

POLÍTICA PARA LA REGULACIÓN DEL HOME OFFICE

Se establece la siguiente Política Laboral para la regulación del Home office en **GBM**, en adelante denominada **LA EMPRESA**, regulación que se regirá por las siguientes condiciones:

Sección I

Normas de acatamiento general

Antecedentes: **LA EMPRESA** en su compromiso constante de modernización y generación de mayor eficiencia y bienestar para sus colaboradores, establece un esquema de flexibilidad, permitiendo a su capital humano optar por la modalidad de trabajo home office cuando éste aplique a su posición y responsabilidades; siempre y cuando el personal corresponda con responsabilidad para que el esquema sea sostenible para la empresa y no se impacte la productividad ni el servicio.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la regulación del Home office, modernizar la operación, mejorar el equilibrio vida – trabajo del personal, manteniendo la eficiencia y calidad del servicio que se brinda en GBM.

Alcance: Aplica para todo el personal que de forma temporal, ocasional o permanentemente labore en la modalidad de home office. Es responsabilidad de las jefaturas que se respete y cumpla cada una de estas disposiciones. Se excluye aquellos colaboradores que por la naturaleza del puesto requieran permanecer en las instalaciones del cliente o de GBM.

Definiciones.

Home office: Forma de trabajo en la cual el trabajador cumple con las responsabilidades propias del puesto, desde su domicilio registrado, utilizando tecnología de la información y conectado a los servidores y sistemas de información de **LA EMPRESA**.

Centro de Trabajo: Las instalaciones de **LA EMPRESA** o del cliente.

Modalidad de trabajo: Home office y trabajo en oficina, considerando que los colaboradores pueden estar en un sistema híbrido de trabajo, en el cual se asiste físicamente al sitio de trabajo en días definidos y otros días puede desarrollar sus funciones en el modalidad de home office.

Sección II

Políticas Generales

Artículo 1: El home office es una modalidad de ejecución de labores establecida por **LA EMPRESA**, para aquellos trabajadores que sus funciones y responsabilidades puedan realizarse de forma remota en su domicilio registrado. Esta modalidad se encuentra sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, mediante los cuales **LA EMPRESA** y el colaborador definen sus objetivos y resultados del trabajo, sin que para ello se requiera la presencia física constante del trabajador.

Artículo 2: El home office puede implementarse por necesidad de **LA EMPRESA**, por estado de emergencia nacional dictados por los entes gubernamentales, por causa mayor de salud o de continuidad de negocio, siempre y cuando éstos cumplan los requisitos necesarios que se detallan en la presente Política. La implementación del home office dependerá de la aprobación por escrito o electrónico de **LA EMPRESA** y la suscripción de una adenda al contrato individual de trabajo, donde se detallan los elementos o condiciones que se describen en la presente Política. El incumplimiento de la política es causal de suspensión de la modalidad de home office en cualquier momento.

Artículo 3: El colaborador, en el tiempo que desempeñe sus labores bajo la modalidad de Home office, tiene las mismas obligaciones, responsabilidades y horario laboral que cuando las desempeña en el centro de trabajo.

Artículo 4: **LA EMPRESA** mantiene su poder de dirección, así como la posibilidad de establecer mecanismos de subordinación jurídica, monitoreo y control de las labores realizadas por el colaborador durante el home office, de acuerdo a los distintos mecanismos vigentes en **LA EMPRESA** o cualquier otro que se considere conveniente, de conformidad con los límites legales. En este sentido, es obligación del colaborador seguir y respetar todas las Políticas y normas internas de **LA EMPRESA**.

LA EMPRESA mide y evalúa el desempeño, eficiencia y efectividad del colaborador por medio de mecanismos tales como:

- Evaluación del rendimiento por cantidad de consultas atendidas o resultados.
- Sistema electrónico de marca y login.
- Tiempo de respuesta.
- Cumplimiento de tiempos de entrega de tareas o proyectos
- Accesabilidad del colaborador
- Cumplimiento de horario laboral
- Calidad de sus entregables
- Habilidad del colaborador de autogestionarse cumpliendo y excediendo las expectativas de su rol.

Artículo 5: Para optar por la modalidad de Home office, el colaborador coordina los días y solicita a su jefe inmediato el visto bueno, en la plataforma electrónica definida, firma el adendum del contrato de forma física o electrónica, se asegura que la dirección registrada en la empresa está actualizada y se compromete a actualizar en caso de cambio de residencia. El colaborador se compromete a cumplir con los requisitos dispuestos en la presente política y con las actualizaciones futuras que serán notificadas mediante la herramienta documental de la Empresa.

Artículo 6: Estas son las normativas que rigen para las personas que se les ha aprobado esta modalidad de trabajo de home office:

1. Este es un acuerdo mutuo y voluntario entre colaborador y empresa. La Empresa puede

pedir la suspensión del mismo en el momento en que lo considere necesario, sin que ello implique una afectación a las condiciones laborales del colaborador. Pueden ser causales de terminación de la modalidad de Home Office: i) cuando la jefatura inmediata observe un deterioro en el rendimiento o productividad; ii) cuando el estado de emergencia sea suspendido por los entes gubernamentales, iii) cuando el jefe inmediato demuestre que el esquema de home office altera en forma negativa las funciones del colaborador, o cuando se vea afectado el servicio o el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa, iv) cuando un cliente indique que quiere ser atendido en un lugar específico según su conveniencia.

2. En caso de que ocurra cualquiera de las situaciones anteriormente descritas el jefe inmediato comunicará al colaborador con un plazo de anticipación no menor a 15 días (quince días).
3. Todo colaborador entiende y conoce que es su responsabilidad estar localizable y mantenerse accesible por vía telefónica y electrónica durante el horario de trabajo desde su casa. En caso de que la accesibilidad del colaborador se deteriore la empresa puede suspender la modalidad de home office.
4. El home office es un acuerdo mutuo entre La Empresa y el colaborador donde serán considerados Banda de desempeño, productividad, restricción vehicular, necesidad de desplazamiento, puesto de trabajo, responsabilidades asignadas y rendimiento del colaborador.

Sección III

Requisitos de los colaboradores durante el home office

Artículo 7: Para ser elegible para realizar home office, el colaborador debe mantener su alto rendimiento, compromiso, productividad y capacidad de laborar con poca supervisión.

Artículo 8: El colaborador debe contar con un espacio físico en su casa de habitación, para realizar sus labores. Lo anterior incluye un lugar libre de interrupciones e interferencias por ruidos que puedan afectar su trabajo o la imagen de la empresa.

Artículo 9: El colaborador debe tener acceso a Internet de alta velocidad, debe aplicar de forma consistente las políticas relativas al manejo de la confidencialidad, mantener respaldada la información en sharepoint y cumplir con las medidas de seguridad establecidas por TI, según se detalla en la Politca de Seguridad de la Información y los Lineamientos Generales de Seguridad de la Información y el uso de sistemas de Infraestructura de TI.

Artículo 10: Asimismo, debe cuidar su presentación personal como si estuviera en las instalaciones de **LA EMPRESA**, pues como parte de las funciones podría recibir o hacer llamadas telefónicas con video, a otros compañeros o clientes.

Artículo 11: El incumplimiento de cualquiera de los requisitos indicados en esta sección será causal suficiente para suspender o revocar el acuerdo de Home Office en forma inmediata, según los procedimientos establecidos a tal efecto.

Sección IV

Obligaciones de los colaboradores durante el home office

Artículo 12: Durante el horario laboral, los colaboradores deben mantenerse conectados a todos los medios de comunicación que se utilizan en las oficinas de **LA EMPRESA**, por mencionar algunos, al Microsoft teams, webex teams, correo electrónico, celular encendido y en un lugar que tenga óptima señal, así como cualquier otro que se llegue a utilizar en el futuro. Con la finalidad de poder comunicarse con los compañeros de trabajo y clientes, manteniendo su accesibilidad y cumpliendo con lo establecido en la Política de Seguridad de la Información y los Lineamientos Generales de Seguridad de la Información y el uso de sistemas de Infraestructura de TI.

Artículo 13: El home office está sujeto a las responsabilidades que desempeña el colaborador, algunas reuniones requieren presencia física, en caso de ser citado a eventos corporativos (kick off, reuniones trimestrales, reuniones presenciales) y no presentarse, es causal de interrupción de la modalidad home office, así como a sanciones que correspondan. En caso de que el día de home office se suspenda la empresa no está en obligación de reemplazarlo.

Artículo 14: La asignación de los días de home office será a discreción del jefe inmediato del colaborador, quien comprende con mayor detalle las actividades asignadas al personal.

Artículo 15: Se puede suspender inmediatamente la modalidad de home office a petición de un cliente que deba ser atendido, colaboradores o jefe inmediato, sin consecuencia alguna.

Artículo 16: En caso de necesitar trasladarse , el colaborador debe comunicarlo de inmediato a su jefe y a los colaboradores con quienes esté trabajando.

Artículo 17: Problemas con los equipos, medios de comunicación, cortes eléctricos u otras fallas que eviten el desempeño regular de las tareas asignadas deben reportarse al jefe inmediato, colaboradores o clientes que dependan del trabajo conjunto. El colaborador tiene la obligación de resolver el medio por el cual regresar a la oficina para la continuación de sus labores. Se considera 1 hora (una hora) como un tiempo máximo para el traslado a la oficina.

Artículo 18: El colaborador está en obligación de certificar la infraestructura adecuada para esta forma de trabajo, de ninguna forma una mala recepción de telefonía, conexión deficiente o intermitente a internet o falta de medios de comunicación son justificantes para no cumplir con sus responsabilidades, compromisos en tiempo y calidad.

Artículo 19: El colaborador entiende y acepta que no podrá tener reuniones presenciales con practicantes, compañeros de trabajo, clientes o terceros relacionados en su hogar durante la jornada laboral. En virtud de lo anterior el colaborador entiende y acepta que las reuniones presenciales se deberán de atender en oficinas o espacios asignados por **LA EMPRESA**.

Sección V

Espacio físico y equipo propiedad de los colaboradores

Artículo 20: Considerando que se trata de un acuerdo de conveniencia, **La Empresa** no reconocerá pagos adicionales, sea por requerimiento de espacio físico, conectividad, equipo propiedad de los colaboradores, gastos de telefonía e internet, entre otros. Cualquier reconocimiento de gastos que se deba hacer derivado del desempeño de labores en la modalidad de home office será expresamente acordado por las partes en el Contrato de Home Office; en su defecto, siempre se presumirá que el colaborador acepta cubrir todos los gastos asociados al acogerse a la modalidad de Home Office.

Sección VI

Disposiciones finales

Artículo 21: Posibilidad de modificar condiciones. Esta política siempre estará condicionada a factores internos y externos que pueden afectar su aplicación en el transcurso del tiempo, por lo tanto, la misma estará sujeta a revisiones y modificaciones, siendo posible la eliminación total de esta modalidad de ejecutar las funciones, por lo tanto, se aclara que esta política no debe entenderse como un derecho adquirido para aquellas personas que vayan a ejecutar sus labores por medio de la figura del home office.

Sección VII

De las sanciones por incumplimiento

Artículo 22: El incumplimiento de esta política laboral dará lugar a la aplicación de una sanción disciplinaria, según lo dispuesto por la legislación laboral de cada país. Para la aplicación de una sanción, se tomará en cuenta la gravedad de la falta y el perjuicio ocasionado por el incumplimiento del trabajador según se detalla en la Política para el proceso disciplinario de colaboradores.