

BACK TO **NORMAL**

Guía práctica con medidas claves para el **“Nuevo Normal”**



El COVID-19 ha cambiado el panorama para las empresas. Algunas detuvieron sus actividades mientras otras continuaron en un modo totalmente diferente. Actualmente las organizaciones se preguntan: ¿Cómo preparar el retorno a la normalidad? o al “Nuevo Normal”.

Las empresas miembros del Comité TIC de nuestra Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR) comparten acciones que puedan servir a nuestra membresía y relacionados para llevar a cabo una transición de la vuelta al trabajo de forma progresiva, salvaguardando la salud e integridad de los colaboradores, clientes, proveedores y relacionados.



¿Cómo cuidarnos y volver a la productividad?

A continuación, compartimos con ustedes algunas medidas o acciones que se deben considerar para retornar a la nueva normalidad:

- Refuerzo permanente de las medidas de higiene en las facilidades, incrementando la frecuencia de protocolo de limpieza y facilitando artículos de limpieza a los colaboradores.

- Definir reglas de uso del espacio para mantener el distanciamiento social y protocolos de mantenimiento de la higiene (colocación de gel hidroalcohólico, limpieza frecuente, colocación de tablas de plexiglás para proteger las personas)

- Disponer de termómetros y equipo de protección personal y la indicación de su uso en lugares clave. En caso de que su empresa esté en un edificio, asegurarse que cuenten con controles de temperatura (puertas de infrarrojos o pistolas de temperatura), sujeto a la regulación y práctica local, para controlar el contagio y como indicador de seguridad.

- Definir los trabajadores que no puedan trabajar a distancia por motivos de continuidad de la empresa, e identificar a quienes requieran una estación de trabajo especializada.

- Evitar saludos y cualquier acercamiento que considere contacto físico, con colaboradores internos, externos, clientes, proveedores y relacionados en el ambiente laboral y se recomienda la extensión de esta práctica en sus espacios personales.

- Revisión y coordinación de horarios y del uso de las facilidades de cocina, comedor y áreas sociales de la empresa para asegurar el distanciamiento social. Debe asegurarse una distancia de por lo menos 1 metro entre personas durante las horas de almuerzo en las áreas de cocina y sociales.

- Alternar grupos de trabajo de forma semanal, de acuerdo a la conformación de los equipos. Cuidar que no exista solapamiento entre personal con funciones equivalente, para garantizar la redundancia y el backup de posiciones en los diferentes equipos, así el distanciamiento social de las posiciones de trabajo.



¿Cómo cuidarnos y volver a la productividad?

- Restringir las actividades y además evitar compartir utensilios, artículos de oficina, cocina, herramientas, entre otros que generen contacto físico.

- En caso de que un colaborador presente una temperatura irregular (superior a 37.3 Celsius/99.14 Fahrenheit) o síntomas visibles asociados al virus, no se debe permitir el acceso, y comunicar su situación inmediatamente a Gestión Humana y a su supervisor directo..

- Si existe la necesidad de que se deba realizar una reunión presencial, es obligatorio aplicar el distanciamiento social, el uso de mascarillas y guantes de la forma correcta de acuerdo con las directrices de las autoridades sanitarias/OMS. Es importante desarrollar una política de reuniones.

- Readecuación del plan estratégico de trabajo para mantener un número reducido de empleados en la oficina para mantener el distanciamiento adecuado y flexibilidad con los horarios laborables, enfocando los objetivos basados en resultados. De esta manera, los equipos pueden manejar sus tiempos, creando un “work life balance” que les permita ser más efectivos/productivos en sus trabajos.

- Revisión e implementación de consideraciones adicionales para los colaboradores mayores de 60 años y/o con condiciones preexistentes. Revisión de medidas caso por caso, en coordinación con el colaborador, gestión humana, supervisor directo.

- Asegurar que existan múltiples canales de comunicación: correo electrónico, teléfono, vídeo, texto, entre otros.

- Realizar encuestas periódicas al personal sobre bienestar y desafíos del trabajo a distancia abordando sus preocupaciones.

- Suspender hasta nuevo aviso todos los viajes internacionales y locales institucionales para todos los colaboradores.



¿Cómo manejar el acceso con nuestros clientes y/o visitantes?

- Desarrollar una política y un proceso de visitas en las instalaciones, así como comprender las políticas de visitas de clientes.

- En caso de tener protocolos de acceso a las instalaciones, para recibir el documento de identidad un personal de seguridad hará uso de guantes desechables tanto para la recepción como para la entrega. Posterior a validar el acceso del visitante se le pedirá al visitante que previo al ingreso debe usar de forma obligatoria el gel desinfectante.

- Todos los visitantes deben practicar niveles elevados de higiene personal en especial mientras se encuentran en las facilidades. Igualmente permanecer en las facilidades el menor tiempo posible. Sin excepciones.

- Lograr la omnicanalidad, es decir aprovechar los canales de relación con el cliente ya sean físicos o digitales con una integración de la información para personalizar la relación hacia una satisfacción continua. Desarrollo de plataformas digitales tipo E-Commerce, con problemáticas adyacentes como gestión de logística de compra y almacenamiento, optimización de portafolio de productos o servicios, gestión de información de cliente (ERP, CRM), logística de entrega, sistema de pago, atención post-venta, marco legal.

- Promover las reuniones virtuales poniendo a la disposición de nuestros clientes distintos canales para mantener la comunicación.

- Implementar herramientas de colaboración idóneas para la relación con el cliente.

Si algo nos ha enseñado el COVID-19 es que las organizaciones exitosas tienen la capacidad de reinventarse y ser resilientes ante los retos que se avecinan. En un contexto donde predomina la aceleración tecnológica y la adopción de procesos innovadores, se hace necesario abogar por la transformación digital en las organizaciones, un tema que desde hace años venimos impulsando desde el Comité TIC de AMCHAMDR.

Esta nueva realidad nos ha enseñado que debemos adoptar un “modelo híbrido” de trabajo, que combine las modalidades presencial y virtual. El regreso a la oficina requiere ser gradual y por fases, permitiendo a las organizaciones evaluar los distintos escenarios, desarrollar una cultura ágil y trabajar en la modalidad de prueba y error. Además, para readecuar constantemente la oferta a la evolución de la demanda de las personas, se precisa el uso de técnicas de “design thinking”.

TRANSFORMÁNDONOS PARA LA CONTINUIDAD

