateixa manera que ho fem amb l'ordinador i/o dispositiu de treball.

c. Operativa de treball:

Hi ha multitud de programes i aplicacions en línia que faciliten el treball en equip i en paral·lel. Tinguem en compte els bàsics: comunicació en temps real amb un o diversos treballadors i/o equips en una mateixa aplicació (per exemple Slack). També n'hi ha per a fer reunions en temps real amb visual (Skype, GoToWebinars, etc.).

Els programes bàsics d'ofimàtica, així com els específics necessaris per dur a terme el nostre treball són imprescindibles. Per exemple: Paquet Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Visio, Project). Tots ells poden treballar-se en línia.

El maquinari ha de ser complet. Si volem realitzar treball, en format visual, serà necessari que els dispositius i/o ordinadors tinguin els components necessaris per això. Per exemple: cam i micro, operatius.

d. Formació

Un cop tinguem la certesa de disposar de tots els elements que he anat esmentant anteriorment, és imprescindible que iniciem la primera jornada de Teletreball amb una formació a tots els actors implicats directament i indirecta amb el nou sistema. És recomanable obrir, aquesta formació, davant la possibilitat d'anar sumant més actors i/o diferents amb el pas dels dies.

e. Seguiment i acompanyament:

Fer el seguiment i acompanyament resulta clau. El podem dur a terme en línia. Al marge dels esmentats anteriorment, també existeixen específics per a aquesta funció com Trello i altres. Aquests permeten treballar per projectes i fer un seguiment individualitzat de cadascun d'ells.

ESCENARIS TRANSVERSALS

i. Ciberseguretat

Tinguem en compte, que treballar en un sistema de Teletreball, requereix treballar amb connexió, exactament igual que si ho fem presencialment i en un entorn físic tancat. Cal preveure la seguretat de sistema.

ii. Normes internes

Multitud d'empreses, i gairebé totes les administracions públiques, tenen normes internes de treball establertes. Cal preveure la seva adequació, adaptació o, en cas necessari, la suspensió d'aquestes mentre treballem amb el sistema de Teletreball.

iii. Marc normatiu

Traslladar la nostra operativa a un sistema de teletreball no ens eximeix del compliment normatiu. El control horari de personal és un exemple, si ho anem fent electrònicament, el programari segurament ens donarà l'opció de poder-lo fer telemàticament. Si ho fem en format paper, cal dissenyar un procediment, ajustat a norma, que ens permeti el control horari per part de l'empresa.

iv. Intranet

Moltes empreses i/o organitzacions ofereixen a la seva estructura executiva una Intranet. En aquest cas, cal preveure el seu accés i funcionament ordinari en tal cas. Es pot donar la circumstància que moltes empreses i/o organitzacions tinguin configurat l'accés a la Intranet a través de la una xarxa pròpia en l'espai físic de treball. Si és així, cal valorar l'obertura i reconfiguració dels permisos i xarxes o per contra crear els procediments alternatius a la Intranet perquè es puguin dur a terme en el sistema de Teletreball.

v. ODS 2030

Amb la implantació d'un sistema de Teletreball s'adopta i s'integra una cultura de sostenibilitat i compromís amb els Objectius de Desenvolupament Sostenibles de l'Agenda 2030.

vi. EL COVID-19 (coronavirus)

La lluita contra el Coronavirus (COVID-19) és una lluita de tots. Tots tenim la responsabilitat i l'obligació de minimitzar-ne el risc de contagi. El Teletreball és una mesura molt positiva per a això.

OBSERVACIONS

Aquest és un document viu que s'ha redactat, únicament, amb l'objectiu de compartir i en la mesura del possible ajudar a implantar un sistema de Teletreball i, per tant, minimitzar els riscos de contagi del COVID-19 (Coronavirus). Ha estat resolt com un breu, a conseqüència d'això s'ha omès altres continguts, referències, redactats i explicacions, així com bibliografia explícita i especialitzada. A Internet hi ha multitud d'experts i autors que fa anys que treballen sobre aquest sistema. El contingut íntegre d'aquest article-document és de l'autor.

*El contingut d'aquest document pot ser reutilitzat parcialment o totalment sempre que no sigui per a fins comercials. Sempre s'agraeix que en la seva reutilització hi figuri el nom de l'autor, **Alex Moga**, així com l'adreça web en la qual es pot llegir o descarregar completament (www.alexmoga.cat).*