

GUÍAS DE TRABAJO A DISTANCIA EN EL ESTADO:

# Cómo trabajar en tiempos de emergencia sanitaria

Laboratorio  
de Gobierno



# Índice

**3**

**Bienvenida**

**5**

**Recomendaciones para Jefaturas y Líderes de equipos**

**6**

Identificación de tareas a desarrollar a distancia

**7**

Generar condiciones de soporte para el trabajo a distancia

**9**

Criterios de trabajo inter equipos de la institución

**9**

¿Cómo estructurar el trabajo de los equipos en la semana?

**10**

¿Cómo medir los avances semanales del trabajo?

**12**

**¿Cómo generar reuniones grupales a distancia?**

**13**

**Recomendaciones para Fiscalías y DAF**

**14**

Normativa aplicable

**14**

Adopción de medidas administrativas y modalidades especiales de trabajo

**17**

**Recomendaciones individuales para los servidores públicos en general**

**18**

¿Cómo organizar mi trabajo y vida personal?

**20**

Prepara tu espacio de trabajo (comodidad, orden, seguridad)

**20**

Prácticas saludables

**21**

¿Cómo organizar el trabajo colaborativo en línea para la elaboración de informes, documentos...

**23**

¿Cómo comunicarse de mejor manera para distintos objetivos?

**25**

**Testimonios y herramientas digitales**

# ¡Hola!

Esta primera guía de trabajo remoto en el Estado tiene por objetivo central potenciar el trabajo a distancia de las personas que se desempeñan en instituciones públicas, permitiendo la continuidad operativa del servicio, atendiendo las necesidades públicas de manera permanente y generando un ambiente que considere el bienestar físico y psíquico de las personas que componen los equipos de trabajo.

A su vez, queremos entregarte orientaciones y buenas prácticas laborales para que te puedas adecuar a este nuevo contexto de emergencia sanitaria.

Para lo anterior, hemos aterrizado este objetivo en un set de recomendaciones “paso a paso” para **tres tipos de usuario**:

- **Jefes de Servicio y Líderes de equipo**
- **Fiscalías y Departamentos de Administración y Finanzas**
- **Funcionarios en general**

En el siguiente documento podrán encontrar estas recomendaciones junto a una serie de herramientas y sus potenciales usos.

Todo lo anterior lo hemos generado acogiéndonos al reciente Instructivo Presidencial N°003 del 16 de marzo de 2020, al Dictamen de la Contraloría N° 3.610 del 17 de marzo, y los oficios N°10 del 18 de marzo de los Ministros de Interior y Hacienda y Oficio N° 358 del 19 de marzo del Director Nacional de Servicio Civil .

Esperamos que este insumo sea de mucha utilidad y desde ya te invitamos a compartir tu experiencia y retroalimentación en [innovadorespublicos@lab.gob.cl](mailto:innovadorespublicos@lab.gob.cl).

Un abrazo,

**Roman Yosif**  
Director Ejecutivo  
Laboratorio de Gobierno

**Alejandro Weber**  
Director Nacional  
Servicio Civil

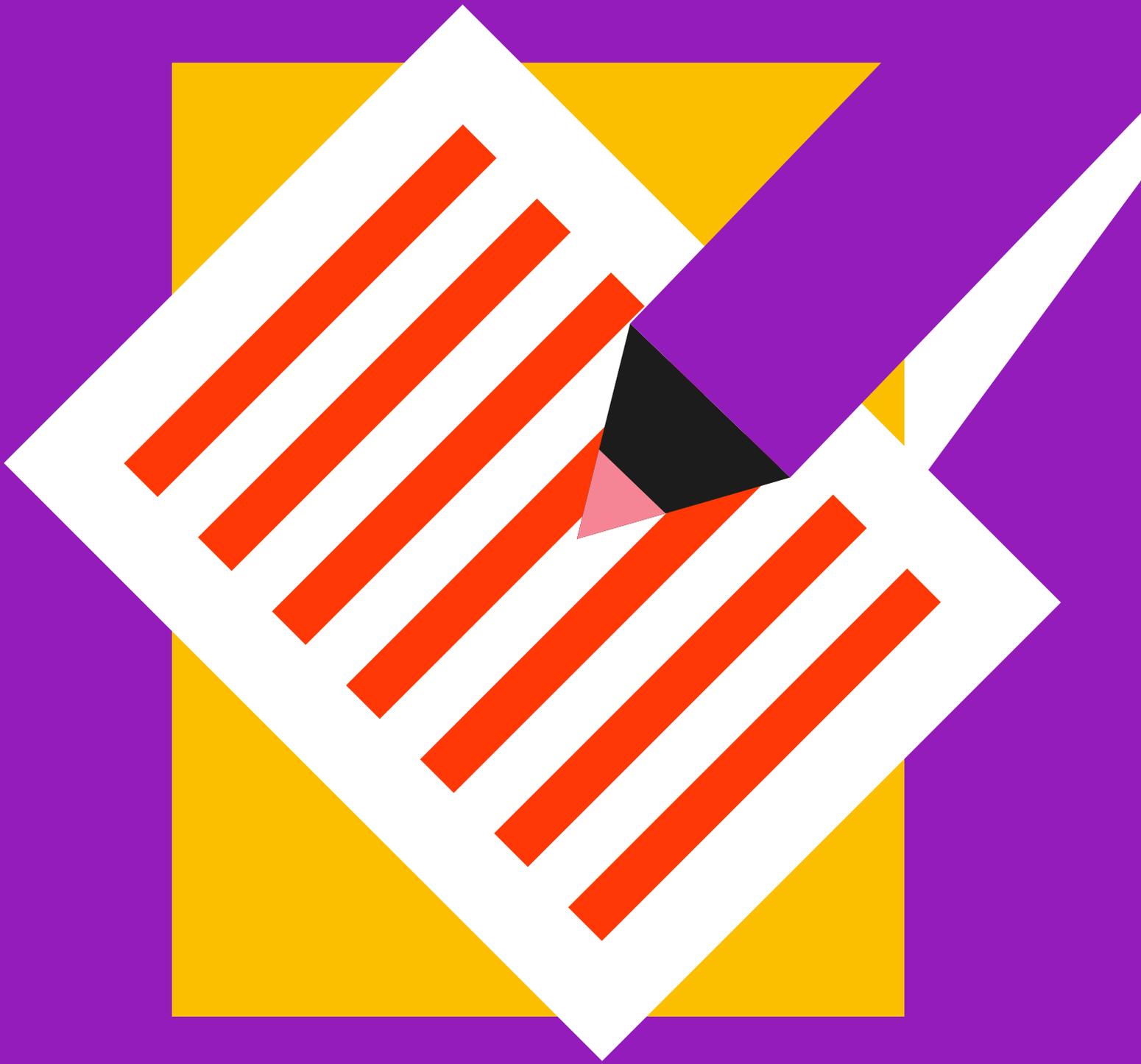
# Innovar es tarea de todos

Esperamos que esta guía sea un paso más en nuestros constantes esfuerzos por avanzar en la Modernización del Estado. Contingencias como la que estamos atravesando solo nos demuestran que el trabajo que día a día realizamos para sacar adelante esa tarea tiene beneficios concretos e inmediatos en la ciudadanía. El Gobierno de Chile está consciente de que no solo se trata de prepararnos para el futuro, sino que también para los desafíos del presente.

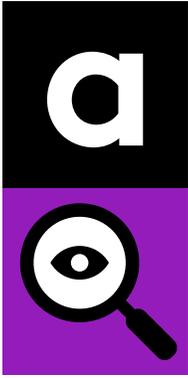
Las recomendaciones incluidas en esta guía nos llaman a hacer uso de las herramientas con las que ya contamos y que tal vez todavía no estábamos aprovechando al máximo. Nuestra meta es seguir construyendo la Modernización del Estado para facilitarle la vida a las personas y hacerles más accesibles y confiables sus instituciones. Sabemos que podemos estar a la altura de ese objetivo.

**Felipe Ward Edwards**  
Ministro Secretario General  
de la Presidencia

**Ignacio Briones**  
Ministro de Hacienda



# Recomendaciones para Jefaturas y Líderes de equipos



## Identificación de tareas a desarrollar a distancia

### i. Identifica los procesos o tareas críticas

Como punto de partida, se debe realizar un mapeo de todos los procesos o tareas críticas de la institución, identificando cuáles pueden ser realizadas de manera remota, buscando dejar sólo de manera presencial lo estrictamente necesario, dado el contexto de emergencia sanitaria.

### ii. Define las personas que trabajarán a distancia

A partir de las tareas identificadas, reconoce a quienes realizan funciones susceptibles de realizarse a distancia, y establece quiénes estrictamente deberán cumplir presencialmente su jornada, debido a la imposibilidad de ejercerlas remotamente. Individualiza los casos y fundamenta las causas.

### iii. Comunica a las personas las definiciones

Informa a los involucrados la posibilidad de trabajar a distancia, recogiendo sus percepciones e inquietudes a fin de utilizarlas como insumo para la generación de condiciones para el desarrollo del trabajo.

#### **IMPORTANTE**

*Recordemos que la normativa aplicable exige que el trabajo a distancia sea estrictamente observado y se cumpla con el principio de control jerárquico que rige en la Administración del Estado.*

Sugerimos que el conjunto de estas medidas, casos y resguardos, así como la información levantada, sea informada a las diversas asociaciones de funcionarios con el fin de poner al tanto el modo de operación y las condiciones y responsabilidades de las personas que se acojan a esta modalidad.



# Generar condiciones de soporte para el trabajo a distancia

## i. Realiza un catastro del equipamiento portátil y acceso a sistemas

Identifica quiénes tienen computadores portátiles asignados que puedan utilizar en el trabajo remoto. En caso de no tener, consultar si existe disponibilidad voluntaria de las personas que no tengan equipos portátiles asignados que puedan disponer de sus propios equipos. Luego, asegúrate que los funcionarios tengan acceso remoto a los sistemas informáticos institucionales necesarios para desarrollar sus labores, así como acceso al correo institucional.

### PASO 1

Enlista a los servidores públicos que por su función podrían realizar el trabajo a distancia.

### PASO 2

Revisa en el registro de activos si poseen computador portátil asignado.

*Opcional:* consulta directamente con las personas que no poseen equipo portátil su disponibilidad para utilizar algún equipo personal.

### PASO 3

Identifica qué sistemas institucionales son necesarios para desarrollar cada función.

### PASO 4

Revisa con el Área de Tecnologías de la Información de la institución la disponibilidad de acceso remoto a los sistemas necesarios.

#### Ejemplo:

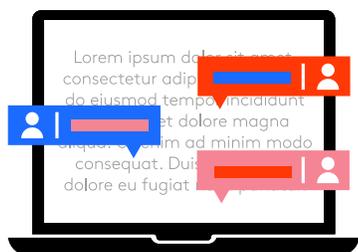
Funcionario	¿Cuenta con un equipo portátil?	¿Qué sistema institucional requiere para cumplir su función?	¿Cuenta con acceso remoto a los sistemas institucionales?
Rolando Poblete	Sí	Sistema Personal	Sí
		Correo Institucional	Sí

## Consideraciones de Seguridad de la Información

- 1 Para acceder al ambiente de trabajo desde una red de fuera de la oficina se recomienda la utilización de una VPN (Virtual Private Network) institucional, una tecnología que permite la conexión de un computador a una red privada desde internet.
- 2 Una vez dentro de la VPN se puede trabajar con escritorio remoto para el acceso a la estación de trabajo y el acceso a la intranet.
- 3 Se recomienda escanear el equipo desde el cual se conectará antes de ingresar a la VPN institucional.

## ii. Asegurate contar con sistemas colaborativos y comunicación a distancia

Para realizar el trabajo a distancia es fundamental contar con herramientas de colaboración en línea y de comunicación remota que permitan a las personas trabajar de manera conjunta y comunicarse en tiempo real emulando la interacción que se puede tener de forma presencial. En su mayoría, las distintas dependencias utilizan los servicios de *Google* o *Microsoft*, con sus distintos programas. La recomendación es que utilices los que son usados en tu institución.



### ¿Qué son las herramientas de colaboración en línea?

Son parte de las nuevas tecnologías presentes en internet, las cuales permiten la visualización y edición de información y documentos en línea y en simultáneo por todos los usuarios, permitiendo a todos aportar en un mismo proyecto y hacer seguimiento de sus avances. Algunos ejemplos de estas herramientas para la colaboración en documentos son *Google Docs* (*Google*) y *Office 365* (*Microsoft*).

#### IMPORTANTE

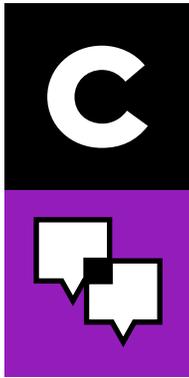
*Muchas instituciones públicas cuentan con herramientas de colaboración y/o comunicación oficiales. Se recomienda la utilización de esas herramientas en primer lugar, y en caso de no contar con una oficial, se debe consultar con el área de Tecnologías de Información de la institución cuál herramienta deberían ocupar en caso de considerarlo necesario.*

*Al final de este documento podrás encontrar un link donde se encuentra un listado colaborativo de herramientas disponibles.*



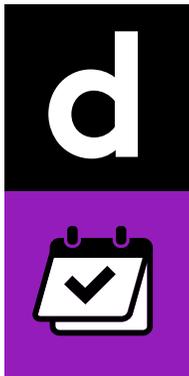
### ¿Qué son las herramientas de comunicación remota?

Más allá del uso del correo institucional como medio formal de comunicación, si queremos generar condiciones para que los funcionarios se puedan relacionar de forma inmediata, podemos disponer de tecnologías de comunicación persona a persona mediante texto, audio y video que puedan ser utilizadas incluso para realizar reuniones virtuales del equipo en caso de necesitar una coordinación entre todos. Algunos ejemplos de este tipo de herramientas son *Microsoft Teams* o *Google Hangouts*. Si bien existen otras, como por ejemplo *Slack*, la recomendación es que comiencen utilizando la que tu institución tiene habilitada.



## Criterios de trabajo inter equipos de la institución

- i. Considerar no sólo la colaboración dentro de los equipos de trabajo, sino entre equipos de trabajo para el desarrollo de los servicios.
- ii. Reconocer a las distintas áreas de la institución relacionadas con el equipo de trabajo y comunicarles las funciones que se realizarán de forma remota. Asimismo, consultar a las áreas de las cuáles necesitamos información cómo van a estar operando para estar coordinados.



## Cómo estructurar el trabajo de los equipos en la semana

### i. Define un plan de trabajo semanal

Al igual que el trabajo presencial, el trabajo a distancia requiere de igual o mayor nivel de planificación de las tareas para que se cumplan los objetivos. En este sentido, es necesario desarrollar un plan semanal que considere las tareas a nivel personal y a nivel colectivo que se requieren y generar las condiciones para controlar y coordinar el avance de su cumplimiento.

#### IMPORTANTE

*El plan debe ser ajustado a la realidad considerando la compatibilización de la vida personal con la laboral en este contexto de emergencia sanitaria, además de respetar los horarios de trabajo regular.*

#### PASO 1

Definir los objetivos a cumplir por el equipo durante la semana.

#### PASO 2

Determinar en conjunto las tareas a realizar para el cumplimiento de los objetivos.

#### PASO 3

Clasificar las tareas que pueden realizarse de forma remota exclusivamente por el funcionario y cuáles corresponden a un trabajo colaborativo en equipo, definiendo siempre a un responsable final.

**Ejemplo:**

SEMANA:			
Objetivo	Tarea	Participantes	Responsable

#### PASO 4

Acordar metas individuales de trabajo semanal y metas semanales del trabajo grupal.

#### PASO 5

Acordar las sesiones grupales remotas para las tareas que requieren colaboración del equipo.

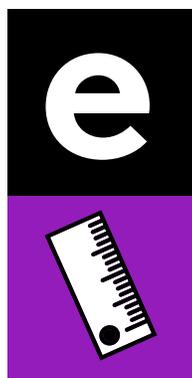
#### PASO 6

Al finalizar la semana revisar el cumplimiento de los avances del trabajo y revisar individualmente con cada miembro del equipo las dificultades que tuvo en el desarrollo de su trabajo.

#### PASO 7

Retroalimentar a los miembros del equipo respecto de los avances y desafíos a abordar.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
09:00: Reunión grupal: Definición de objetivos y tareas <a href="#">Link reunión</a>		09:00: Reunión grupal: Revisión de avances <a href="#">Link reunión</a>		
				16:00: Reunión grupal: Cumplimiento de compromisos y nuevos desafíos <a href="#">Link reunión</a>



## Cómo medir los avances semanales del trabajo

i. La medición del trabajo realizado de forma remota producto de la contingencia sanitaria no debería ser equivalente a las mediciones de desempeño habituales de la institución, si no que debería estar enfocada en hacer un seguimiento del trabajo.

### ii. Elabora un Kanban de seguimiento

Recomendamos la utilización de una herramienta muy popular en equipos de trabajo para poder visualizar de manera colectiva las tareas de la semana y su estado de avance denominada *Kanban* (que en japonés significa “tarjetas visuales”). Esta metodología plantea la importancia de la visualización del trabajo por parte de todos los miembros del equipo, normalmente en un tablero

físico en la oficina, y en este caso un tablero “virtual”, para poder saber el estado de avance de las tareas y poner foco en el término de tareas en vez de abrir demasiadas tareas en paralelo con el riesgo de no finalizarlas.

**PASO 1**

Crea un planilla compartida con todos los miembros de tu equipo. Recuerda que puedes ocupar la herramienta de colaboración que hayan establecido con anterioridad en tu servicio (ya sea Google, Microsoft u otra).

**PASO 2**

Define los “estados” de las tareas que desean visualizar y los estableces como columnas. Una manera recomendada de clasificar estas tareas es:

No iniciada	En desarrollo	En revisión	Terminada

**PASO 3**

Ingresa todas las tareas de la semana identificadas anteriormente bajo la columna “No iniciada”, indicando el responsable de cada tarea cuando corresponda.

**PASO 4**

Cada miembro del equipo deberá trasladar la tarea que se encuentre realizando en el momento hacia la columna “En Desarrollo”.

**PASO 5**

Una vez concluida una tarea, cada funcionario podrá mover las tareas a la columna “Terminada” para el caso de las tareas que no requieren de una revisión de la jefatura, o bien a “En Revisión” para las que sí lo requieren.

**PASO 6**

La jefatura deberá revisar el cumplimiento de las tareas y finalizar las tareas que hayan requerido de su revisión.

**PASO 7**

Las tareas que no hayan sido terminadas deberán ser incluidas en el trabajo de la semana siguiente, sujetas a una nueva priorización de la jefatura según la evaluación del cumplimiento de los objetivos anteriores y los nuevos que puedan surgir.

# ¿Cómo generar reuniones grupales a distancia?

## PRE-REUNIÓN

- a. Definir el objetivo y agenda de la reunión.
- b. Agendar con antelación y enviar el link a todos los participantes.
- c. Recordar a los participantes que prueben el acceso a la plataforma y el correcto funcionamiento del audio y video con antelación.

## REUNIÓN

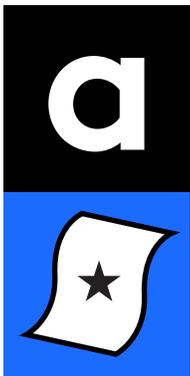
- a. Conectarse 5 minutos antes para resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar.
- b. Se recomienda que un funcionario/a pueda ejercer un rol de moderador, el cual facilite la conversación, asigne la palabra y lleve los temas de la agenda.
- c. Un funcionario puede ir registrando las ideas y compromisos que surjan en la reunión. Otra forma más colaborativa puede ser la creación de un documento en línea que pueda ser visto y editados por todos a la vez.
- d. Cada funcionario debe solicitar la palabra y respetar los turnos de habla cuando corresponda para generar un diálogo fluido.
- e. Al finalizar, se recomienda que el moderador haga un breve resumen de los temas y compromisos que se generaron.

## POST-REUNIÓN

- a. Enviar el acta o documento resumen de la reunión a todos los participantes, acuerdos, fechas, etc.



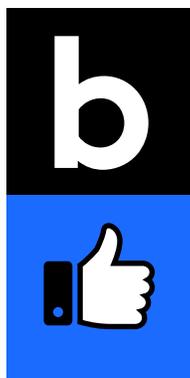
# Recomendaciones para Fiscalías y DAF



## Normativa aplicable

Sin perjuicio de la normativa general aplicable, existen cinco instrumentos jurídicos específicos dictados recientemente con motivo del brote mundial y nacional del Coronavirus 2019 (COVID-19):

1. [Instructivo Presidencial N° 003, de 16 de marzo de 2020, del Presidente de la República](#), el que imparte instrucciones y medidas de prevención y reacción por casos de brote de COVID-19 a los ministerios y a los servicios públicos que dependan o se relacionen a través de ellos.
2. [Dictamen N° 3610, de 17 de marzo de 2020, de la Contraloría General de la República](#), el que dispone medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la administración del Estado a propósito del brote COVID-19.
3. [Decreto Supremo N° 104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública](#), el que declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por Calamidad Pública, en el Territorio de Chile.
4. [Oficio Circular N°10, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y del Ministerio de Hacienda](#), que imparte lineamientos a los jefes superiores de servicio en relación a trabajo remoto, servicios mínimos indispensables y turnos, por alerta sanitaria provocada por casos de brote de COVID-19.
5. [Oficio N° 358, de 19 de marzo, del Director Nacional de Servicio Civil](#), que solicita información a ministerios y servicios públicos para dar cumplimiento a las instrucciones impartidas en Circular N°10 de 18 de marzo de los Ministros de Interior y Hacienda.



## Adopción de medidas administrativas y modalidades especiales de trabajo

### OBJETIVOS

Conforme a lo dictaminado recientemente por el organismo contralor (CGR), se sugiere que los órganos de la Administración del Estado adopten una serie de medidas administrativas y modalidades especiales de trabajo en pos del logro de los siguientes objetivos:

- Respetar y promover los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, entre ellos la vida, integridad física y psíquica, y el derecho a la protección de salud, garantizados por la Constitución Política de la República y los Tratados Internacionales ratificados por nuestro país. (artículos 1° inciso quinto, 5° inciso segundo, 19 N° 9, todos de la Constitución Política de la República).

- Proteger a la población general y a las familias, evitando brotes activos y el contagio masivo del virus, conteniendo su propagación. (artículos 1º inciso quinto, 5º inciso segundo, 19 N° 9, todos de la Constitución Política de la República).
- Asegurar la continuidad operativa del servicio, atendiendo las necesidades públicas de manera continua y permanente. (artículos 1º, 38 de la Constitución Política y 3º de la ley N° 18.575)

## RECOMENDACIONES Y MEDIDAS SUGERIDAS

Atendida la relevancia de los equipos jurídicos y financieros para el funcionamiento interno de los servicios, se sugiere tener presente y adoptar las siguientes recomendaciones para hacer frente a la situación sanitaria:

### PASO 1

Generar un catastro de funciones críticas institucionales, determinando el rol o tarea específica vinculada al área jurídica y/o financiera.

### PASO 2

Privilegiar el desempeño de labores en forma remota en sus domicilios, utilizando los medios tecnológicos que se determinen para tal efecto por el servicio.

### PASO 3

Definir unidades o grupos de profesionales que presten servicios críticos presenciales, los que necesariamente deberán continuar desarrollando sus funciones en el espacio físico regular, adoptando un sistema de turnos.

### PASO 4

Establecer procedimientos y/o protocolos especiales que incorporen elementos destinados a facilitar el trabajo remoto de las Divisiones, Departamentos y/o Unidades, asegurando el correcto flujo de información entre funcionarios para el cumplimiento de sus funciones, y promoviendo la validación electrónica de los instrumentos, teniendo presente las recomendaciones señaladas en el acápite N° 2 anterior.

### PASO 5

Adopción de todas las medidas administrativas necesarias para permitir el desarrollo de procedimientos administrativos, sin necesidad de esperar la entrada en vigencia de la Ley N° 21.180. sobre Transformación Digital.

### PASO 6

Flexibilizar criterios respecto a la utilización de firma electrónica avanzada (FEA) para la tramitación de documentos y/o instrumentos públicos necesarios para la continuidad del servicio.

#### **PASO 7**

Adoptar medidas puntuales de excepción para el cumplimiento de las directrices de la respectiva Política de Seguridad de la Información, tomando los resguardos necesarios vinculados a la privacidad de la información.

#### **PASO 8**

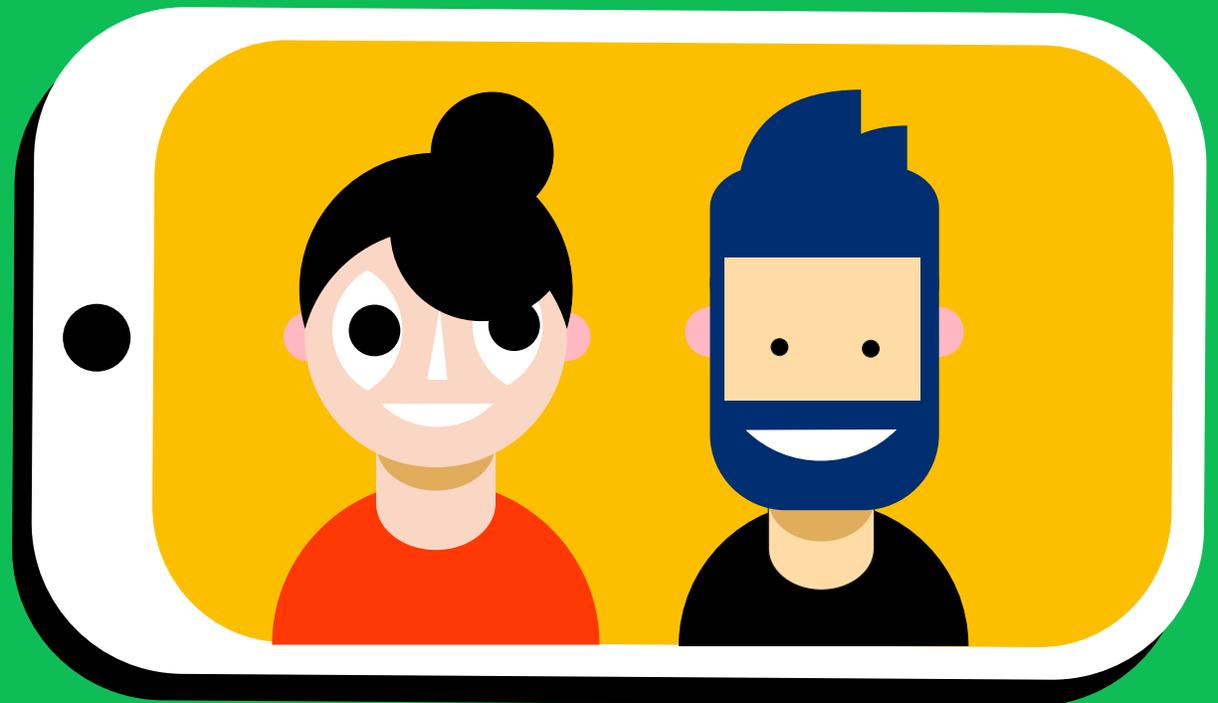
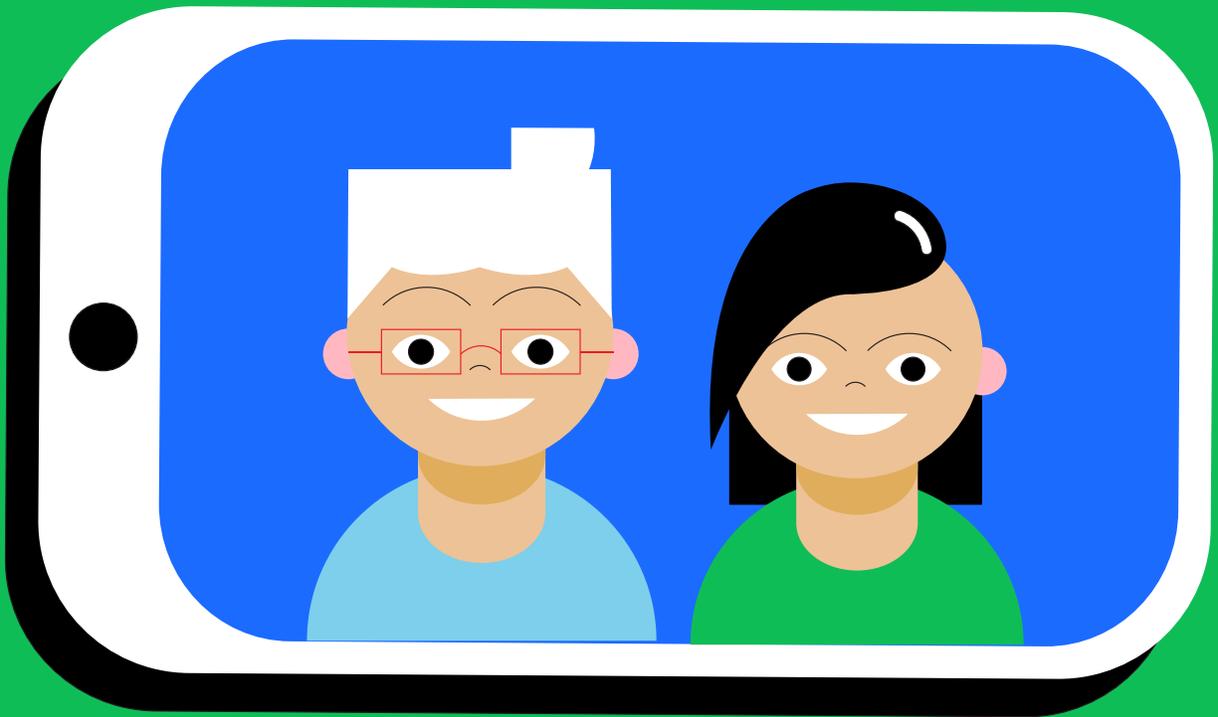
Definir un modelo de gobernanza temporal, el que permita facilitar la toma de decisiones, definiendo roles y tareas que se deban asumir, así como los plazos y productos, permitiendo una mejor bajada operativa a los equipos de trabajo.

#### **PASO 9**

Propender a la comunicación efectiva y ágil de las medidas administrativas y jurídicas adoptadas por la autoridad, facilitando su comprensión y adopción por parte del resto de la comunidad institucional.

#### **PASO 10**

Revisión permanente de normativa, jurisprudencia y/o recomendaciones aplicables emitidas por los organismos competentes y la autoridad sanitaria respectiva.



**Recomendaciones individuales  
para los servidores públicos  
en general**



# Cómo organizar mi trabajo y vida personal

## i. Programación de la semana

Siempre es importante mantener conocimiento de las grandes objetivos y entregables que tendrás durante la semana. Utiliza tus herramientas digitales para ordenarte (*Google Calendar, MS Outlook u otros*) siempre priorizando por las que ya se ocupan en tu institución:

### PASO 1

Genera una reunión de video o llamada con tu jefatura para acordar cuáles serán tus objetivos y entregables de la semana. Puedes proponer una lista en base a la planificación de la unidad.

### PASO 2

Sobre estos objetivos y entregables, acuerda con tu jefatura cuáles son las prioridades de esta semana y la fecha específica de entrega. Puedes ordenarlos usando la siguiente herramienta de programación de tu semana.

SEMANA	/ /			
Prioridad	Objetivos	Entregable	Fecha	Estado
				✓

### PASO 3

Formaliza a través de un correo electrónico los objetivos determinados.

*Opcional:* Existen diversas herramientas en línea para compartir en tiempo real, el estado de las tareas y objetivos de la semana. Algunas de ellas son gratuitas y otras de pago. Te recomendamos algunas:

- Google Drive / Office 365: Puedes generar un documento de word o excel donde actualices el estado de tu trabajo. Siempre prioriza por aquellas que ya se utilizan en tu institución.
- Herramientas de gestión de proyectos como Trello o Goodday, que podrás encontrar en el repositorio de herramientas.

## ii. Programación de tu jornada diaria

Junto con tener una visión de cómo será tu semana de trabajo, es conveniente comenzar tu jornada diaria con una planificación de tareas. Te sugerimos agregar en ésta, no sólo con el ámbito laboral, sino que también las relacionadas con el ámbito familiar y doméstico, especialmente por la contingencia. Es importante también, que dentro de la jornada diaria, planifiques horarios de pausas y descansos que te entreguen bienestar y tranquilidad.

### PASO 1

Identifica tus tareas laborales, familiares y domésticas y haz una lista para visualizarlas todas.

### PASO 2

Ordena la importancia y urgencia de tus tareas. Te sugerimos utilizar la siguiente matriz:

	+ Urgente	- Urgente
+ Importante	¡Hacer ahora!	Planificar con tiempo y exactitud
- Importante	En lo posible, pide colaboración o delega estas tareas	Evaluar la posibilidad de no realizar estas tareas, o al menos, no en este contexto

### PASO 3

Una vez que identificaste la importancia y urgencia de tus tareas ordena tu día. Te recordamos incluir tareas tales como descansos, tiempo familiar, tareas domésticas, etc. Esta es una situación especial y no debes dejar de lado a tu grupo familiar, por lo que las tareas familiares y domésticas deben estar en tu planificación.

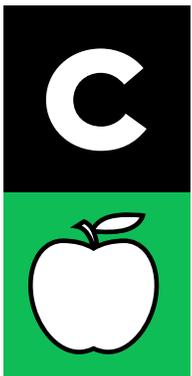
Día	Estado
AM	✓
Almuerzo	
PM	
Tiempo libre	



## Prepara tu **espacio de trabajo** (comodidad, orden, seguridad)

Para tu tranquilidad durante la jornada diaria, es importante que adecues un espacio específico de trabajo. Antes de iniciar revisa algunas cosas básicas:

Tips para un lugar de trabajo en casa	Estado
Destina un lugar específico para tu espacio laboral, independiente tengas un computador portátil. Trata que no sea cercano a un lugar de distracciones (dormitorio, televisión, entre otros)	✓
Avisa a tus familiares que estarás en este lugar trabajando. Avisa también, en caso de que tengas videollamadas y reuniones con otros.	
Revisa y ordena el cableado de tus equipos. Tener un lugar ordenado te ayudará a estar segur@ y tranquil@	
Aprovecha la luz natural lo más que puedas!	
En caso de videoconferencias, revisa con anterioridad funcionalidad de audio, micrófono y video, así como también, la luminosidad.	
Mantén la higiene de tus artículos electrónicos y de tu lugar de trabajo de manera permanente. Puede ser al inicio y término de cada jornada	



## Prácticas saludables

Durante este contexto, la ansiedad o la falta de concentración es algo común ante lo cual nos enfrentaremos. En este sentido, debemos incorporar prácticas saludables que nos permitan gestionar la ansiedad. A continuación te proponemos lo siguiente:

Prácticas saludables para trabajar remoto en contingencia	Estado
Inicia tu jornada tomando al menos dos vasos de agua	✓
Haz un poco de ejercicio que no requiera de desplazamiento como sentadillas, abdominales y flexiones de brazos (puedes apoyarte con videos de internet, ¡hay muchos!)	
Cada cierto tiempo, haz una pausa para comer un alimento saludable, de preferencia frutas. Durante las pausas, también puedes comunicarte con tus compañeros de trabajo para saludar y saber cómo se encuentran.	



## Cómo organizar el trabajo colaborativo en línea para la elaboración de informes, documentos, presentaciones, u otros

### i. ¿Cómo organizar el trabajo colaborativo de forma digital?

#### PASO 1

Sostener una reunión virtual para **alinear el objetivo** del trabajo, informe, documento, presentación que tengamos que realizar.

#### PASO 2

Una vez determinado el objetivo, durante la reunión, creen un borrador que contenga **los componentes o líneas de trabajo** para llegar al objetivo. Se recomienda usar un documento en línea compartido utilizando las herramientas que tiene la institución (*Google, Microsoft Office* u otros).

#### PASO 3

Una vez determinadas las líneas de trabajo para cumplir con el objetivo, se recomienda hablar de las **expectativas** de cada una, **asignando responsables, tareas claras y fechas de entrega**. Es necesario que haya un **responsable global**, quien coordina el trabajo colaborativo. Puedes apoyarte con la siguiente herramienta:

Nombre del documento			
Tipo de documento/s			
Objetivo del documento	Líneas de trabajo	Responsables	Fecha entrega

#### PASO 4

Se recomienda sostener reuniones de actualización mediante videollamada (prefiere utilizar las adoptadas por tu institución), al menos durante la mitad del trabajo colaborativo. De esta forma se orienta y encauza el trabajo hacia el objetivo común. Se sugiere que las personas responsables de la misma línea de trabajo, sostengan reuniones de avance para ir alineando sus entregas.

#### PASO 5

Se recomienda que de forma periódica el responsable global del trabajo, vaya haciendo revisiones, sugerencias o comentarios, para asegurar la visión común.

#### PASO 6

Se recomienda que cada integrante del equipo pueda revisar el trabajo y hacer los comentarios respectivos antes de la entrega final.

#### PASO 7

Por último, sostengan una reunión final para dar cierre al documento y evaluar el cumplimiento del objetivo. Pueden destinar un tiempo para realizar una retroalimentación general sobre el trabajo colaborativo en línea, usando las preguntas en la siguiente herramienta:

¿Qué hicimos bien?	¿Qué podríamos haber hecho mejor?	¿Qué haremos la próxima vez?

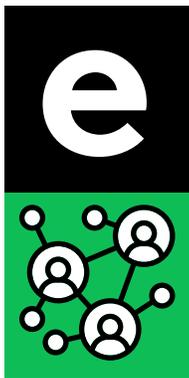
## ii. ¿Con qué herramientas en línea te puedes apoyar para ese trabajo colaborativo?

Con herramientas como [Google Drive](#) y [Office MS](#) puedes crear, abrir y editar documentos desde donde estés, usando tu computador, e incluso tu teléfono. Estos documentos pueden ser editados de forma colaborativa entre dos o más personas de tu equipo, de esta forma trabajar todos en conjunto. Podrás crear archivos de:

- **Documentos / Word:** Para cuando tengas que editar algún documento de texto (informes, resúmenes, escritos, entre otros) estas son las herramientas más indicadas y conocidas.
- **Hojas de cálculo/Excel:** En el caso de que tengan que realizar un análisis de cálculo o numérico, las herramientas "Hoja de cálculo" de *Google* y *Excel de MS Office* permiten trabajar de manera colaborativa en un mismo archivo.
- **Diapositivas / Power Point:** Si tú y tu equipo requieren de hacer una presentación, estas herramientas permiten generar presentaciones con varios usuarios en línea interactuando al mismo tiempo.

- **Videollamada (Ms Teams/Google Meet):** Utiliza esta herramienta para conectarte con tu equipo de manera simultánea, siendo precisos en la resolución de dudas y mostrando avances del trabajo. Te sugerimos que estas videollamadas puedan tener un moderador, y que sean enfocadas en tareas particulares, siendo lo más efectivas posible.
- **MS Formularios / Google Forms:** Si necesitan recoger información de parte de usuarios, participantes del proyectos, u otros, recomendamos realizar formularios para levantar información, tanto cuantitativa como cualitativa, y posteriormente analizarla. Puedes levantar información con tu equipo como ideas, opiniones y propuestas; como también entrevistar a un usuario, entre otros.

Te recomendamos utilizar las herramientas digitales que dispone tu servicio y/o institución, de esta forma, todos tus compañeros de trabajo podrán acceder a ella desde sus cuentas institucionales. Es importante considerar las normativas de seguridad establecidas previamente por el área de tecnología y sistemas.



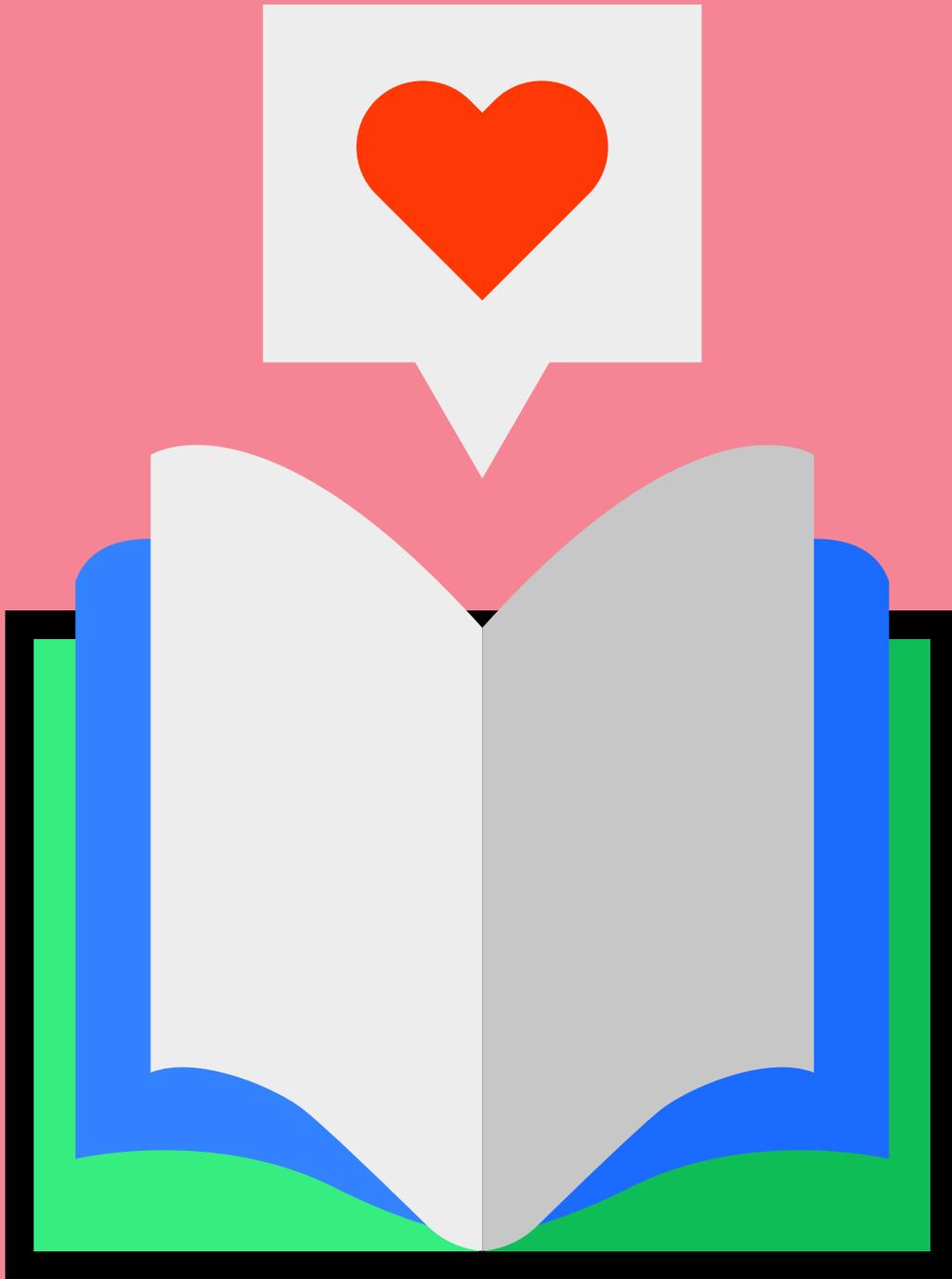
## Cómo comunicarse de mejor manera para distintos objetivos

Trabajando de forma remota, la comunicación tanto con tu pares, jefaturas o usuarios será fundamental para lograr tus objetivos. En este sentido, existen diversas herramientas que pueden colaborar a comunicarnos dependiendo del objetivo:

Objetivos	Cómo Comunicarse
Para tomar acuerdos o asignar tareas en torno a un proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>De menor complejidad:</b> utiliza el correo electrónico.</li> <li>● <b>De mayor complejidad:</b> realiza una videollamada y envía un correo electrónico para comunicar los acuerdos.</li> </ul>
Para mostrar avances y resolver dudas en torno a un proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Envía un documento con los avances previamente a la reunión e invita a que las personas te escriban sus sugerencias, preguntas o comentarios antes de la reunión.</li> <li>● Sostén una reunión con todos los involucrados. Puedes partir con un contexto sobre el informe y posteriormente resolver las dudas previamente enviadas.</li> <li>● Comunica a través de un correo un resumen de los avances y de las dudas resueltas en la reunión. Puedes agregar una párrafo sobre los próximos pasos del proyecto.</li> </ul>

Objetivos	Cómo Comunicarse
<p>Para presentar un informe, resultados y conclusiones de un proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía el documento previamente a la reunión e indica claramente el objetivo de la reunión de presentación.</li> <li>• Presenta el informe durante la reunión virtual con todos los involucrados.</li> <li>• Considera al menos un cuarto del tiempo de la reunión para resolver dudas y escuchar los comentarios de las contrapartes.</li> <li>• Comunica a través de un correo un resumen de la presentación y próximos pasos si fuera necesario.</li> </ul>

En todos los casos, recomendamos considerar el tratamiento de la información interna y externa de acuerdo a los lineamientos institucionales.



Testimonios y  
herramientas  
digitales



## Testimonio 1

### Marcela Garzón

Profesional de la Unidad de Innovación, FOSIS

#### Tips que me han funcionado:

- Mantener los hábitos y el horario de la oficina; es decir, levantarse temprano, ducharse, tomar desayuno y empezar las labores a la misma hora cada día.
- Adecuar el espacio de trabajo con lo necesario para estar cómoda y concentrada.
- Explicarle a las personas que viven conmigo (mis hijos) que estaré trabajando y los horarios de las pausas que realizaré, para evitar interrupciones.
- Salir al patio (o balcón o ventana) durante las pausas, respirar profundo por lo menos 5 veces, mirando al cielo.



## Testimonio 2

### **Boris Videla**

Encargado de Unidad de Desarrollo de Personas, SENDA

“Es muy importante tener claridad respecto a las funciones y tareas que se van a desempeñar mediante el trabajo a distancia o teletrabajo. En este punto la institución debe velar por mantener la comunicación fluida con los servidores públicos de cada uno de los alcances y medidas que determinen”

“Es clave mantener la comunicación y coordinación con el equipo, para que sepan las tareas que uno está desarrollando, para evitar duplicidades y los tiempos de pausa”

# ¿Te interesa conocer más sobre las herramientas digitales de colaboración y comunicación disponibles?

En el siguiente link encontrarás las principales herramientas disponibles para las distintas necesidades que puedas tener trabajando a distancia con tu equipo.



<https://bit.ly/2xTA9o9>

**¡Tu también puedes aportar a este listado!**



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

#### ¿Cómo citar este libro?

Guías de Trabajo a distancia en el Estado: Cómo trabajar en tiempos de emergencia sanitaria, 1era Edición. Laboratorio de Gobierno (2020), Gobierno de Chile.

**lab.gob.cl**



Evita imprimir esta guía. En el caso de que tengas una versión en papel y ya no la necesitas, compártela con alguien más.



Recuerda que con las Guías Permitido Innovar del Laboratorio de Gobierno, podrás contribuir a transformar el Estado chileno a través de:

1. Proyectos de Innovación Pública
2. Concursos de Innovación Abierta
3. Facilitación de espacios presenciales a través de Innovación Pública
4. Lenguaje Claro para una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía

**¡Descárgalas!**

[www.innovadorespublicos.cl](http://www.innovadorespublicos.cl)

Laboratorio  
de Gobierno

