



72 pautas para adaptar las organizaciones a la nueva realidad

Madrid, 20 de mayo de 2020. Con el comienzo de la desescalada, las empresas tienen que empezar a adaptarse a la nueva realidad. Tras la crisis mundial del COVID-19 se abrirá un nuevo horizonte en muchos aspectos de la vida, y también en el laboral. Adaptar las organizaciones a esta nueva situación que deja el COVID-19 es algo fundamental si las empresas quieren no sólo sobrevivir, sino incluso evolucionar. [BICG](#), consultora experta en innovación y nuevas estrategias de trabajo, explica en 72 puntos un plan progresivo para una adaptación eficaz de las empresas a la nueva realidad.

Antes de la nueva realidad hay que transitar por una fase intermedia, en la que diferentes factores - impuestos por la situación o por las autoridades- condicionarán las actividades diarias. La vuelta a la actividad en los centros de trabajo se convierte así en un auténtico reto si se consideran las restricciones que se han de aplicar. Con el objetivo de mantener a los profesionales en el centro, preservar su salud y garantizar la continuidad de negocio, BICG ha elaborado un plan que engloba un total de 72 puntos que deben tener en cuenta las organizaciones para adaptarse con éxito a la nueva realidad:

Experiencia de empleado:

Los trabajadores necesitarán tiempo para adaptarse a la nueva realidad: Por una parte, en el caso de acudir al centro de trabajo, hacerlo con seguridad y de otra, en el caso de contar con equipos híbridos, presenciales y no presenciales, ser capaces de colaborar de manera eficiente entre los que están en la oficina y los que no. Por eso es importante que las empresas aporten a sus empleados las medidas necesarias para que su readaptación al trabajo sea lo más llevadera posible. Entre otras medidas están las siguientes:

1. Adaptar las reglas y normas de protección a los profesionales.
2. Desarrollo de protocolos de prevención y seguridad para la relación entre profesionales: nueva distancia social.
3. Elaboración de nuevas pautas de convivencia para minimizar el contacto y cumplir con las medidas de higiene.



4. Valoración de la disposición para la vuelta al centro de trabajo de los profesionales de acuerdo a su situación personal.
5. Evaluación de la ubicación y medios de transporte empleados por los empleados para llegar al trabajo.
6. Creación de la “Oficina de ayuda” al empleado para dar soporte en caso de necesitar acompañamiento emocional.
7. Revisión de políticas de trabajo en remoto e identificación de oportunidades de mejora.
8. Estudio de puntos de contacto de la compañía con los empleados presenciales y a distancia.
9. Protocolos preventivos ante casos de infección y cuarentena.
10. Definición del modelo de líder en el contexto de la crisis.
11. Evaluación del grado de compromiso y motivación de los profesionales.
12. Revisión del impacto estratégico del RSC de la compañía.
13. Valoración del impacto de las posibles medidas de reducción de costes en la experiencia de empleado: identificación de las soluciones óptimas.

Tecnología

La tecnología se trata de un aspecto clave para la integración del trabajo de todos los empleados en una situación en la que una buena parte de ellos trabaja a distancia. Por ello, serán necesarias las pautas siguientes:

14. Segmentación de profesionales de acuerdo a sus actividades, movilidad y requerimientos tecnológicos específicos.
15. Revisión de los paquetes de tecnología estándar asociados a las personas y al espacio.
16. Evaluación del servicio *Help Desk* y oportunidades de mejora.
17. Identificación de interacciones comunes de los profesionales con la tecnología en la oficina
18. Revisión de la suite de software de colaboración y comunicación a distancia a disposición de los usuarios.



19. Benchmarking de herramientas tecnológicas para controlar y preservar la salud de los profesionales.
20. Desarrollo de pautas y manuales detallados sobre cómo utilizar las herramientas para la colaboración a distancia.
21. Actualización sobre las últimas noticias acerca de soluciones informáticas de software y hardware.
22. Incorporar los requisitos más relevantes en materia de ciberseguridad y mantener a los profesionales siempre al día.
23. Creación de un mapa de herramientas IT para la monitorización del trabajo y nuevas soluciones para el trabajo en remoto.
24. Desarrollo de las prácticas *"Bring your own device"*.
25. Descripción de la infraestructura tecnológica necesaria para el trabajo en remoto por perfil y evaluación de la situación actual.

Espacios y Facility Management

El espacio de trabajo se ha visto comprometido con el COVID-19, poniéndose en entredicho la necesidad de que tengan que existir oficinas o que tengan que existir para los usos a los que estábamos acostumbrados. Una de las conclusiones es que no hay por qué cerrar oficinas, sino que, muy probablemente, se irá a un modelo de redistribución de los espacios.

26. Listado actualizado en materia de normativa sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, referente al uso y ocupación del espacio.
27. Desarrollo de protocolos de medidas higiénicas y de prevención y su impacto en el uso de los espacios.
28. Elaboración de protocolos para el suministro, la utilización y la retirada de EPIS y soluciones para su gestión.
29. Desarrollo de protocolos para el uso de los espacios.
30. Elaboración de un catálogo de soluciones espaciales como respuesta a cuestiones normativas y protocolos definidos.
31. Elaboración de un catálogo de situaciones espaciales que requieran de señalética para su correcta utilización. Instrucciones para su instalación.
32. Ajuste de la disposición de los puestos de trabajo (*layouts*) según la normativa y criterios identificados, adaptación de distribuciones, mobiliario, etc.



33. Adaptación a los nuevos protocolos de procesos y flujos íntimamente ligados a lo físico.
34. Creación e implantación de un sistema de monitorización para conocer el grado de adopción y cumplimiento de las nuevas pautas de uso de espacios
35. Creación de protocolos para una limpieza y desinfección óptima de los espacios.
36. Identificación de los equipos e instalaciones que deban ser revisados para mejorar las condiciones higiénicas del espacio de trabajo.
37. Definición de un calendario, protocolo y soluciones para la logística de llegada, acceso y flujos de las personas a los edificios y a las diversas plantas si las hubiera (uso de los ascensores, escaleras, etc.).

Costes y oportunidades de optimización

Los costes y las oportunidades de mejora son siempre importantes en el balance anual de una organización. Pero ahora lo son más que nunca, ya que nos encontramos en una época en la que destinar los recursos a aquello que aporte más valor para el negocio y la innovación en un entorno en el que la velocidad y la propuesta de nuevas soluciones a nuevos problemas, va a ser esencial para mantenerse y crecer.

38. Seguimiento del impacto financiero de las medidas económicas adoptadas: KPIs.
39. Creación de un modelo de seguimiento de los objetivos de reducción de costes (por ejemplo, mediante OKRs u objetivos transversales y en cascada).
40. Creación de posibles escenarios de reducción de costes integrando variables en los diferentes campos.
41. Revisión CAPEX/ OPEX.
42. Identificación de oportunidades para la reducción de costes con respecto a los servicios de los inmuebles.
43. Identificación de oportunidades para la reducción de costes con respecto a la gestión de proveedores.
44. Escenarios de optimización del portfolio inmobiliario de acuerdo a las premisas de “nueva realidad” a adoptar en el futuro.
45. KPI para CRS (*Common Reporting Standar*).



Organización

De la organización dependerá, en gran parte, el buen funcionamiento de la empresa en la etapa de adaptación a la nueva realidad y en adelante. Es muy importante trazar bien un plan correcto para la incorporación progresiva de los profesionales, mientras se refuerzan sus capacidades digitales.

46. Valoración de la criticidad de las diferentes funciones y el grado de urgencia de cara a la vuelta al centro de trabajo.
47. Revisión de los horarios de apertura de los centros de trabajo.
48. Elaboración de un plan progresivo de incorporación de los profesionales.
49. Elaboración de planes de trabajo para los departamentos: Quién, cuándo y cómo.
50. Estudio de alternativas para una ocupación baja del espacio sin sacrificar la eficiencia y productividad de los equipos.
51. Identificación de los aspectos a considerar o reforzar para maximizar la productividad en el contexto de transición, asegurando la continuidad de negocio.
52. Simplificación de procesos y burocracias. Digitalización de procesos.
53. Protocolos de gestión y relación con personal externo, visitas, etc.
54. Fomento del compromiso y la productividad en equipos distribuidos, mediante una comunicación y formación internas eficaces (webinars, píldoras informativas, etc.).
55. Impulso de los principios de la “Organización Ágil”, mediante comunicación interna y/o formación.
56. Impulso a potenciales procesos presenciales que puedan virar a híbridos digitales.
57. Creación de un plan de contingencia ante posibles futuras situaciones de crisis.
58. Impulso a la digitalización mediante *short team wins* (retos alcanzables progresivamente) para la eliminación del papel y de aquellos elementos que impidan la libertad para trabajar desde cualquier lugar.
59. Implantación de una política de mesas limpias (puesto de trabajo sin elementos personales al final de la jornada).

OIC- Oficina de Integración Centralizada

La evolución de la compañía en la nueva realidad, no es una cuestión de un solo ámbito de actuación, como se puede ver por lo anteriores puntos. Depende fuertemente de la integración de todos ellos y, lo que puede ser incluso más importante, es necesario identificar buenas



prácticas y desarrollar estrategias para futuras situaciones similares. En el contexto actual es importante tener un punto de confluencia, en forma de un ente que supervise y ayude en la integración de todos estos aspectos tratados, desarrolle y coordine diferentes políticas, como las de comunicación, protocolos, responsabilidad legal, campañas de comunicación, etc. Un ente de ese tipo, una Oficina de Integración Centralizada debe ocuparse de:

60. Elaboración de políticas y procedimientos de comunicación, canales de sensibilización y comunicación.
61. Elaboración de protocolos para llevar a cabo medidas de detección y monitorización.
62. Garantizar el cumplimiento en materia de salud y seguridad.
63. Organización del equipo de respuesta: presente (definir/ ejecutar), futuro (diseño/ planificación de escenarios).
64. Planificación de contingencia y planes de respuesta para potenciales nuevos brotes.
65. Definición de protocolos de infección y cuarentena.
66. Monitoreo, actualización y mejoras de políticas.
67. Creación de un *dashboard* de indicadores de RSC.
68. Control de responsabilidad legal.
69. Elaboración de informes a la alta dirección.
70. Campañas de comunicación interna y externa.
71. Campaña de gestión del cambio para la mejor adaptación de los profesionales a la nueva realidad.
72. Coordinación de escenarios y protocolos de alineación de iniciativas.



Acerca de BICG

BICG es la unión del talento de diversas disciplinas aplicadas al pensamiento, diseño e implementación de la Company Experience® en las organizaciones.

Economistas, periodistas, psicólogos, sociólogos, matemáticos, informáticos, ingenieros, arquitectos, biólogos, artistas, publicitarios... forman un equipo creativo multidisciplinar con un denominador común: la búsqueda de la excelencia en cada uno de los proyectos, independientemente del desafío que suponga.

Para más información, entrevistas o imágenes contactar con:

Raquel Embodas

3AW Europe

Teléfono: 659 94 65 53

rembodas@3aw.com