

## INTRODUCCIÓN

---

Este compilado con consejos prácticos para empresas de servicios u oficinas, nace con el objetivo de reunir en un solo documento las buenas prácticas de diferentes actores y empresas alemanas y locales. Desarrollado en forma conjunta entre CAMCHAL y la Representación del Estado de Bayern, este instrumento pretende apoyar a nuestros clientes y socios en el retorno seguro a sus actividades y como tal es parte de un “sistema que aprende” y puede ser mejorado continuamente.

**Salvaguardar la salud y el bienestar de todos es la meta principal.  
Esta crisis la superaremos todos juntos.**

Tal como actualmente, en el caso de retomar las actividades **deben observarse las medidas indicadas por el gobierno** y cumplirse las instrucciones epidemiológicas, legales y sociales de las autoridades nacionales.

En todo momento se recomienda un actuar que considere la necesidad de proteger la salud de colaboradores, proveedores y clientes, ante todo.

Por lo tanto, es importante que las gerencias mantengan este foco y vayan adaptando las medidas de manera constante, demostrando que se está haciendo todo lo humanamente posible para que todos pasen de manera segura esta crisis.

Despejar preocupaciones, comunicar claramente y entregar seguridad a los colaboradores es fundamental para que puedan trabajar tranquilos.

Por lo mismo, resulta clave la estrecha coordinación con partners, clientes, proveedores, subcontratistas, etc. para alinear las medidas y asegurar consistencia en los esfuerzos de la empresa y sus colaboradores.



### Comunicación Interna

---

- Es importante que dentro de la empresa se definan claramente responsabilidades y las personas a cargo en cada área para asegurar la correcta aplicación de las medidas.
- Realizar reuniones regulares de los gerentes para dirigir y controlar la adaptación constante de las medidas.
- Establecer canales de comunicación internos para mantener al día a todo el personal en cuanto a informaciones respecto a la situación general de la crisis y al manejo de las medidas que limitan la circulación libre de las personas, como cuarentenas y toques de queda.
- Informar continuamente a todo el personal sobre las nuevas medidas atinentes a la misma empresa, así como medidas higiénicas internas.



### Medidas de Aseo e Higiene

---

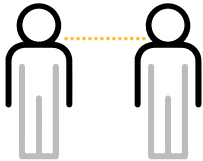
- Intensificar los intervalos de limpieza y medidas higiénicas extensivas en todas las instalaciones, incluyendo la flota vehicular y maquinarias de apoyo.
- Establecer check-lists en relación a los intervalos de limpieza (limpiar manillas, perillas, mesones, escritorios, etc. varias veces al día).
- Poner a disposición alcohol gel en todos los espacios, asegurar disponibilidad de instalaciones de lavado de manos.



## Equipamiento de Seguridad Personal

---

- Administración y entrega centralizada del equipo de seguridad.
- Uso de guantes en áreas donde se entregan o retiran productos o documentos.
- Aumentar stock de insumos de protección personal como mascarillas / máscaras protectoras, o bien cascos con máscaras protectoras.
- Uso obligatorio de máscaras de seguridad en laboratorios.
- Disponer de mascarillas para colaboradores, clientes y servicios externos.



## Distanciamiento Físico

---

- Realizar reuniones digitalmente (vía audio o video conferencias).
- No participar de eventos grandes: en general, no deberían realizarse reuniones con más de 5 personas.
- Suspender viajes de negocios.
- Promover el distanciamiento físico y el autocuidado, especialmente si se estuvo expuesto a situaciones riesgosas.



## En caso de Enfermedad

---

- Avisar inmediatamente a la jefatura cualquier síntoma de enfermedad y no asistir a la oficina.
- Proveer información constante en relación al estado de salud de los colaboradores directo a las gerencias.
- Informar respecto a casos de contagio en el entorno cercano.



## Recursos Humanos y Bienestar

---

- De acuerdo a la situación, evaluar apoyo psicológico y talleres de herramientas de contención y manejo de stress.
- Realizar entrevistas de retroalimentación con los colaboradores / equipos.
- Contratar eventualmente la asesoría de un profesional de la salud para responder consultas del personal.



## Medidas en el Casinó de Personal

---

- Asignar puestos con nombres del personal en casinos y espacios de uso común.
- No compartir artículos de higiene ni alimentos.
- Asegurar la distancia mínima.
- Aplicar todas las medidas de seguridad e higiene al personal externo.



## Infraestructura:

---

- Si su actividad lo permite, proveer la infraestructura IT necesaria para que los colaboradores puedan trabajar desde su casa.
- Realizar un levantamiento para conocer las diferentes realidades del personal respecto de sus posibilidades físicas y familiares para habilitar la alternativa de home office: espacio para trabajar / implementos / contexto familiar.
- Para todos los colaboradores que no pueden hacer home office asegurar una distancia mínima de 1,5 metros entre escritorios en las oficinas instalando en lo posible separadores plásticos transparentes.
- Si la infraestructura lo permite, facilitar oficinas individuales para poder distribuir trabajadores.
- Utilizar, en lo posible, la regla de 1/3 de colaboradores en oficina, procurando separar al máximo los lugares de trabajo y de 2/3 del equipo de colaboradores en home office con planes y objetivos de trabajo claramente definidos.
- Permitir cierta rotación entre el staff presencial y home-office. Considerar para los turnos los plazos de cuarentena. Por ejemplo, un grupo de colaboradores en modo presencial por 2 semanas. Después cambio a otro equipo, mientras los primeros pasan a home office.
- Mantener estable el grupo por turno. Esto permite poder identificar fácilmente el grupo afectado en caso de contagio de algún colaborador.
- Privilegiar a aquellos con home office que están a cargo de niños en edad escolar y a personas del grupo de riesgo (más de 60, diabetes, hipertensión, etc.).
- Para evitar que un área entera se contagie se sugiere separar el personal de áreas estratégicas como finanzas, IT, logística y re-ubicarlos en diferentes lugares de la oficina.
- Disposición para el uso común de oficinas y estacionamientos desocupados.
- Revisar traslados de personal, buses o soluciones para evitar aglomeraciones en el transporte público.

## Más información:

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

