



everis

Guía y lineamientos para trabajo remoto v 1.0

Formando una cultura de trabajo apoyados en
acuerdos, herramientas y procesos

Cultura de trabajo remoto

everis

an NTT DATA Company

El trabajo remoto nos permite una mayor **flexibilidad** en nuestro día a día, mejorando el balance entre vida personal y laboral.

Al evitar traslados podemos **aprovechar nuestro tiempo** de mejor manera. Hay otras ocasiones en que el trabajo remoto no es opcional. Por ejemplo, cuando trabajamos con personas de otra localidad.

Trabajar a distancia fuera de la oficina puede también **potenciar la productividad** individual al tener menos interrupciones durante la jornada laboral.





No obstante, **un mal manejo puede perjudicar al equipo y a nuestros clientes.**

Las herramientas y procesos no son suficientes. Hagamos una cultura de trabajo remoto que nos permita una mejor comunicación y coordinación con nuestros equipos y clientes.



Básicamente comportarnos **como cuando estamos frente a frente:**

Ducharnos, vestirnos apropiadamente, comer bien y respetar los horarios. Fuera de la oficina debemos crear nuestra rutina para pasar de modo familia a trabajo y viceversa.

En este documento compartimos algunas ideas para mejorar tu trabajo remoto sin importar cuál es tu rol. Puedes usar todas las ideas o fomentar que los responsables lo hagan para beneficio de todos.

Normas de cortesía al trabajar remotamente



Trabajando desde casa

Es muy importante disponer de un **espacio adecuado** de trabajo.

Es imprescindible **acordar** con otros miembros de la familia el espacio físico, los horarios, las interrupciones permitidas y la eliminación de ruidos molestos.

Otros elementos indispensables a tomar en cuenta son **el escritorio y la silla** donde trabajaremos. Pueden hacer la diferencia. Un sofá o cama no están diseñados para una jornada de trabajo.

El ambiente se complementa con una buena **iluminación, ventilación y aislamiento sonoro** que hagan más eficiente y cómodo nuestro tiempo en casa.



Antes de una reunión



an NTT DATA Company

Una buena práctica es que para todas las herramientas o procesos que usamos tengamos un **plan B** de rápida ejecución y conocido por todos.

Por ejemplo, si el equipo usa la aplicación A para videollamadas, todos también cuentan con la aplicación B en caso de ser necesario.

Cada una de las citas para reuniones debe incluir el **link necesario para la conexión remota**.

Tanto de la aplicación usual como de la opción B.

Incluir en las invitaciones la información necesaria para la sesión.

Objetivo y agenda detallada a seguir no deben ser opcionales.



Cuando en una sesión se deban revisar temas que no requieren a todo el equipo completo conectado, se recomienda dividir el encuentro en secciones. Iniciando con todo el equipo para los temas generales y luego subdividiendo la reunión con temas y personas específicas. Antes de finalizar es ideal volver a unir a todo el equipo para el resumen final.

Durante las reuniones



La mejor forma de comunicación es frente a frente, le siguen en orden: **videollamada**, llamada de audio, mensajería/chat, email..

Lo mejor para una sesión remota es la **videollamada**.



Contar con **audífonos** mejorará sensiblemente la comunicación.

Nos referimos a todos los miembros del equipo.

Nos aísla de otros ruidos y nos permite **focalizarnos** mejor en la conversación.



Tengamos en cuenta que, aunque estemos en la oficina, al estar en una reunión con alguien remoto nosotros también nos convertimos en miembros remotos.

Cuando sea posible, los presentes en la oficina deben estar en una **sala de trabajo** juntos para mejorar la comunicación.



Contar con aplicaciones que permitan **editar** simultáneamente los archivos

Compartir rápidamente el contenido de nuestra pantalla hará más efectivas nuestras reuniones.



Tengamos siempre la **cámara** encendida para mejorar la comunicación.

Y el **micrófono** apagado cuando no estemos hablando para reducir el ruido en la conversación.



Podemos complementar la comunicación con el **chat** adjunto a la llamada. La mayoría de las herramientas incluyen esa opción.


Nos permite además comunicarnos con el **moderador** de la sesión para no alterar el flujo de la conversación.





Después de las reuniones



an NTT DATA Company

-  Terminar la sesión con un breve resumen que incluya:
 - Los **temas** tratados.
 - Los **acuerdos** tomados.
 - Los **siguientes pasos**, si es que fueron definidos algunos.

-  Agendar la fecha, hora y detalles de la **siguiente sesión**, si aplica.

-  Enviar y, de ser posible, revisar la **minuta** generada durante la sesión.



Durante todo el día



an NTT DATA Company

- Siempre contar con un **canal de comunicación abierto permanentemente** con tu equipo para ser usado durante la jornada laboral. Lo más sencillo es un chat.
- Conservar el chat o canal de comunicación formal con uso exclusivo para **asuntos relacionados con el trabajo**.
- De ser posible, probar cualquier **nueva herramienta** primero en la oficina simulando la interacción remota de una sala a otra antes de implementar desde casa.

Mantener informado al cliente



an NTT DATA Company

Es muy importante **mantener informado al cliente y a otros interesados** de nuestras actividades remotas.

Al trabajar separados es necesario **suplir el flujo de información** habitual que se da dentro de la oficina por algún otro mecanismo.

No se trata de un reporte de estatus o una simple lista de nuestras reuniones o una imagen de nuestro calendario para mostrar que estamos ocupados.

Es una comunicación **bidireccional** sobre los **avances y entregas de valor** que estamos generando y la obtención de **feedback** sobre lo que hacemos.

Todo el cambio de procesos, incluyendo la comunicación deben ser **negociados** con los interesados.



Compartir nuestras actividades y avances - Sugerencias



Acordar al inicio de la semana el **plan general de trabajo** con los entregables a alto nivel que esperamos entregar o avanzar.



Mantener por lo menos una pequeña sesión diaria para **mantenernos informados** y detectar **riesgos o impedimentos**.



Contar con **dashboards y tableros virtuales** con información actualizada. Asegurar el acceso para todos los interesados.



Tener un **canal de comunicación** abierto para resolver dudas o informar **al momento**.

Destinado sólo para este uso.



Fomentar que las interacciones formales sean por **videollamada** si la reunión frente a frente no es posible.



Presentar a todos los interesados formalmente los **avances** y obtener su **feedback**.

Si los avances son muchos, hacerlo semanalmente.



Información y procesos



an NTT DATA Company

Contar con un **repositorio centralizado** para todos los archivos es crucial (incluso para equipos que no trabajan remotamente).

Compartir archivos en progreso por email es muy ineficiente y propenso a errores y pérdida de información.

Es necesario **definir o actualizar los estándares** usados para todos los procesos impactados.



Algunas herramientas sugeridas

(otros listados en la página final)

Repositorio: Microsoft Teams, Sharepoint

Colaboración simultánea: Google drive

Tableros y muros interactivos: Planner, Trello, Mural, Stormboard, miro, Google drawings

Estimación: [Planning poker](#)

Video: Teams, Zoom, Hangouts

Retrospectivas: Ideaboardz, Jamboard

Feedback, preguntas y encuestas: Menti, sli.do, doodle, Microsoft Forms, Google forms, Kahoot

Cursos y talleres: Google classroom

Comunicación: Slack



Checklist de trabajo remoto



an NTT DATA Company

- Acuerdos.** Los acuerdos de los cambios en herramientas, procesos y horarios fueron definidos y compartidos con todo el equipo y/o el cliente.
- Ambiente casa.** Al trabajar desde casa contamos con un espacio de trabajo adecuado.
- Disponibilidad.** Todos los miembros del equipo están disponibles durante toda la jornada de trabajo.
- Comunicación.** Tratamos de reducir la comunicación por email, fomentando videollamadas, chats con historial y repositorios de información.
- Videollamadas.** Evitamos las llamadas de audio, prefiriendo llamadas por video.
- Citas efectivas.** Las citas de reuniones incluyen link, objetivo de la sesión y agenda detallada.
- Optimización de reuniones.** Cuidamos que en cada sesión sólo estén las personas imprescindibles para esa reunión.
- Reuniones cortas.** Evitamos reuniones demasiado largas. Si es inevitable, promovemos recesos por lo menos cada hora.
- Contacto inmediato.** Conseguimos iniciar una sesión remota en cualquier momento en menos de un minuto.
- Facilitador.** Las reuniones siempre incluyen un facilitador que focaliza y orienta la sesión.
- Conectados.** Todos en el equipo mantienen la comunicación activa en reuniones conectándose con su propio dispositivo (laptop, tableta, teléfono).
- Minuta.** Todas las sesiones generan un resumen o minuta compartidos con todo el equipo.
- Cortesía remota.** Se respetan siempre las normas de cortesía para trabajo remoto.
- Mejoras.** En las retrospectivas o sesiones de feedback del equipo se analiza el funcionamiento del trabajo remoto.

Otros recursos



an NTT DATA Company

Artículos y blog posts:

[\(Podcast\) WorkLife with Adam Grant: A world without bosses](#)

[\(Article\) New Research Shows How Independent Workers Can Thrive in the Gig Economy](#)

[Agony and Ecstasy in the Gig Economy: Cultivating Holding Environments for Precarious and Personalized Work Identities](#)

[Thriving in the Gig Economy](#)

[A 90-Minute Plan for Personal Effectiveness](#)

[5 Secrets To Taking the Perfect Nap](#)

Videos (parodias) sobre trabajo remoto:

[A conference call in real life](#)

[A video conference call in real life](#)

Listados de herramientas de colaboración:

- [330 Tools for Remote Work](#)
- [60 Online Collaboration Tools to Help Your Team Be More Productive](#)
- [17 Remote Work Tools for Happy and Productive Employees](#)
- [Online Collaboration Tools \(by Robin Good\)](#)
- [Collaboration superpowers](#)

The Remote Manifesto (GitLab):

- [The Remote Manifesto \(By GitLab\)](#)

Libros:

- [Manage your Day-to-Day: Build your Routine, Find Your Focus & Sharpen your Creative Mind](#)
- [Work Together Anywhere: A Handbook on Working Remotely](#)