

# GUÍA ESTRATÉGICA: Protocolo de Activación de Teletrabajo para Contingencias

Por Mauricio Murillo

**AMTID**

Asociación Mexicana de Teletrabajo  
e Inclusión Digital, A.C.

*Cómo transformar la crisis en ventaja competitiva.*

junio 2025



# El Nuevo Escenario de Riesgo

En un entorno de negocios dinámico como el de la Ciudad de México, la continuidad operativa ya no depende solo de factores internos. **Una contingencia –climática, social o de infraestructura– no es una posibilidad, es una certeza.** Las empresas que prosperarán no son las que evitan las crisis, sino las que están diseñadas para ser resilientes. Este protocolo es su primer paso para convertir la vulnerabilidad en una fortaleza

- TRÁFICO
- LLUVIA
- MANIFESTACIONES
- BLOQUEOS
- INUNDACIONES



# PASO 1 - LIDERAZGO: El Disparador Estratégico

*La activación de un protocolo de emergencia no es una decisión logística, es un acto de liderazgo. Requiere claridad, confianza y velocidad.*

## 1. DEFINIR EL UMBRAL DE ACTIVACIÓN

No improvises. Establece criterios objetivos y comunícalos previamente a tu equipo (Ej: Declaratoria de Alerta Naranja por Protección Civil, cierre de 2 o más vialidades primarias, suspensión de transporte público). La certidumbre es el antídoto a la ansiedad.

## 2. DESIGNAR LA CADENA DE MANDO

Define a un único responsable (y un suplente) para tomar la decisión de activar el protocolo. La decisión debe ser centralizada y rápida; la ejecución puede ser descentralizada.

## 3. CANAL DE ALERTA ROJA

La comunicación de la activación debe ser infalible. Utiliza un canal que no dependa de la red corporativa (ej. Grupo de difusión de WhatsApp para líderes, SMS masivos). El mensaje debe ser claro, conciso y confirmar la activación del protocolo para una fecha específica



## PASO 2 - HABILITACIÓN: Garantizar la Continuidad del Valor

La tecnología es el sistema nervioso de la operación remota. Su fiabilidad determina el éxito de la jornada

### Checklist de Acceso Crítico (Auditoría Preventiva)

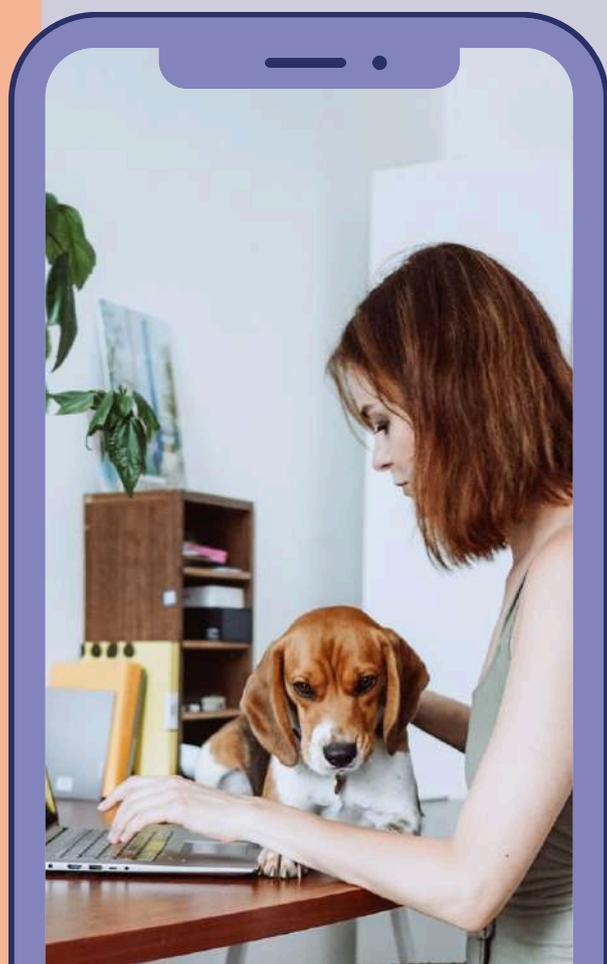
Realiza una auditoría trimestral para asegurar que los roles clave tengan acceso remoto funcional a:

- 1) Herramientas de comunicación (Email, Teams/Slack)
- 2) Software de gestión principal (ERP, CRM) y
- 3) Repositorio central de archivos (Nube).

### Principio de la NOM-037 en Contingencia

Aunque sea temporal, la NOM-037-STPS-2023 establece un principio clave: el empleador debe "proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo". Tu protocolo debe prever cómo se atenderán los roles críticos que no cuenten con equipo de cómputo en casa, para garantizar la equidad y el cumplimiento del espíritu de la norma

junio 2025



# PASO 3 - GESTIÓN:

## Enfocarse en Objetivos y Bienestar

04

*En la distancia, la confianza es la métrica más importante. La gestión debe evolucionar de la supervisión a la facilitación*

01

### Gestión por Objetivos Diarios

Al activar el protocolo, comunica 2 o 3 prioridades clave para la jornada. El éxito del teletrabajo no se mide por horas de conexión, sino por valor generado.

02

### El Derecho a la Desconexión es Innegociable

Un protocolo de contingencia no anula los derechos laborales. Comunica explícitamente que el derecho a la desconexión digital, estipulado en la NOM-037, se mantiene vigente para prevenir el agotamiento y el tecnoestrés.

03

### El Factor Inclusión

La flexibilidad debe ser equitativa. Considera proactivamente la realidad de colaboradores con responsabilidades de cuidado, con discapacidades que dificultan el traslado, o con brechas de conectividad en casa. Tu protocolo debe ser un acelerador de la inclusión, no una barrera.

# AMTID

Asociación Mexicana de Teletrabajo  
e Inclusión Digital, A.C.

## EL DIVIDENDO DE LA RESILIENCIA

junio 2025



**Superar una contingencia es una victoria.** Convertir esa capacidad en una cultura de agilidad y confianza permanentes es una estrategia ganadora que te posicionará como una marca empleadora de vanguardia. Un protocolo de contingencia es tu seguro; una Estrategia de Trabajo Flexible integral es tu motor de crecimiento.

**En AMTID te ayudamos a diseñar e implementar esa estrategia, asegurando el cumplimiento normativo (NOM-037, NOM-035) y maximizando el retorno de tu inversión en talento. Construyamos juntos tu ventaja competitiva.**

