



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

PARA EL TELETRABAJO

VICEPRESIDENCIA
DE RECURSOS HUMANOS

Índice

1. Introducción _____	3.
2. Consideraciones para el teletrabajo _____	4.
3. Reglas básicas para trabajar desde la casa _____	5.
4. Mejores prácticas para evitar la sobrecarga laboral producto del trabajo desde la casa _____	12.
5. Recomendaciones para un período de aislamiento social extendido _____	15.



1. Introducción

Debido a las recomendaciones sanitarias por el coronavirus, muchas personas se encuentran trabajando desde sus hogares. Estar en casa prolongadamente, especialmente cuando no se está acostumbrado a esta modalidad laboral, puede generar cansancio o descoordinaciones en los equipos, que se deben tratar de prevenir.

En este contexto hemos desarrollado esta guía de recomendaciones, para contribuir al bienestar personal y a mantener o aumentar tu productividad.

¿Qué es el teletrabajo?

Es la modalidad de prestación de los servicios acordados entre el empleador y trabajador/a, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones desde el domicilio de cada persona o fuera del sitio de funcionamiento de la empresa. Lo anterior, siempre y cuando la naturaleza de sus funciones lo permita o cuando las necesidades del negocio lo requieran.

Los objetivos y actividades se acuerdan formalmente con la jefatura y se revisan periódicamente en base a criterios previamente definidos.

Esta modalidad está regulada en la ley 21.220, que regula el teletrabajo y trabajo a distancia, que entró en vigencia a partir del 1 de abril de 2020.



2. Consideraciones para el teletrabajo

Al desempeñarse bajo esta modalidad es importante:

- Desarrollar las responsabilidades y actividades de acuerdo a tu función en la organización.
- Cumplir la distribución habitual de tu jornada de trabajo, asegurando disponibilidad en los horarios que tu función requiere.
- Comunicarte habitualmente con tu jefatura y/o equipo de trabajo.
- Asistir a las reuniones virtuales en las que se requiera tu participación.
- Asegurar el uso adecuado de los sistemas informáticos de acuerdo a las normativas internas pertinentes.
- Cumplir permanentemente los reglamentos y procedimientos vigentes de Codelco.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa

A continuación te entregamos una serie de recomendaciones para realizar un teletrabajo saludable y productivo.



1. Define un lugar para trabajar

Establece un espacio definido para desarrollar tus labores. Busca un lugar con las condiciones ergonómicas necesarias para el correcto funcionamiento de tus actividades: que cuente con una mesa y silla adecuadas, con la ventilación necesaria y luz abundante, entre otros.

Si es posible, elige un espacio distinto a la habitación donde duermes y en el que tengas la menor cantidad de interrupciones.



2. Mantén tu lugar de trabajo ordenado

Es necesario que mantengas limpio y ordenado tu espacio de trabajo, de modo de asegurar que no se presenten condiciones subestándares en materia de seguridad, como, por ejemplo, conexiones eléctricas precarias.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa



3. Establece una rutina laboral

Para el éxito de esta modalidad, es fundamental que cuentes con una rutina laboral diaria que te facilite la realización de las tareas encomendadas.

Es importante que definas con tu jefatura, horarios de inicio y cierre de jornada. Dicha rutina debe incluir algunas prácticas recomendadas para el bienestar de las personas, como horarios fijos para levantarte, momentos de pausa o alimentación, y tiempos que te permitan gestionar tus responsabilidades dentro del hogar.

Símbolos

Los expertos también recomiendan el uso de “símbolos” que permitan hacer un distanciamiento psicológico entre la vida doméstica y laboral.

Al inicio:

- Vístete adecuadamente para trabajar.
- Ordena el lugar de trabajo.
- Prepara un café o té de “inicio”.

Al término:

- Guarda todo lo que utilizas para trabajar.
- Cierra el *notebook*.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa



4. Haz pausas

Al momento de planificar tu día laboral es importante generar una pausa de media mañana, almuerzo y de media tarde. Esto te permite bajar el agotamiento laboral y generar distanciamiento psicológico entre tu trabajo y tu vida familiar.

Si tienes síntomas de cansancio, fatiga o pérdida de concentración, haz una pausa activa que te ayude a retomar la atención, como por ejemplo, elongar la musculatura o caminar por la casa.



5. Tres comidas diarias

Son recomendables tres comidas al día: el desayuno, antes de iniciar tus labores; el almuerzo a mitad de la jornada y la comida al finalizar el día. Evita hacerlo frente al computador, no disfrutarás tu comida y tampoco aumentarás significativamente tu productividad.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa



6. Planifica tus actividades según objetivos

Realiza una planificación de las tareas que te permita asegurar el logro de los compromisos y la continuidad operacional. Define, en conjunto con tu jefatura, objetivos, plazos, controles y condiciones de cumplimiento.

Esta planificación se debe poder monitorear de manera permanente, para que les permita identificar desviaciones y tomar las medidas de control o mitigación necesarias.



7. Comunícate diariamente con tu jefatura y equipo de trabajo

La modalidad de teletrabajo requiere tener una muy buena coordinación de las actividades. Por ello, se sugiere que, al menos una vez al día, te comuniques con tu jefatura directa y/o equipo de trabajo, si aplica. De esta manera, podrás asegurar la adecuada comprensión y alineamiento de las actividades según los distintos objetivos trazados.

Esto tiene el doble propósito de asegurar la productividad y resguardar el estado anímico de quienes están trabajando remotamente y con limitado contacto con el exterior.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa

Se sugiere que el contacto sea a través de video llamada, utilizando alguna de las herramientas corporativas disponibles como Teams. De esta manera, puedes ver el rostro y oír la voz de tus colegas, lo que facilita la comunicación y limita la sensación de aislamiento.

Para las reuniones tipo videoconferencia:

- Sé puntual.
- Si el ancho de banda lo permite, activa la opción de imagen y audio.
- Chequea brevemente con el equipo -tú o tu jefatura- cómo están todos/as.
- Cuando no estés hablando, pon el micrófono en silencio.
- Haz intervenciones claras, concisas y directas.
- Prioriza reuniones cortas, que no excedan los 60 minutos.
- Llévate algo: una reunión productiva es la que genera acuerdos, tareas y responsables.

Para el trabajo *offline* o el desarrollo de los proyectos asignados:

- Aclara tus dudas lo antes posible con tu jefatura, para que puedas corregir el rumbo si es necesario.
- Asegúrate de entender cabalmente el rol que te fue asignado en el proyecto o tarea.
- Sé proactivo/a.
- Realiza una lista de tareas a desarrollar diaria o semanalmente y monitorea los avances.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa



8. Asegúrate de estar disponible durante tu período de trabajo por los medios de comunicación acordados

En Codelco se propicia el uso de Office 365, Teams y otros medios corporativos, los cuales te permiten saber si la persona está o no disponible, comunicarse de manera remota entre varios usuarios/as y compartir o visualizar documentos de trabajo de manera simultánea.

Otro mecanismo que facilita la aplicación de esta modalidad es dejar transferido tu anexo al celular o *notebook*. Asegúrate de agregar en tu firma de correo electrónico un número de teléfono en el que te puedan ubicar.

Si los sistemas de comunicación fallan (internet, Teams), debes informar a tu jefatura directa para la búsqueda de una solución.



3. Reglas básicas para trabajar desde la casa



9. Coordínate con tu jefatura si tienes requerimientos de flexibilidad horaria

La modalidad de teletrabajo requiere asegurar la continuidad en la prestación de servicios de las áreas que así lo requieren por la naturaleza de sus funciones.

Dado lo anterior, si necesitas no estar disponible en algún momento dentro de tu horario de trabajo habitual, debes coordinarte previamente con tu jefatura directa, de manera que esté en conocimiento y pueda derivar a otras personas los aspectos que sean necesarios para asegurar la continuidad.



10. Pide ayuda

Si tú o alguna persona de tu equipo manifiesta constantemente sentimientos de desesperanza, ha dejado de seguir una rutina de trabajo o de autocuidado, no cumple con sus compromisos sin razones justificables o te ha manifestado estar viviendo un mal momento debido a la situación en que nos encontramos, contáctate con el área de Recursos Humanos de tu centro de trabajo para recibir ayuda.



4. Mejores prácticas para evitar la sobrecarga laboral producto del trabajo desde la casa



Racionalidad en el uso de reuniones

- **Evita el desgaste.** Te recomendamos que la primera reunión del día no sea agendada antes de las 8:00 horas, y la última reunión del día no continúe después de las 18:00 horas. Los días viernes te recomendamos que no fijes reuniones que sigan después de las 13:00 horas. Con eso evitamos alargar de manera excesiva las jornadas habituales y la acumulación de cansancio, que puede llevar a la fatiga.
- **Ser puntual es más importante que nunca.** Inicia y finaliza las reuniones en los horarios agendados, así optimizarás tu trabajo y respetarás la agenda del resto, sin impactar en la productividad.
- **No al exceso de reuniones.** Te recomendamos que te hagas las siguientes preguntas: ¿Es necesario reunirse?, ¿deben participar todas las personas convocadas? y ¿debe realizarse con la periodicidad programada?.
- **Favorece las pausas.** Deja un espacio entre reuniones consecutivas. Te recomendamos resguardar un descanso de 10 minutos antes de continuar con las reuniones siguientes.



4. Mejores prácticas para evitar la sobrecarga laboral producto del trabajo desde la casa



Respeto de los descansos

- **Cuida el almuerzo.** Bloquea un espacio fijo en la agenda para almorzar, esto permitirá respetar tu propio tiempo y el de tu equipo. Promueve que entre tus colegas y colaboradores/as habituales también adopten la misma práctica.
- **Descanso es descanso.** Evita agendar reuniones los días de descanso, permiso o feriados.
- **Practica la desconexión.** Respeta el derecho a desconexión que establece la Ley de Teletrabajo (Ley 21.220), que garantiza que los trabajadores y trabajadoras no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes y otros requerimientos durante 12 horas continuas, entre jornadas de trabajo.
- **Ten en cuenta la conciliación.** En la medida de lo posible, otorga o solicita flexibilidad para que los/as profesionales puedan conciliar el trabajo con las necesidades de los hijos/as menores de 14 años (alimentación, educación y salud, entre otros).



4. Mejores prácticas para evitar la sobrecarga laboral producto del trabajo desde la casa



Cautela la carga laboral

- **Prioriza y organiza.** Las jefaturas deben priorizar las tareas diferenciando lo urgente de lo importante, velando que la carga laboral pueda ser abordada dentro de los horarios de trabajo definidos e indicar plazos para la tarea, lo que permite la organización del profesional.
- **Equilibra la carga laboral de tu equipo** y fomenta la colaboración entre ellos/as para no sobre exigir el desempeño de sólo algunos/as.



Usa correctamente los medios de comunicación

- **Comunicación laboral en horario laboral.** Utiliza los medios de comunicación disponibles (email, Teams, Skype u otra) dentro de los horarios laborales.
- **Actualiza tu estado.** Mantén tu agenda al día, dejando claro tu disponibilidad en Teams para no ver afectada las llamadas o reuniones en curso.
- **Ocupa la modalidad *offline*.** Para evitar el envío de mensajes fuera del horario laboral, utiliza Outlook sin conexión a internet y envía los correos en la mañana del día hábil siguiente.



5. Recomendaciones para sobrellevar un período de aislamiento social extendido

La situación actual de pandemia puede generar un alto revuelo emocional, dado el nivel de incertidumbre ante el desarrollo de la crisis y la sobreabundancia de información. El miedo a lo desconocido y la sensación de amenaza invisible son dos factores de tensión que se suman al sentimiento de impotencia. Todo esto puede generar una sensación de vulnerabilidad en las personas.



Consejos para el día a día, más allá del horario laboral:

- Controla los períodos de tiempo en los que te expones a noticias, e infórmate sólo por las fuentes oficiales.
- Mantén una rutina de ejercicios. Dado que el acceso al exterior de los hogares es limitado, puedes planificar rutinas simples, como aeróbica, yoga, entrenamiento de fuerza, caminadoras o trotadoras.
- Si es posible, realiza actividades en tu jardín o en el balcón, que te permitan exponerte a la luz solar.
- Cuida que tu alimentación sea balanceada, esto ayuda a mantener un buen estado físico y potencia el sistema inmunológico.



5. Recomendaciones para sobrellevar un período de aislamiento social extendido

- Mantén *hobbies* o entretenimientos que te ayuden a cambiar el estado mental y que faciliten el esparcimiento dentro del hogar.
- Resguarda los límites. Una vez definidos los horarios de trabajo y los espacios personales y familiares, cuídalos.
- Mantén la comunicación con tus seres queridos; estar en contacto con ellos es de vital importancia.
- Evita los excesos. Consumir grandes cantidades de tabaco, alcohol u otros puede utilizarse para manejar el estrés, pero sus efectos secundarios son nocivos y, a largo plazo, pueden generar daños a tu salud.
- Como padre o madre, estás haciendo tu mejor esfuerzo en una situación extraordinaria. Confía en tu capacidad de criar, cuidar y adaptarte a los cambios.
- Respira. Cuando sientas que te estás desbordando, haz una pausa y toma un poco de aire.
- Asume que estás viviendo una situación de aislamiento excepcional. Esto puede generar incertidumbre, confusión y es esperable que surjan conflictos y desencuentros. Intenta poner las cosas en perspectiva y conversar los temas en un contexto más amplio.



Fuentes

- Información Teletrabajo, ACHS 2020.
- Ideas para cuidados psicológicos en tiempos de crisis sanitaria, por Luisa Castaldi, jefa de Docencia y académica de la Escuela de Psicología PUCV.
- Recomendaciones sobre teletrabajo y resignificación de situaciones, Hector Madrid, profesor Psicología Organizacional PUC.
- Decálogo para madres, padres y otros cuidadores en tiempos de COVID-19, UNICEF.



VICEPRESIDENCIA
DE RECURSOS HUMANOS