

Nueva normalidad: la vuelta al trabajo

A medida que las Administraciones Públicas y las autoridades sanitarias empiezan a establecer parámetros para la reapertura de los negocios, la vuelta al trabajo no será tan simple como pulsar un interruptor. Cada empresa es única: algunas tienen trabajadores que pueden continuar trabajando a distancia, mientras que otras tienen fábricas o tiendas que reabrir. Pero cada empresa se enfrenta a las mismas preocupaciones: por dónde empezar, cómo mantener a la gente protegida, cuándo comunicarse y cuál es la forma correcta de avanzar.

El desafío es complejo y hay que comenzar por plantearse las preguntas adecuadas.

¿Qué tengo que hacer para estar listo para traer a la gente de vuelta a la oficina?

Lo que necesitas considerar

Dirigir y comunicar el cambio

- ¿Está nuestro liderazgo preparado y entrenado para dirigir con empatía y abordar las preocupaciones a medida que surjan, con efecto de cascada como una primera forma de trabajar en toda la organización?
- ¿Podemos cambiar la finalidad de nuestro equipo de gestión de crisis para que se convierta en nuestro equipo de transición y regreso al trabajo?
- ¿Estamos construyendo un plan que esté coordinado en su respuesta y promueva el *compliance*, la eficiencia y la empatía?
- ¿Disponemos de la información necesaria para facilitar una toma de decisiones rápida y basada en datos?
- ¿Hemos construido un enfoque de gestión del cambio para impulsar la concienciación, la comprensión, el compromiso y la adopción entre nuestra gente?
- ¿Hemos desarrollado un plan de comunicación y compromiso que se dirige tanto a los trabajadores que regresan como a los que se quedan en casa?
- ¿Tenemos un plan de capacitación sobre nuevos procesos, políticas y procedimientos operativos durante la transición y después de ella?
- ¿Hemos examinado a fondo nuestros puntos fuertes culturales, para poder aprovecharlos como fuente de enfoque?
- ¿Tenemos un plan de relaciones públicas y comunicaciones externas que transmita los mensajes correctos a través de los canales adecuados y en el momento oportuno a los clientes, proveedores, inversores y la sociedad?
- ¿Cómo definiremos y mediremos una transición exitosa, equilibrando los elementos de seguridad, bienestar, compromiso y productividad de los empleados?
- ¿Hemos evaluado y planificado la presentación de informes financieros y de responsabilidad empresarial y los requisitos de divulgación relacionados?

Gestión de la salud y la seguridad

- ¿Hemos planeado protocolos de higienización y una limpieza regular más estricta?
- ¿Tenemos pautas para el distanciamiento físico y el uso de equipo de protección personal?
- ¿Tenemos, o podemos, asegurar el equipo de seguridad (como mascarillas) para el uso de los empleados?
- ¿Hemos identificado los niveles de necesidad, es decir, quién necesita realmente estar en su lugar de trabajo y cuándo?
- ¿Qué métodos de verificación de salud utilizaremos, teniendo en cuenta la privacidad y la política de la empresa?
- ¿Podemos usar el rastreo de contactos para ayudar a reducir el riesgo para nuestra gente?
- ¿Tenemos un plan para gestionar y supervisar la seguridad de los alimentos (por ejemplo, la cafetería del lugar, la entrega de alimentos)?
- ¿Necesitaremos personal médico interno o asesor, y podemos contratarlo y movilizarlo cuando sea necesario?
- ¿Cómo definiremos los protocolos y los procesos de selección de los trabajadores visitantes y los contingentes?
- ¿Tenemos un plan de notificación específico para notificar a las personas en riesgo de exposición? ¿Tenemos una política sobre inmunidad o pruebas de enfermedades?
- ¿Podemos poner en práctica un sistema de seguimiento del cumplimiento de los reglamentos y directivas de salud por parte de nuestros trabajadores durante una cuarentena?
- ¿Hemos desarrollado una política sobre viajes de negocios y personales?
- ¿Tenemos planes de contingencia en caso de que se produzca un aumento significativo de los casos de COVID-19 durante el período de transición de regreso?
- ¿Tenemos un proceso de gestión de riesgos para cubrir el reingreso de los trabajadores y considerar los nuevos riesgos?

Operando bajo nuevas exigencias

- ¿Hemos desarrollado un programa semana por semana y día por día, basado en previsiones, las regulaciones locales y los programas de remodelación de la producción?
- ¿Hemos establecido las horas de operación por sitio (por ejemplo, para las plantas de fabricación, tiendas, centros de contacto)?
- ¿Podemos identificar qué empleados son esenciales por función, ubicación y demanda, así como las personas o puestos que pueden permanecer suspendidos o continuar teletrabajando?
- ¿Cómo vamos a separar los equipos mediante una programación paralela y trabajo por turnos para minimizar el riesgo de infección?
- ¿Podemos desarrollar y mantener los horarios de regreso al trabajo?
- ¿Tenemos un equipo de gestión de incidentes, herramientas y procesos establecidos y listos para operar?
- ¿Podemos satisfacer los cambios en la demanda de nuestros clientes en base al plan de operaciones y programación que hemos desarrollado?
- ¿Estamos preparados para satisfacer las necesidades de los clientes y comunicarles brevemente lo que pueden esperar?
- ¿Hemos considerado cómo se supervisarán los nuevos procesos y controles de riesgo para la eficacia de las operaciones?

Fomentar la empatía en las políticas y la cultura

- ¿Cómo vamos a tener en cuenta las limitaciones individuales y los niveles de bienestar de los empleados, incluyendo los problemas de salud, el cuidado de los niños, etc.?
- ¿Hemos creado una política para los empleados que no se sienten cómodos volviendo al lugar de trabajo físico?
- ¿Necesitaremos ofrecer transporte alternativo y seguro hacia y desde nuestros lugares de trabajo para aquellos que dependen del transporte público?
- ¿Necesitamos cambiar las políticas y las expectativas de productividad para permitir una limpieza más frecuente de las instalaciones y equipos de trabajo, descansos para lavarse las manos u otros protocolos de seguridad?
- ¿Tenemos un plan para acelerar las herramientas que permiten trabajar de forma virtual para los empleados que podrían continuar trabajando a distancia?
- ¿Hemos establecido planes y políticas para adaptarnos a las nuevas condiciones, así como a los nuevos beneficios en torno a la salud y el bienestar?
- ¿Tenemos un plan para abordar la salud mental y emocional y los niveles de estrés a medida que nuestra gente comience a regresar a la oficina?
- ¿Hemos identificado y planificado los cambios necesarios en la gestión y la entrega de beneficios para los trabajadores que permanecen alejados durante un período más largo?

Cambiar las instalaciones y la tecnología

Es importante reconfigurar el lugar de trabajo para un distanciamiento seguro. Preguntar:

- ¿Tenemos un plan ejecutable para remodelar nuestra oficina u otros espacios de trabajo para limitar el contacto cercano entre los empleados?
- ¿Podemos manejar el flujo de tráfico que entra y sale de las instalaciones de manera responsable?
- ¿Cuál es nuestro plan para rediseñar los espacios cercanos o de colaboración, y cuán rápido podemos ejecutarlo?
- ¿Hemos invertido adecuadamente en las herramientas y la infraestructura que seguirán permitiendo de manera segura la colaboración virtual para aquellos que aún trabajan a distancia (software, redes, acceso o detección y respuesta a las amenazas)?
- ¿Hemos desarrollado mecanismos apropiados y ejecutables para controlar el flujo de personas, incluyendo diferentes horas de entrada?
- ¿Necesitamos reabrir todas las instalaciones de una vez, o podemos desarrollar un plan escalonado?