

Kit de herramientas para trabajo remoto: paquete de recursos frente al COVID-19

6 de abril de 2020

Los centros de salud prestan servicios en primera línea y brindan servicios críticos de atención médica a las comunidades que lidian con el coronavirus y la COVID-19. Algunos centros de salud están reduciendo la exposición enviando al personal no clínico a trabajar desde sus hogares. Este paquete contiene procedimientos y consejos para ayudar a los centros de salud a realizar la transición a un trabajo desde el hogar, y se basa en los centros de salud que actualmente están implementando técnicas de trabajo desde el hogar para los servicios y las funciones no clínicos.

Este paquete podría usarse junto con el paquete de recursos frente al COVID-19, "*Reduced Workflows and Staffing Guidance for Non-Clinical Operations*" (Flujos de trabajo reducidos y orientación del personal para operaciones no clínicas) elaborado por la Asociación Nacional de Centros de Salud Comunitarios (NACHC) el 30 de marzo de 2020. Estos materiales se ofrecen a los centros de salud como muestras generales, ya que indican las formas de organización más adecuadas para el personal que trabaja desde su hogar, los estilos de administración apropiados y las comunicaciones con su organización.

Se adjunta lo siguiente:

- 1. Evaluación de preparación para el trabajo desde el hogar
- 2. Respaldo de la decisión para trasladar al personal al trabajo remoto
- 3. Pasos para trasladar al personal al trabajo remoto
- 4. Consejos para administrar al personal de forma remota
- 5. Cómo establecer una comunicación remota
- 6. Muestras: Lista de verificación de respaldo del trabajo desde el hogar, guía de planificación diaria, procedimiento de teletrabajo
- 7. Muestra: Trabajo y administración de forma remota (presentación con diapositivas de capacitación para gerentes de nivel medio)

Se pueden encontrar información y recursos adicionales en los siguientes sitios:

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) COVID-19 incluidas las estrategias para optimizar el suministro de EPI https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/ppe-strategy/index.html
- Preguntas frecuentes (FAQ) sobre la COVID-19 del Programa de Centros de Salud de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA): Incluye actualizaciones de la Ley Federal de Demandas por Agravio (FTCA).
 - https://bphc.hrsa.gov/emergency-response/coronavirus-frequently-asked-questions.html
- Centros para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS): Preguntas frecuentes sobre la COVID-19
 https://www.cms.gov/About-CMS/Agency-Information/Emergency/EPRO/Current-Emergencies/Current-Emergencies-page
- Página web sobre el coronavirus de la NACHC: http://www.nachc.org/coronavirus/
- Página prioritaria del Health Center Resource Clearinghouse, COVID-19: www.healthcenterinfo.org

Un agradecimiento especial a Coleman Associates por desarrollar, compilar y refinar este paquete de recursos. Gracias a los líderes de los centros de salud y los compañeros de capacitación por compartir generosamente estos materiales para la red nacional de centros de salud comunitarios:

Ammonoosuc Community Health Services, Inc. (NH), Asian Health Services (CA), HealthLinc (IN) y Capacitación y desarrollo de LEADX

Este proyecto cuenta con el apoyo de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de los Estados Unidos como parte de un fondo por un total de \$6,375,000 financiado por fuentes no gubernamentales. Los contenidos pertenecen a los autores y no representan necesariamente los puntos de vista oficiales ni cuentan con el respaldo de la HRSA, el HHS o el gobierno de EE. UU. Para obtener más información, visite HRSA.gov.





Paquete de recursos para el personal y los gerentes

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
Introducción	2
Sobre este kit de herramientas	2
Preparar al personal para el éxito: Cuestionario y lista de verificación de liderazgo	2
Cómo desplegar al personal	4
Traslado del personal administrativo al trabajo remoto	5
Contacto y comunicación con el personal de liderazgo y el personal remoto	6
5 consejos para administrar al personal remoto	8
Lista de verificación de administración remota	9
Comunicar y medir el desempeño laboral de forma remota	11
Guía para la planificación diaria	11
Procedimiento de muestra de teletrabajo	12
Archivo adjunto: Diapositivas de PowerPoint para la capacitación del personal	14





Introducción

Las organizaciones de centros de salud están trabajando en tiempos sin precedentes. Con la orden estatal de quedarse en casa, cada vez más organizaciones buscan que el personal trabaje de forma remota a fin de limitar la exposición al COVID-19 y mantener la flexibilidad para los empleados durante el cierre de escuelas y guarderías.

Muchos de estos miembros del personal nunca antes habían trabajado desde sus hogares. Y, muchos gerentes de centros de salud nunca antes habían administrado al personal de forma remota. Coleman Associates habío con numerosos centros de salud con calificación federal (FQHC) urbanos y rurales, y clínicas de prácticas médicas y comunitarias en todo el país que están considerando esta nueva estrategia de trabajo remoto. Este kit de herramientas sirve como una guía práctica para ayudar al personal durante la transición al trabajo remoto.

Sobre este kit de herramientas

En este kit de herramientas, recopilamos algunas de las mejores prácticas para trabajar de forma remota. A pedido del personal y los gerentes de los centros de salud, nos enfocamos principalmente en desarrollar herramientas fáciles de usar. De esta forma, las organizaciones pueden tomar decisiones rápidas y proactivas para trasladar al personal al trabajo remoto y, al mismo tiempo, brindarles las herramientas correctas para que logren hacerlo bien.

Preparar al personal para el éxito: Cuestionario y lista de verificación de liderazgo

Antes de participar, le sugerimos que realice una evaluación simple para averiguar qué capacidades tecnológicas tiene el personal actualmente en su hogar. (Ver Parte 1 de la siguiente herramienta: ¿Cuáles son las capacidades tecnológicas en el hogar?)

Luego, le sugerimos que comience a crear algunos videos tutoriales simples u hojas de referencia que incluyan cómo utilizar la VPN o las conferencias web en el hogar. (Ver Parte 2 de la siguiente herramienta: Crear tutoriales).

Por último, le sugerimos que tome algunas decisiones importantes sobre los horarios del personal y las expectativas de comunicación (consulte la Parte 3: Consideraciones del personal).

Después de completar la siguiente herramienta, puede proceder a capacitar a los gerentes y al personal para el trabajo remoto.





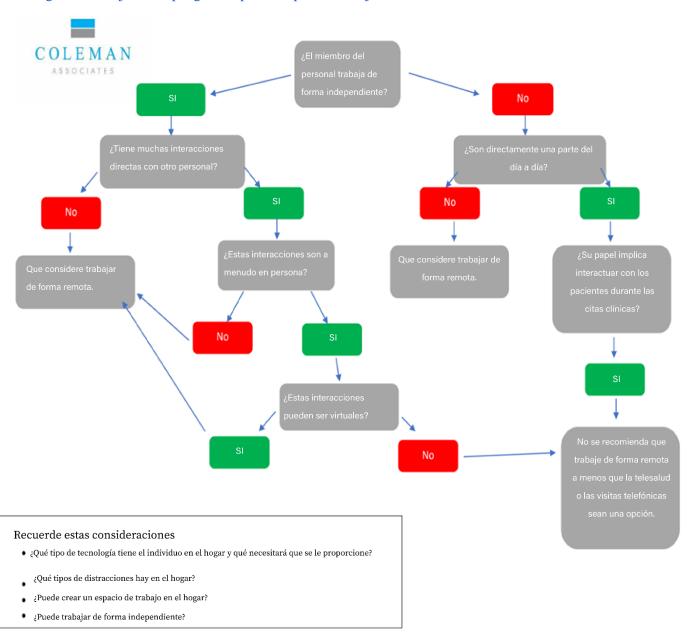
Preparar al personal para el éxito

Lista de verificación y cuestionario de liderazgo

_	requisito	s techologicos (para pregumane a cada internoto del personal que podría asignarse para trabajo remoto)
	✓	¿Tiene computadora portátil o de escritorio?
		_
	✓	¿Tiene cámara web? (si no está incluida en la computadora portátil o de escritorio)
		
	✓	¿Tiene un servicio confiable de teléfono o telefonía celular? (si no usa un teléfono de la compañía)
		-
	✓	¿Tiene acceso a Internet? ¿Alguna vez conectó su computadora a una plataforma de conferencia virtual?
		
	✓ ·	¿Ha tenido acceso a la VPN y a una unidad compartida desde su hogar antes?
		_
		riales (el personal de liderazgo o TI debe elaborar una lista de verificación para los tutoriales e referencia antes de la asignación al trabajo remoto).
	✓	Qué incluir en un video de demostración de una plataforma de conferencias web
		☐ Cree una cuenta e inicie sesión.
		☐ Verifique el audio y el video.
		Marque desde el teléfono para verificar el audio.
		☐ Comparta la pantalla.
		☐ Cómo utilizar la ventana de chat
		☐ Cómo silenciar o desactivar el silencio en un dispositivo
		☐ Cómo ser anfitrión
	✓	Prepare una hoja de referencia práctica sobre conferencias web para el personal. Incluya capturas de pantall
	✓	Cree una guía de referencia rápida de solución de problemas para desafíos tecnológicos comunes.
	✓	Publique todos los tutoriales en la unidad compartida para que el personal tenga acceso a ellos en
		cualquier momento.
	Considera	aciones sobre el personal (lista de verificación para establecer horas y cronogramas del personal)
	✓	Determine el horario de atención en el que debe haber miembros del personal disponibles.
	✓	¿Cómo escalonará las horas de trabajo para cubrir todo el horario de atención?
		☐ ¿Cuántos turnos diferentes necesita?
		Hay horas pico que deben cubrirse?
	✓	Cumplimiento de la ley HIPAA
		🔲 ¿El espacio de trabajo está en un lugar privado de la casa?
		☐ ¿Los miembros de la familia pueden escuchar alguna conversación?
		🗖 ¿Los miembros de la familia pueden ver la pantalla de la computadora de escritorio o portátil?
	✓ ✓ Considera ✓	 □ Cree una cuenta e inicie sesión. □ Verifique el audio y el video. □ Marque desde el teléfono para verificar el audio. □ Comparta la pantalla. □ Cómo utilizar la ventana de chat □ Cómo silenciar o desactivar el silencio en un dispositivo □ Cómo ser anfitrión Prepare una hoja de referencia práctica sobre conferencias web para el personal. Incluya capturas de pantall Cree una guía de referencia rápida de solución de problemas para desafíos tecnológicos comunes. Publique todos los tutoriales en la unidad compartida para que el personal tenga acceso a ellos en cualquier momento. aciones sobre el personal (lista de verificación para establecer horas y cronogramas del personal) Determine el horario de atención en el que debe haber miembros del personal disponibles. ¿Cómo escalonará las horas de trabajo para cubrir todo el horario de atención? □ ¿Cuántos turnos diferentes necesita? □ ¿Hay horas pico que deben cubrirse? Cumplimiento de la ley HIPAA □ ¿El espacio de trabajo está en un lugar privado de la casa? □ ¿Los miembros de la familia pueden escuchar alguna conversación?

Cómo desplegar al personal

Cuando decida cómo y cuándo desplegar al personal para el trabajo remoto, le recomendamos consultar primero el Diagrama de flujo de despliegue del personal para el trabajo remoto. Vea a continuación:







Traslado del personal administrativo al trabajo remoto

Una vez que tomó la decisión de desplegar al personal al trabajo remoto, tenga en cuenta los siguientes factores:

- 1. ¿Qué tecnología se necesita? Primero, evalúe qué tecnología tiene el miembro del personal en su hogar. Las cosas a tener en cuenta son wifi (y velocidad), computadora portátil o de escritorio con una cámara web para videoconferencias, teléfono, acceso al registro médico electrónico (EMR) y cualquier otro software necesario para completar las tareas, etc. ¿Qué otro equipo necesitará de la organización?
 - a. Aquí encontrará una lista de verificación simple

Lista de verificación de tecnología
Computadora portátil o de escritorio
Software para conferencias web y otros
☐ Cámara web (si no se incluye con la computadora portátil o de escritorio)
Ratón (si corresponde)
☐ Impresora o fotocopiadora (si corresponde)
☐ Wifi
☐ Teléfono
☐ Auriculares
Espacio de trabajo ergonómico
Suministros de oficina (bolígrafos, papel, cinta, engrapadora, etc.)

- 2. ¿El trabajo remoto afectará el desempeño laboral? Al pensar en la participación del individuo, considere si su trabajo se puede hacer de forma remota sin un impacto significativo en el centro de salud. Por ejemplo, si un miembro del equipo tiene reuniones diarias, no lo descarte para el trabajo remoto de inmediato. En cambio, evalúe qué tipos de reuniones tiene programadas y si se pueden realizar mediante videoconferencia o pueden unificarse. En el caso de miembros del personal como los coordinadores de referencias, que pasan la mayor parte del tiempo al teléfono con oficinas especializadas o pacientes, esta es una oportunidad para que trabajen de forma remota y eviten las distracciones de los centros de salud.
- 3. ¿Cómo se contactará y comunicará usted con el personal que trabaja de forma remota? Cuando los miembros del personal pasen a trabajar desde su hogar, asegúrese de que sus compañeros y otras personas en la organización sepan cómo comunicarse con ellos en caso de tener preguntas al proporcionarles su información de contacto y viceversa. Por lo general, en un centro de salud, se proporciona un directorio de extensiones telefónicas a todo el personal, pero en este caso, alguien que trabaje de forma remota necesitará un directorio de números telefónicos para comunicarse con otros. Ver la herramienta de muestra adjunta.
- 4. ¿Cómo establecerá expectativas claras? Establezca un escenario de trabajo independiente al compartir expectativas claras para trabajar de forma remota y preguntar sobre su vida en el hogar. ¿Tienen niños pequeños en casa? ¿Suelen ir a la guardería o alguien los cuida desde casa? ¿Tienen espacio en su casa para armar una oficina? ¿Pueden destinar un área lejos del resto de la casa a un espacio de trabajo?
 - a. **Consejo profesional:** Cuando hay otros adultos en el hogar o niños más grandes, es útil tener un espacio de trabajo designado para que otros sepan que está trabajando.
- 5. ¿Ayudaría una prueba? Mientras las disposiciones para el trabajo remoto no sean muy complicadas o costosas y exista la oportunidad de volver al trabajo regular, ¿por qué no probar el trabajo remoto? Recuerde, habrá un período de adaptación para el miembro del personal y cualquier familiar en el hogar.





Contacto y comunicación con el personal de liderazgo y el personal remoto

Números telefónicos de contacto del personal de liderazgo remoto de muestra

Nombre	Teléfono de trabajo n.°	Teléfono de casa/celular n.°	Dirección de correo electrónico:
Director General			
Director de Operaciones			
Director Financiero			
Director Médico			
Director de Recursos Humanos			
Director de Relaciones Comunitarias			
Director Médico Asistente			
Director de Salud Conductual			
Gerente Clínico			
Director de TI o de Comunicaciones			
Servicio de ayuda informática			

Proporcione esto a todo el personal remoto, así como una copia del directorio modificado del personal con opciones de contacto remoto.





5 consejos para administrar al personal remoto

- 1. Primero, acepte que todos tienen un estilo de trabajo diferente. Si bien es posible que siempre haya sabido esto en el trabajo, lo mismo se aplica cuando se trabaja desde el hogar.
- 2. En segundo lugar, las diferentes funciones laborales requieren una administración distinta con respecto a la supervisión del desempeño laboral. Por ejemplo, administrar el destino de una derivación es diferente que administrar el horario y las tareas laborales de un operador telefónico.
- 3. Utilice siempre los datos para supervisar el desempeño tal como lo haría si estuviera en el mismo edificio. No intente administrar el tiempo o administrar minuciosamente a las personas. Administre el trabajo.
- 4. Durante una verificación, pídale al empleado que le informe lo que necesitará para hacer un trabajo. Indíquele cuándo transmitir una alerta si se está quedando atrás. Luego, déjelo hacer su trabajo, y verifique el progreso periódicamente.
- 5. Si un empleado tiene dificultades, ofrézcase a ayudarlo. Algunas preguntas que puede hacer son las siguientes:
 - a. ¿Qué tipos de distracciones tiene en casa?
 - b. ¿Cuáles son los desafíos de comunicación?
 - c. Si se siente aislado, ¿qué interacciones necesita con sus compañeros o líderes? Recuerde, el paraíso laboral de una persona es la pesadilla laboral de otra persona.





Lista de verificación de administración remota



Introducción

- Establezca expectativas claras.
 - √ ¿Con qué frecuencia se reunirán o harán verificaciones? ¿Diariamente? ¿Semanalmente?
 - √ ¿Estas reuniones o verificaciones serán virtuales o por teléfono?
 - √ ¿Qué pueden esperar de usted durante estas verificaciones?
 - √ ¿Qué espera de ellos durante estas verificaciones?
 - ¿Cuál es el tiempo de respuesta para devolver una comunicación?
- Establezca el horario de trabajo.
 - √ ¿Es similar al horario de la clínica?
 - √ ¿Hay horarios obligatorios en que deben estar disponibles por teléfono?
 - √ ¿Hay horarios flexibles durante el día?
 - √ ¿Registrarán su ingreso y salida?
 - ¿Deben comunicarse durante los descansos y el almuerzo?

Administración del trabajo

Comience cada semana con tareas y objetivos importantes.		
Establezca plazos claros.		
Aclare que está disponible en cualquier momento para ayudar con el progreso.		
Programe verificaciones de progreso.		
☐ ¿Cuáles son los resultados hasta ahora?		
Seguimos encaminados para alcanzar la meta?		
☐ ¿Qué apoyo se necesita?		
¡Ha felicitado y otorgado crédito a un empleado cuando corresponde?		

Manager's Checklist





Lista de verificación para trabajar desde casa

Identificar un espacio de trabajo:	Limitar distracciones:
 □ Tranquilo y alejado del ruido y las distracciones. □ Privado que permita conversaciones relacionadas con la atención directa al paciente. □ Fondo limpio para llamadas de videoconferencia. □ Escritorio aceptable o superficie plana diseñada para acomodar equipos/tecnología. □ Silla de escritorio ergonómica □ Gran iluminación, natural si puede. 	 Establezca su horario del día para mantenerse enfocado (consulte la guía de planificación diaria). Coloque su teléfono en silencio antes de una sesión de lluvia de ideas (informe a la gerencia si está haciendo esto). Limite las notificaciones de sus plataformas de redes sociales. Encuentre la música adecuada para motivarlo a realizar la tarea, si es útil.
Establecer reglas básicas con la	Configurar sesiones virtuales:
familia:	
Planifique la guardería, si es necesario. ➤ Coordine con otros adultos en el hogar si la guardería no es una opción. □ Cree una señal visual que avise a la familia que está trabajando. ➤ Deje la puerta cerrada. ➤ Un tablero de mensajes. ➤ Señal cerrada que tenga la hora en la que "volverá".	 Use llamadas de videoconferencia, siempre que sea posible. Aprenda cómo compartir pantalla, encender/apagar su video y silenciar/anular el silencio de su computadora. Únase a sesiones de video de 3 a 5 minutos antes para probar video y audio. Limite las reuniones virtuales de 2 a 3 horas. Planifique descansos antes o después de largas sesiones

Comunicar y medir el desempeño laboral de forma remota



Comunicación, desempeño, medidas

.

Comunicación

- ☐ ¿Es clara la comunicación?
- ☐ ¿Están claros los objetivos?
- ☐ ¿Necesitamos una nueva forma de comunicarnos?
- ☐ ¿Estamos comunicando los temas correctos? ¿Es estándar en todos los ámbitos?

Desempeño

- ☐ ¿Felicité a las *superestrellas*?
- ☐ ¿Proporcioné comentarios a las estrellas intermedias?
- ☐ ¿Verifiqué el desempeño de las estrellas en descenso y proporcioné críticas constructivas?
- ☐ ¿Reconoció al individuo de la forma en que quiere ser reconocido?

Medidas

- ☐ ¿Estamos cumpliendo nuestros objetivos?
- ☐ ¿Cómo podemos impulsar a las personas si no lo estamos haciendo?
- ☐ ¿Necesitamos un nuevo plan para cumplir con nuestros objetivos?
- ☐ ¿Quién se está desempeñando mejor que el resto? ¿Cómo lo logra esta persona? Comparta las mejores prácticas.



Guía para la planificación diaria

Mis metas de la semana:
1
2.
3
Enfoque de hoy con plazos:
1.
2.
3.
Problemas (desafíos):
1
2.
3.
Victorias (logros):
1
2.
3.
Reuniones o verificaciones programadas para el día (hora, tema o expectativas, número y asistentes a la videoconferencia):

En mi burbuja:

Este es un excelente lugar para colocar notas o reflexiones de las reuniones, así como también las cuestiones o ideas que surgen cuando trabaja durante el día.



Procedimiento de muestra de teletrabajo

Inserte el logotipo de la organización aquí. (Nombre de la organización aquí) permite el teletrabajo para determinados puestos y responsabilidades laborales. Se tienen otras consideraciones si el personal está involucrado en la atención directa de los pacientes. En el caso de los empleados que hacen la transición al teletrabajo, estas son las pautas generales que deben seguirse: • El empleador evaluará las necesidades de tecnología (usar la lista de verificación simple de tecnología) y las comparará con lo que el empleado tiene actualmente en su casa. • Los aspectos de tener una oficina o un espacio de trabajo en casa, las necesidades de equipos y los horarios deben planificarse con anticipación. ¿Qué proporcionará el empleador y qué se espera del empleado? o Indicar a continuación: _____ 0 El empleador y el empleado revisarán las necesidades y los hábitos de trabajo necesarios para tener éxito en el teletrabajo y crearán un plan de acción. • El empleador y el empleado harán un acuerdo sobre los roles y las responsabilidades laborales para determinar si el teletrabajo es apropiado (ver cómo implementar un diagrama de flujo del personal) o durante cuántos días a la semana. • Los gerentes deben saber y compartir la cantidad de horas que se espera que un empleado trabaje cada semana. En este acuerdo, se debe incluir el horario obligatorio que se espera que el empleado esté disponible por teléfono. Cantidad de horas previstas por semana Horario semanal aquí: _____ • Se debe hablar sobre las expectativas de horas extra y se debe elaborar una política clara sobre cuándo se permiten las horas extra, si es que se permiten (esto se aplica a los empleados no exentos). O Horas extra _____ (están o no están permitidas).

Desarrollo de un período de prueba:

Otro:

Se puede decidir hacer un arreglo de teletrabajo a modo de prueba durante los primeros 30 a 60 días y que el empleador y el empleado puedan suspenderlo en cualquier momento dentro de ese plazo. Si ambas partes lo acuerdan, el Departamento de Recursos Humanos redactará un acuerdo de teletrabajo que firmarán todas las partes antes de comenzar el período de prueba.

Durante el período de prueba del teletrabajo, el gerente y el empleado se reunirán para hablar sobre el progreso y cualquier desafío. El gerente establecerá este horario y el empleado podrá solicitar reuniones adicionales según sea





necesario para obtener apoyo adicional. Al final del período de prueba, todas las partes determinarán, en función del progreso y los datos, si el teletrabajo debe continuar.

Espacio para el teletrabajo:

Para la creación de un espacio de teletrabajo se necesita planificación con el fin de garantizar que el empleado esté listo para tener éxito. El empleador y el empleado deben revisar la "Herramienta de lista de verificación de trabajo desde el hogar" y crear un plan. Además de la lista de verificación, aquí hay algunas otras consideraciones:

- Para cumplir con las pautas de la HIPAA, el gerente puede visitar la casa del empleado y hacer una revisión virtual completa del espacio de trabajo para garantizar que no se vea comprometida la información de salud protegida (PHI). Esto se puede hacer en cualquier momento y frecuencia siempre que sea durante el horario de trabajo.
- Establezca horarios de trabajo en función de las necesidades y el horario de atención de la organización. Determine cuál es el horario obligatorio de trabajo y qué horarios son flexibles.

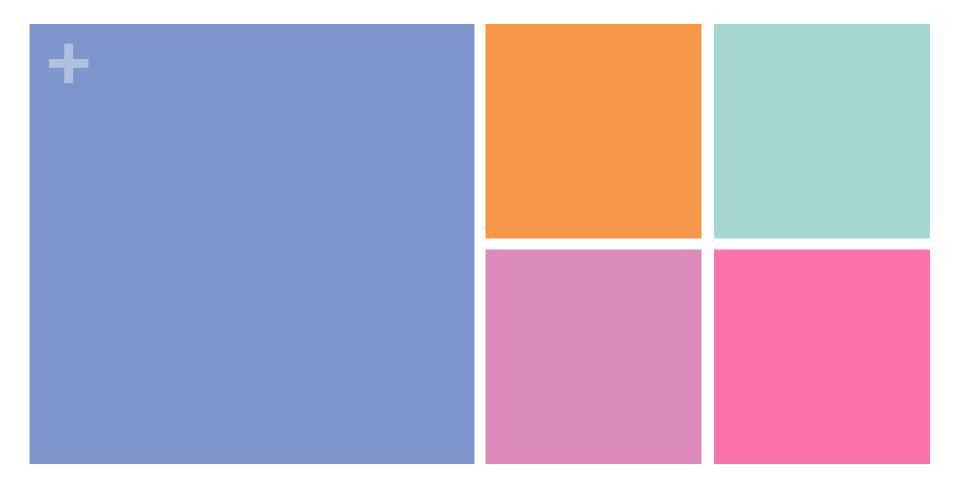
Presupuesto:

El empleado es responsable de los impuestos y otras implicaciones legales del uso comercial de su casa de conformidad con lo dispuesto por el Servicio de Impuestos Internos (IRS) y las restricciones gubernamentales estatales y locales.
(ingrese el nombre de la organización aquí) no será responsable de los costos asociados a la
organización inicial del espacio de teletrabajo del empleado, como muebles, iluminación o cualquier remodelación o modificación del hogar asociada con la oficina en el hogar.
Equipo:
(ingrese el nombre de la organización aquí) no es responsable de la rotura del equipo del
empleado mientras realiza el trabajo para (<mark>ingrese el nombre de la organización aquí</mark>).
El equipo suministrado por la organización es solo para uso comercial. El empleador y el empleado deben completar y firmar una lista de inventario de todos los equipos suministrados. Al finalizar el empleo, todos los bienes de la compañía serán devueltos a (ingrese el nombre de la organización aquí).
Opcional:
(Firma del empleado)
(Firma del empleador)





Archivo adjunto: Diapositivas de PowerPoint para la capacitación del personal







Trabajo y administración de forma remota

Curso intensivo

Hoy abordaremos lo siguiente: 5 pasos principales

- 1. Configuración de la tecnología para el éxito
- Consejos de organización para trabajar desde el hogar
- 3. Comunicación al trabajar de forma remota
- Cómo realizar una buena administración de forma remota
- Medición y comunicación del desempeño de forma remota







Antes de empezar



- Comience con una evaluación remota de trabajo:
- Preguntas para hacerle al personal:
 - 1. ¿Tiene acceso a Internet/wifi en su hogar?
 - ¿Tiene una computadora de escritorio o portátil operativa? ¿Qué marca o modelo?
 - ¿Cómo calificaría la conectividad en una escala del 1 al
 5?
 - 4. ¿Alguna vez usó FaceTime, Zoom u otras aplicaciones de conferencias web conectado al wifi? ¿Funcionó?
 - 5. ¿Tiene un teléfono celular operativo con un servicio confiable?
 - 6. Si no, ¿tiene un teléfono fijo?







1. Configurar la tecnología



Sea muy claro y brinde instrucciones sobre qué interfaz utilizarán cuando trabajen de forma remota. *Por ejemplo:*

- Computadora portátil o de escritorio
- Cámara web (si corresponde para reuniones o verificaciones virtuales)
- Teléfono
- Plataforma de conferencia web como Zoom, GoToMeeting
- Acceso a la VPN o acceso a la unidad compartida







Consejos sobre tecnología

- Si usan videoconferencias...
 - La organización debe grabar un breve video para lo siguiente:
 - Demostrar cómo compartir la pantalla
 - Demostrar cómo verificar el audio y el sonido de las llamadas y los videos
 - Demostrar la resolución de problemas para desafíos comunes
 - Haga publicaciones en YouTube o guarde material en la unidad compartida con acceso a la VPN.
 - ASEGÚRESE de que el personal pueda acceder al material en todo momento, no solo cuando comienzan a utilizar esta tecnología.

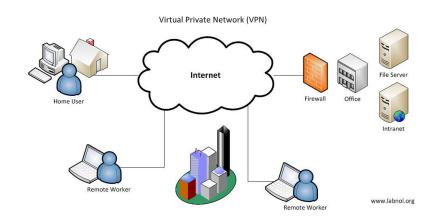






Consejos sobre tecnología

- Si deben acceder a la red privada virtual (VPN), ¿cómo van a probar que funciona para todos en sus hogares?
- Considere programar citas de 15 minutos entre cada miembro del personal y TI.
- Proporcione hojas de referencia sobre dónde están guardados los archivos si los miembros del personal no están familiarizados con la unidad compartida.









Usen videoconferencias siempre que sea posible.

- Trabajar desde el hogar puede provocar la sensación de estar aislado.
- Cuando realicen verificaciones o reuniones diarias, es mejor que se lleven a cabo por video para lograr un mayor nivel de interacción en comparación con el teléfono.
- Esto permite a todos compartir su trabajo en pantalla.
- Al principio, únanse a las reuniones por video unos 3 a 5 minutos antes de la hora de inicio por si surgen problemas técnicos. Una vez que estén habituados, pueden reunirse justo a tiempo.
- Sin mencionar que es más divertido estar socialmente conectados durante este tiempo.







Prepare una estación de trabajo en su hogar con un fondo despejado que no le importe que su equipo vea.

- Es posible que tenga que pensar creativamente sobre la posición del espacio de trabajo para evitar tener de fondo las áreas comunes de su casa donde los miembros de la familia pueden pasar durante una sesión de trabajo virtual.
- Intente encontrar un espacio que tenga luz natural, si puede. Piense en la buena energía y el buen flujo.
- Si es posible, dedique ese espacio solo para el trabajo. Esto proporciona un límite mental entre el trabajo y la relajación.









Asegúrese de que los cables de suministro de energía, los auriculares, etc. estén a mano en la estación de trabajo.

Es una gran molestia tener que interrumpir una sesión de video grupal para correr a cargar la computadora.







Programen sesiones de trabajo virtual con algunos descansos en el medio.

Levantarse para usar el baño en medio de una sesión virtual de trabajo en equipo puede generar interrupciones.





¡Esté presente! Si está en la computadora, mantenga la pantalla donde se encuentra su equipo...

Revisar el correo electrónico y hacer varias tareas a la vez durante un video significa que puede perderse de puntos importantes y hacer una pregunta redundante.







Establezca reglas básicas con su familia.

- Para los niños mayores y otros adultos en el hogar, establezca una señal que indique que está trabajando.
 Puede ser cerrar la puerta, un letrero que diga "creatividad en curso" o un gran letrero que diga "volveré a las 5 p. m." (o la hora en que termine).
 - Hágales saber cuándo podrá interactuar con ellos durante los descansos.
- Establezca un horario de caminata para los animales domésticos. Esto le da la oportunidad de estirar las piernas y hacer una lluvia de ideas sobre algún proyecto. O llame a un colega para una verificación.







- Limite las distracciones.
 - Cierre la sesión de sus cuentas de redes sociales hasta sus descansos.
 - Silencie el teléfono si está en medio de un proyecto (si el teléfono personal es el mismo que el del trabajo) y dígale a su equipo cuál es la mejor manera de comunicarse con usted.





3. Comunicación al trabajar de forma remota

- 1. Programen <u>verificaciones diarias</u> con su equipo específico. (el video funciona mejor)
 - A la mañana y quizás a la tarde también

2. Qué abordar:

- ¿Cuál es el plan para hoy? ¿Quién está haciendo qué?
- ¿En qué proyectos estamos trabajando?
- ¿Cuáles son nuestros objetivos generales?
- ¿Quién necesita ayuda?
- ¿Quién tiene un logro que quiera compartir hoy?







Comunicación al trabajar de forma remota

- 3. Programe verificaciones <u>semanales</u>.
 - Comparta mensajes de la empresa: preserve su cultura.
 - Este es un excelente momento para que un líder comparta agradecimientos personales, un tema de interés común o logros.
- 4. Decida sobre las expectativas de comunicación entre las reuniones.
 - ¿En qué plazo deben responderse los correos electrónicos? ¿Qué medio de comunicación se utilizará para las necesidades urgentes? ¿Correo electrónico? ¿Teléfono? ¿Mensajes de texto? ¿Mensajería instantánea? Haga un plan y comuníquelo.

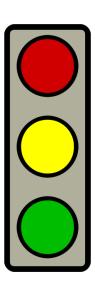






4. Cómo realizar una buena administración de forma remota

- Establecer horarios (Se recomienda que los departamentos establezcan sus propios horarios, a menos que la administración superior no esté de acuerdo. Tome una decisión sobre qué horario debe cubrirse).
 - ¿Qué horario aceptarán seguir?
 - Por lo general, el personal de centros de salud utiliza <u>horarios espejo</u>; el horario de la clínica se "refleja" en el hogar.
 - Registre su ingreso cuando generalmente comienza.
 Registe su salida cuando normalmente termina.
 - Destine tiempo para almorzar y tomar descansos.
 - Otra opción: Horario "rojo, amarillo, verde", según lo indica The Adecco Group. Rojo= sin trabajo. Amarillo= trabajo flexible. Verde= horas de trabajo acordadas frente a la computadora.







Cómo realizar una buena administración de forma remota

- Administre el <u>trabajo</u>, no a las personas
 - El trabajo es a lo único que puede hacerle un seguimiento mientras su equipo trabaja de forma remota.
 - NO solicite largas listas de seguimiento de tiempo.
 - NO llame incesantemente para controlar lo que hacen las personas.
 - NO haga que el seguimiento del trabajo tome más tiempo que el trabajo en sí mismo.
 - NO asigne proyectos grandes sin puntos de verificación más pequeños en el transcurso.











Cómo realizar una buena administración de forma remota

- Administre el <u>trabajo</u>, no a las personas
 - SÍ verifique el progreso en función de un cronograma acordado: verifique una lista de tareas o proyectos.
 - SÍ solicite ver los resultados del trabajo periódicamente, incluso si no está terminado.
 - SÍ dé crédito cuando corresponda: plazos cumplidos, innovaciones, asumir más trabajo, etc.











5. Medición y comunicación del desempeño de forma remota

- Piense en formas creativas de comunicar los logros obtenidos en cuanto al desempeño.
- Destaque y eleve a las superestrellas.
- Proporcione excelentes comentarios a las *estrellas intermedias*.
- Controle más frecuentemente (pero no incesantemente) a las estrellas en descenso.
- ¿Puede hacer que el panel de desempeño sea virtual?





Consejos de comunicación y desempeño

- Recuerde Monday Morning Leadership de David Cottrell...
 - ¿Cómo continuará reconociendo a las superestrellas mientras trabajan de forma remota?
 - Recuerde el principio de la zanahoria: piense en formas de reconocer públicamente a estos miembros del personal mediante verificaciones diarias, correos electrónicos, mensajes semanales de la compañía, etc.







Consejos de comunicación y desempeño

- Preservar la cultura con los empleados en lugares diferentes puede ser un desafío.
 - Aproveche todas las oportunidades para elevar la moral al comunicarse a través de varios medios:
 - Correo electrónico
 - Grabación de mensajes telefónicos o de video
 - Llamadas telefónicas individuales
 - Verificaciones diarias con el equipo
 - Comunicación semanal de la compañía



