

# Guía de teletrabajo

La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), en un esfuerzo por facilitar la implementación del trabajo a distancia, pone a disposición esta guía que pretende ayudar a los ciudadanos y ciudadanas a que puedan llevar adelante el reto de teletrabajar con mayor eficiencia y seguridad.

## Medios de comunicación interna

### Forma de llevar una reunión en línea

#### Antes de la reunión

Prepara tu reunión al igual que lo harías con cualquier reunión presencial y economiza el tiempo tuyo y de los participante:

- **Define un objetivo.** El objetivo de la reunión debe ser poder encontrar el valor en reunir a las personas y lo que pueden producir de manera conjunta que no puedan producir de forma separada. Esto normalmente se traduce en la discusión de un plan a seguir, lluvia de ideas, o ideas para la solución de problemas.
- **Haz una agenda.** Establece una agenda de puntos a tratar y evalúa si estos realmente necesitan una interacción de persona a persona y que también son relevantes para todos los asistentes a la reunión.
- **Determina el tiempo.** Establece un periodo de tiempo para la reunión para que las personas puedan separar un espacio en casa sin ruido ni interrupciones de manera efectiva.
- **El material necesario debe ser revisado con anticipación.** Procura que toda la información y reporte y de estudio sea enviada con anticipación. Inclusive el tiempo de consultas

y respuestas puede realizarse de manera asíncrona. De forma que las reuniones sean cortas y tengan más valor.

- **Envía un recordatorio.** Es una buena idea enviar un recordatorio 15 minutos antes de empezar a la reunión para que todos puedan estar listos a tiempo.
- **Verifica que todos puedan usar la plataforma.** Dependiendo de la plataforma que uses, hay pasos a seguir, especialmente la primera vez. Verifica de manera personal que los asistentes pueden utilizar la plataforma de video con anticipación.

#### Durante la reunión

- **Verifica que todos se encuentren.** La verificación se puede hacer por video y por número de asistentes.
- **Silencia los micrófonos de los asistentes.** Pídeles que levanten la mano para su participación. Además, puedes facilitar una esquema acerca de cómo se llevará la reunión y cuánto tiempo tiene cada uno para participar.
- **Ten paciencia cuando compartas tu pantalla.** Dale un tiempo a la red para que puedan ver tu pantalla o algún otro recurso que estés llevando adelante. Es normal que existe de uno a cinco segundos de tiempo dependiendo de la velocidad de la red. En general si el recurso es video u otro que implique movimiento, lo mejor es compartir el enlace directo.

- **Establece el objetivo de la reunión al principio** y haz un resumen al final de la misma para ver que nada se quedó sin revisar. Haz una nueva agenda en caso de ser necesario.
- **Haz una minuta.** Una buena práctica es pedir a uno de los asistentes que lleve un registro de los temas tratados y de los puntos de la reunión. Es recomendable que esta persona sea diferente al moderador para que la información se registre de mejor manera.

### Después de la reunión

- **Publica la minuta o documento de trabajo.** Esta debe ser un documento compartido que esté accesible al equipo de trabajo para que trabajen en él.
- **Especifica los compromisos adquiridos.** Verifica que los compromisos que se adquirieron durante la reunión estén expresados en el documento compartido para poder ser revisados posteriormente.
- **Evalúa la capacidad del equipo.** Estudia cómo cada uno responde al trabajo enviado y cuáles son sus capacidades en línea, especialmente si son nuevos en la modalidad.

### Estabilidad de las video llamadas

Es conveniente entender que el acceso a la red varía y que no siempre se pueden hacer video llamadas y se tiene que reducir a una llamada conjunta. Si bien es bueno tener un software para llamadas de preferencia, es posible utilizar otros para suplir los problemas puntuales de estabilidad que pueda tener tal o cual plataforma.

### Detalles técnicos

Para hacer video llamadas es necesario tener por lo menos una conexión de 1Mb de bajada y 1Mb de subida. En caso que estas condiciones no se

cumplan, es preferible realizar una llamada grupal.

En caso de participar de la videollamada por el celular, es importante verificar la carga de la batería para no quedarse fuera innecesariamente.

Es muy recomendable utilizar audífonos para evitar que el sonido se acople y causa incomodidad en los participantes.

## Cómo organizar grupos de chat

Los grupos de chat son una forma de comunicación muy útil porque permiten la comunicación asíncrona y la participación de diferentes personas al mismo tiempo. A su vez estos grupos pueden convertirse en un problema, así que es importante establecer reglas claras para su uso de modo que beneficien a la organización.

### Establece reglas claras

- **Define el tema de los mensajes del grupo.** En general es preferible utilizar el grupo en lo posible para mensajes relacionados con la empresa o institución.
- **Define cómo se usará el grupo.** En general los grupos de chat sirven de manera similar a las video llamadas. Estos funcionan mejor para realizar acuerdos, exponer puntos de vista entre pocas personas, y dependiendo de la plataforma, llevar a cabo votaciones y enviar fotos.
- **Evita compartir archivos o fotos que deban llegar a todos.** Es bueno cerciorarse que la información llegue a todos, porque especialmente en plataformas como Whatsapp, los archivos y fotos dejan de estar disponibles después de un tiempo. Estos también tienden a quedar relegados por la cantidad de mensajes nuevos en el grupo.
- **Procura transmitir valor en cada mensaje.** Cada mensaje en el grupo será visto por todos

y es importante que sea valioso para todos dentro del marco del objetivo del grupo. Los cadenas y otros mensajes están desaconsejados.

### **Protocolo de resguardo de la información para salas de chat**

Las salas de chat suelen ser susceptibles a que la información sensible se filtre, ya sea de manera voluntaria o involuntaria.

- **Todo es privado.** La información de la empresa o institución debe ser considerada privada a menos que se declare lo contrario. Esta es una regla que debe ser respetada pues los contratos de trabajo usualmente incluyen una cláusula al respecto.
- **Verifica el número de contacto de las personas cada 3 a 6 meses.** Esto es esencial, especialmente en los grupos grandes, ya que es posible que alguna persona cambie de número, lo pierda por falta de crédito u otras razones.
- **Verifica al menos dos personas tengan a todos los contactos identificados.** La información de las empresas debe estar disponible solamente para el personal necesario. Es importante cuidar que todas las participantes en los grupos de Whatsapp sean quienes dicen ser.
- **Evita compartir documentos sensibles en la plataforma.** En caso que haya necesidad de enviar un archivo sensible, es preferible utilizar medios más seguros que dejen un registro de la transferencia para registro de la institución.

Se recomienda que cada institución tenga un protocolo de seguridad diseñado en base a sus necesidades recomienda tener este protocolo de seguridad por escrito y socializado por

### **Detalles técnicos**

- Las herramientas de mensajería gratuitos usualmente están enlazadas al celular y el contenido del mismo estará expuesto en caso de robo. Es conveniente cifrar los teléfonos para agregar un nivel más de seguridad.
- El chip del teléfono puede ser duplicado en plataforma de Tigo y Viva si es que cierta información personal ha sido puesta en manos de un posible atacante. En caso de que algo así ocurra, el hecho debe ser reportado inmediatamente.

### **Cómo organizar un carpeta en la nube**

Los archivos pueden subirse a un disco duro disponible por Internet de modo que todos tengan acceso al mismo documento. Existen varias herramientas para ello.

#### **A quiénes compartir**

Las carpetas de cada departamento o área deberían ser visibles a todas las personas de la misma. Cuida que ningún documento pueda ser leído por personas de afuera por su configuración.

Si vas a compartir con personas ajenas a la institución, asegúrate que el documento se encuentre en un documento conjunto.

#### **Verifica las versiones del documento**

Algunas plataformas como Google Drive permiten ver quién hizo los cambios y en qué momentos se realizaron. Las versiones comerciales de DropBox también lo permiten. En caso que no se tengan copias de seguridad, es bueno que los archivos sensibles estén a disposición de la menor cantidad de personas.

## Cómo organizarse para que nada se pierda

Crea un árbol de carpetas en base a los departamentos o áreas de la institución. Al interior de las mismas, crea carpetas individuales para cada proyecto. Con el tiempo, el número de los archivos de la oficina puede ser inmanejable.

## Qué hacer si algo se pierde

Usualmente las aplicaciones de nube tienen un buscador de archivos. Puedes buscar por archivo, por nombre y más. Cada plataforma permite diferentes clases de búsqueda y tienen autoguardado. Así que si lo subiste, es muy posible que siga allí.

## Detalles técnicos

Cualquier persona que tenga acceso a la computadora, tiene acceso a todos los archivos compartidos. Esto significa también que una persona puede borrar los archivos por error y no podrás recuperarlos luego en las versiones gratuitas.

Existen ciertas funciones de almacenamiento de fotografías que pueden ser activadas con un clic lo cual puede llenar la capacidad de almacenamiento de la nube. Google Photos, DropBox y One Drive tienen ese problema.

## Cómo organizar a tu equipo para teletrabajo

El equipo de teletrabajo debe estar altamente motivado y listo para enfrentar los retos. Ser parte de un equipo de teletrabajo requiere mucha disciplina y un proceso de adaptación para lograr mejorar la producción y la eficiencia.

## Adaptación social a la nueva situación

Trabajar desde casa es una experiencia nueva y requiere de un tiempo de transición y de disciplina para poder beneficiarse de las ventajas y evitar

los problemas inherentes al aislamiento. Este cambio toma tiempo y es muy posible que venga acompañado de problemas

## Recomendaciones para llevar el teletrabajo en casa

- **Dedica un lugar especial para trabajar.** El hecho de que estés trabajando no significa que puedas trabajar desde tu cama en pijamas. Crea un lugar para poder trabajar con luz y espacio apropiado para desarrollar tu actividad. Debes lograr que tu cerebro diferencia el tiempo de ocio del tiempo de trabajo.
- **Utiliza la técnica pomodoro.** La técnica pomodoro indica que debes dividir tus obligaciones en tareas que puedes cumplir en 25 minutos de tiempo. Así, puedes escribir las tareas que realizarás en una libreta de trabajos cerca a ti para llevar un control de las tareas que estás realizando.
- **Ejercita el cuerpo de tiempo en tiempo.** El cerebro funciona mejor si es que el cuerpo está en buenas condiciones físicas. Separa al menos unos 30 minutos de ejercicio para mantener el cuerpo suficientemente activo para desempeñarte bien en tu trabajo. Además, procura pararte y estirar un poco manos, piernas, hombros y rodillas cada hora.
- **Duerme las horas apropiadas.** Debes trabajar el tiempo adecuado y así también dormir lo necesario. Mantener un horario de trabajo ayudará a tu cuerpo a concentrarte así como a evitar la fatiga por trabajar demasiado.
- **Identifica tus horas de mayor productividad.** Analiza la forma en la que trabajas y si te permiten cierta flexibilidad en los horarios, escoge aquellos en los que notes que puedes avanzar más rápidamente. Así tu institución como tú obtendrán el mayor beneficio.
- **Prepara meriendas saludables.** Debido a la disponibilidad de la comida en casa, es posible que sientas la tentación de comer en exceso.

Las comidas también deben ser parte de la planeación del trabajo.

### Planificación del trabajo en línea

- **Usa la técnica de divide y vencerás.** Identifica tus objetivos y luego divídelos en tareas más pequeñas que puedas realizar utilizando la técnica pomodoro. De esta manera podrás llevar un control de lo que haces y cómo esto influye en el logro de tus objetivos.
- **Identifica tus objetivos de trabajo diarios.** Utiliza post its en un muro o ventana para poder escribir las cosas que quieres realizar cada día por la mañana. Luego, antes de cerrar la jornada de trabajo, haz una revisión de lo que lograste y cómo te desempeñaste ese día. Así podrás medir tus capacidades y cumplir con tus tareas de mejor manera.
- **Tómate el tiempo de aprender y usar la plataforma de seguimiento de la institución.** Toda empresa grande o pequeña necesita saber en cierta medida cómo avanza cada uno de las personas que trabajan en ella. En ese entendido, se usan muchas y diferentes plataformas con diferentes objetivos. Es bueno, para tranquilidad tuya y de los subalternos o responsables que puedas manejar la plataforma de control de manera adecuada.

### Seguimiento a los planes

Esta es la parte en la que la mayor parte de las empresas e instituciones deben concentrarse en lo que la empresa puede hacer, más allá de cuánto tiempo pasan sus empleados detrás de la pantalla.

- **Recuerda que tus planes son los planes de la institución o empresa.** Si tú estás cumpliendo tus metas, es muy posible que tu empresa también las esté logrando. Más aún, si tú tienes objetivos claros y los cumples cada día, con el tiempo, verás la mejora no solo en tu

productividad, sino también en la empresa o institución en sí.

- **Prepara un informe de tus actividades.** Coordina con tu superior para poder trabajar un informe de tus actividades. Si no te lo piden, entonces haz un informe para tí cada dos semanas para poder identificar qué tareas estás cumpliendo y cómo estás avanzando. Si alguien te pide un informe de lo que hiciste en este tiempo, lo tendrás listo o por lo menos más sencillo de realizar.
- **Busca innovar.** Debido a que el teletrabajo puede ser una experiencia nueva tanto para tí como para los que trabajan contigo, es conveniente ver cómo cumplir la planeación de la empresa para lograr ser más eficiente.

### Reporte de los avances

Una vez que hayas cumplido con los objetivos trazados y tengas productos o servicios para poder mostrar en tu institución o empresa, es conveniente que el proceso para reportar tus avances esté bien definido.

- **Define un estándar de reporte.** Inclusive si la empresa o institución no tienen uno, es importante mantener cierto orden en cuanto a los reportes para que puedan ser fácilmente comprendidos por la instancia superior. El reporte debe ser específico y no contener ambigüedades.
- **Define el tiempo de entrega de los mismos.** Establece claramente a partir de qué tiempo se los realiza, ya sea a demanda o como iniciativa propia. Esto proveerá formalidad al trabajo que realizas.
- **Define el medio de entrega.** Todos los informes o reportes deben ser entregados en un formato que sea conocido por un medio de recepción formal. Los reportes se pueden socializar por Whatsapp, o Signal, pero para que estén entregados de manera formal,

deben enviarse a correos institucionales o subirse a plataformas de seguimiento.

## Salud ocupacional y buenas prácticas

El hecho de estar en casa y en el trabajo puede llevar a dejar de lado prácticas que son importantes para el correcto funcionamiento de nuestro cuerpo y mente. Esto implica hacer cambios en el hogar como en la forma en la que socializamos con los demás.

### Cómo organizar la vida en casa para teletrabajo

#### Adaptación social a la nueva situación

Es posible que no salgas mucho y que varias actividades que lleves adelante estén relacionadas con el trabajo con personas. Si eres una persona social que está acostumbrada al contacto humano, puede sufras un periodo de adaptación más difícil que aquellos que no gustan mucho de la interacción humana.

Quizá necesites conversar con un profesional en psicología que te colabore con la transición a una nueva forma de trabajo en caso que esto esté causando mucho estrés o ansiedad.

#### Recomendaciones para llevar el teletrabajo en casa

- **Establece un pacto de trabajo en casa.** Los integrantes de tu familia deben estar al tanto de que ciertos horarios serán dedicados al trabajo y que no estás disponible a menos que haya una emergencia. Si bien se puede conversar con la familia acerca de este tema, es conveniente ser paciente con los más pequeños de la casa o las personas de edad.
- **Cuida tu postura mientras trabajas.** Como estás en casa, es posible que te tomes

licencias en la forma en la que te sientas. Procura mantener la espalda siempre recta y para evitar problemas de espalda. Las afecciones más comunes son los dolores de codo, muñecas, hombros y espalda. Todos son causados por una mala posición mientras se trabaja.

- **Ejercítate de manera regular.** Aparta un tiempo para poder realizar ejercicios cortos de por lo menos 30 minutos cada día. Esto es esencial para que tu cuerpo se mantenga en actividad y evites enfermedades relacionadas a la obesidad y diabetes.
- **Evita comer en exceso.** Coloca un papel en el refrigerador y anota la hora en la que lo abres. De igual forma, coloca en ese papel las veces que recojas algún alimento. Esta técnica te permitirá revisar lo que comes, la frecuencia y te permitirá planificar mejor tus alimentos.
- **Cuida tu higiene personal.** Este consejo puede parecer exagerado, pero no todos gestionan su apariencia de manera autónoma, sino en base al lugar al que van. Si estás en casa, aún así es una buena idea peinarse, cambiarse de ropa y vestirse de acuerdo a la tarea que vas a realizar. Busca algo cómodo, pero no tan casual en caso que tengas que realizar una videollamada.
- **Cuida tu dieta.** Una buena dieta te llevará a un buen desempeño. El exceso de comida chatarra, especialmente si no se tiene dependientes puede llevar a patrones muy dañinos a la larga y perjudicar tu salud.

#### Planificación del trabajo de la familia

- **Separa los tiempos para la familia.** El cuidado de tí y de la familia es esencial. Separa el tiempo disponible para que puedas asumir retos en el trabajo de manera responsable. Reducir o eliminar el tiempo en casa puede ser contraproducente a la larga.