

Experiencia de Empleado COVID-19

Es momento de marcar la diferencia.



Contexto

“

Partiendo de las pautas generales establecidas por el Gobierno, **son muchas las guías y recomendaciones de expertos** que durante estos días estamos recibiendo acerca de cómo **abordar la crisis del coronavirus** en los centros de trabajo desde el punto de vista laboral, organizativo e incluso económico, con el objetivo último de garantizar que las compañías puedan volver a la normalidad lo antes posible.





Sin embargo, desde **everis** consideramos que **estos enfoques integrales deben ampliarse y complementarse con la experiencia que el empleado está viviendo durante el periodo de confinamiento**, pero **especialmente cuando éste se levante**: preguntarnos qué les preocupa, cuál es su contexto personal y familiar, y cómo puede condicionar/afectar en su rendimiento, en qué estado de ánimo se encuentra, qué tipo de ayuda puede necesitar... **puede marcar la diferencia.**

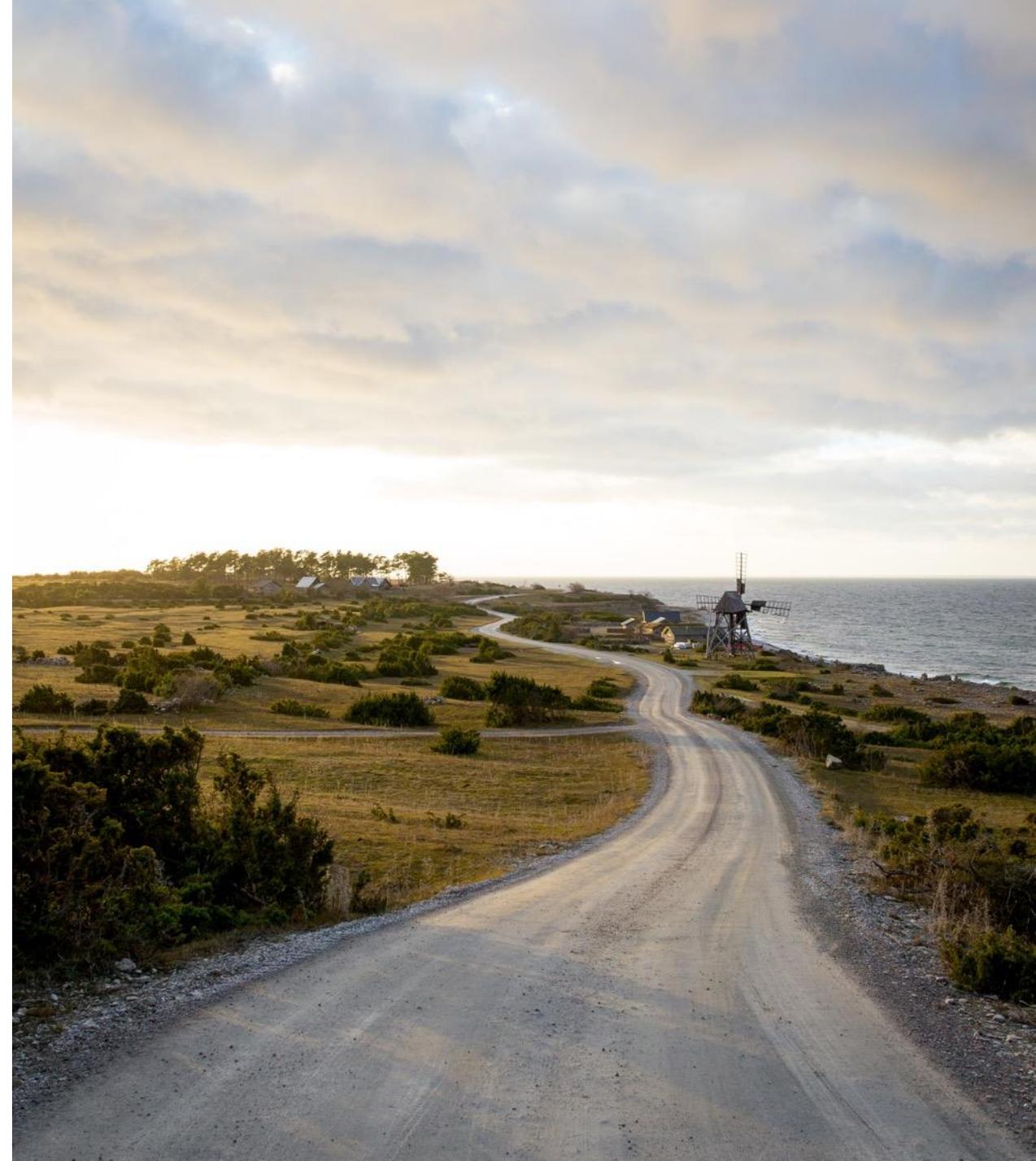
“

Creemos que es en estos momentos cuando **las compañías deben pensar en cómo ayudar tanto en el ámbito profesional como personal a su bien máspreciado, aquel al que le deben todo: sus empleados.**

Hoja de ruta: employee journey

Estos empleados son, ante todo, personas. Personas que tienen miedos, ansiedad e incertidumbre. Personas que se plantean **numerosas preguntas** ahora que se aproxima la “**vuelta a la normalidad**” y a las que, desde las organizaciones debemos dar respuesta.

Para ello, resulta imprescindible poder **vislumbrar la hoja de ruta** de las próximas semanas a través de la definición del journey del empleado, personalizada a la realidad de cada organización, e incluso segmentada por colectivo.



Hoja de ruta: employee journey

Ilustrativo



Unos días antes de la incorporación

ME PREPARAN PARA REINCORPORARME A LA OFICINA



La empresa me ofrece la posibilidad de acogerme a una **baja retribuida para cuidar de un familiar enfermo**



Relleno una **encuesta para saber mi exposición al virus**



Nos comunican los **turnos de vuelta a la oficina**



Nos presentan las **medidas de flexibilidad para facilitar la logística**



Me llega el **material de prevención** a casa



Recibo acceso a la **plataforma de formación**



Día de la incorporación

VOY POR PRIMERA VEZA A LA OFICINA



Le **recuerdo a un compañero** la importancia de tomarse en serio las medidas



Hacemos un parón 3 veces al día para que **utilicemos el gel** que nos han dejado en los puestos



Me presentan la **nueva forma de organización** del equipo



Tenemos la **primera reunión de equipo** respetando las distancias y con medio equipo conectado



Aplico las **nuevas medidas de limpieza del puesto** (paperless, sin objetos personales...)



Entro a las oficinas en mi **ventana temporal de acceso prefijada**



Voy al trabajo en la **lanzadera habilitada para empleados**



Unos días tras la incorporación

DÍA A DÍA DE LA NUEVA NORMALIDAD



Cumplimiento la **checklist diaria de exposición** al virus



Tengo **café quincenales virtuales con mi jefe** para que me dé feedback



Hago **shadowing con un compañero** para que aprenda las tareas que sólo realizo yo



Asisto a una **formación online en los valles de mi trabajo**



Solicito un **adelanto de nómina** para cubrir problemas durante la cuarentena



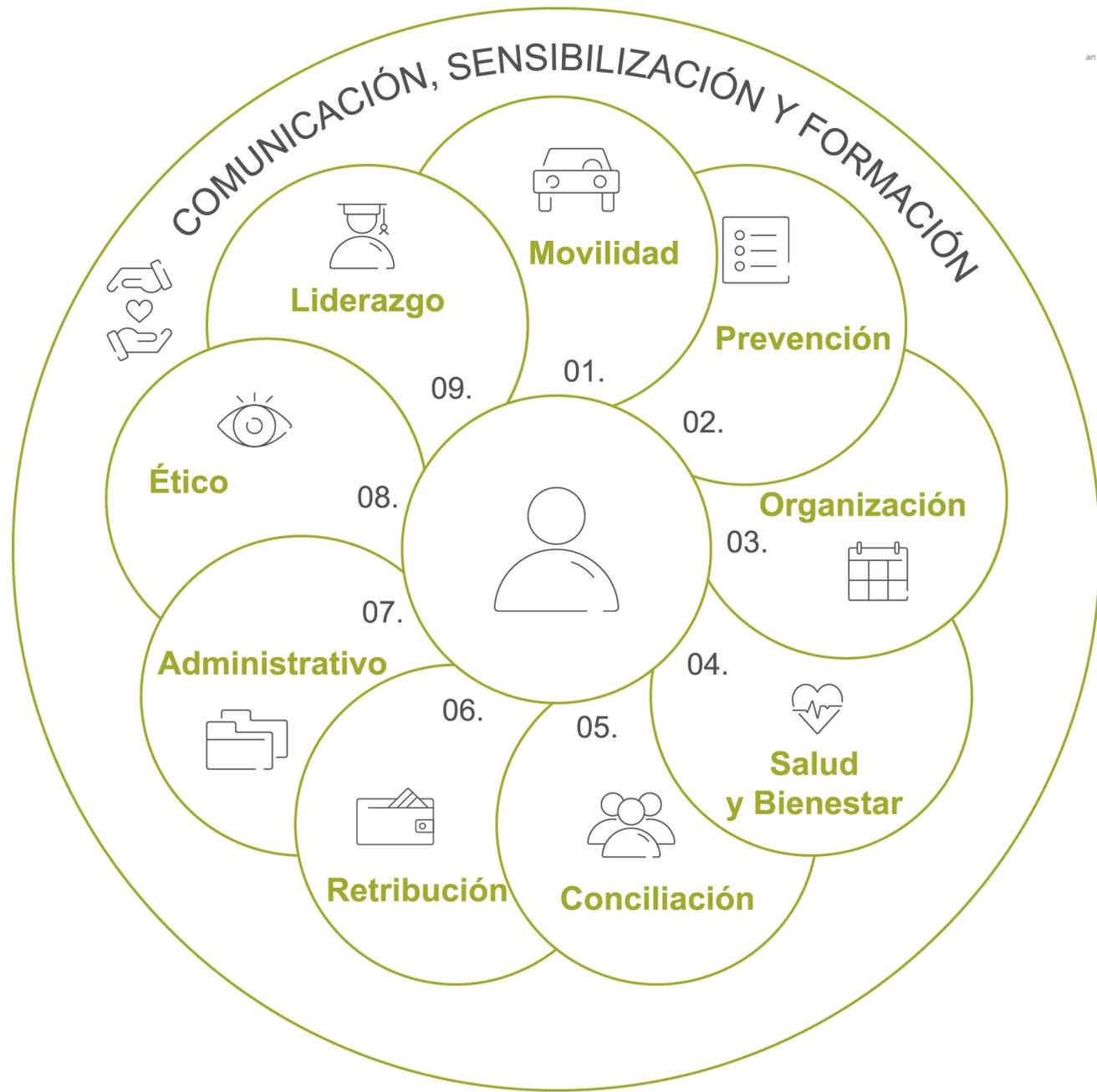
Me encuentro mal y el **médico de la empresa me hace una consulta online**



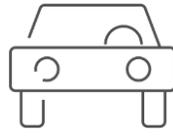
Negocio con la empresa **tele trabajar todas las tardes**

Ejes de reflexión para la exploración

Para realizar este ejercicio de forma ordenada, y no olvidar nada, **hemos identificado 9 ejes de reflexión** sobre los cuales plantearnos las dudas y un **denominador común** para poder responderlas cuando tengamos las respuestas: **la comunicación, la sensibilización y la formación de los empleados.**



01. Movilidad



¿Tengo que ir a **trabajar físicamente** el día que termine el confinamiento o puedo seguir tele-trabajando hasta nuevo aviso?

En caso de tener que ir a trabajar por motivo de fuerza mayor, ¿puedo ir en **vehículo propio** y **utilizar alguna de las plazas de parking** que no van a usar mis compañeros? ¿Se van a **habilitar lanzaderas** propias?

¿Es posible que **gestione mis horarios de desplazamiento** como considere oportuno para evitar aglomeraciones?



02. Prevención



¿Se va a habilitar alguna plataforma para que todos podamos **reportar diariamente nuestro estado de salud** y el de nuestro entorno? ¿Cómo me afecta si en alguno de estos reportes un compañero con el que he trabajado da positivo?

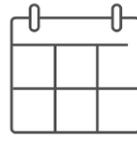
En las instalaciones, ¿va a haber **disponible jabón, pañuelos desechables y gel hidroalcohólico**? ¿Con qué equipos de protección individual voy a contar para protegerme en mi actividad de cara a los clientes?

¿Se van a **eliminar los puestos fijos** para facilitar la rotación semanal? ¿Voy a tener que llevarme todas mis cosas a casa? ¿Habrá un **protocolo de limpieza diario**?

¿Cómo se van a **asegurar los 2 metros de distancia** entre unos puestos y otros? ¿y en los espacios comunes como por ejemplo los baños y/o los vestuarios? ¿Se irán abriendo y cerrando zonas para cada turno de trabajo?



03. Organización



¿Se van a hacer **turnos** a la hora de **entrada, salida** y a la **hora de la comida**? ¿Cuál me toca a mí y/o cómo puedo elegir el que más me convenga?

¿Se van a **diferenciar roles y prioridades**? ¿Cómo se van a gestionar los roles críticos? ¿Y los más expuestos?

¿Cómo se van a **anticipar las bajas de empleados críticos**?
¿Vamos a hacer algún tipo de **shadowing** para asegurarnos que alguien puede sustituirles en caso de baja?

¿Se van a **planificar turnos entre equipos clave** para que no haya riesgo de contagios debido a posibles coincidencias en el centro de trabajo?



04. Salud y Bienestar



Necesito a algún **especialista psicológico** que me ayude con mi situación personal, ¿puede la empresa facilitarme esta ayuda?

¿Cómo se van a **gestionar las comidas** en los centros de trabajo si los restaurantes y cafeterías no están abiertas aún?

Cuando estoy concentrado, es posible que olvide alguna de las normas de higiene, ¿vamos a tener **cartelería, mensajes y/o recordatorios específicos** a lo largo del día?



05. Conciliación



Los colegios y las guarderías no se han reanudado y **no puedo dejar a mi hijo solo para ir a trabajar**, ¿cómo me puede ayudar mi empresa?

¿Es posible **cogerme voluntariamente algún tipo de permiso específico** durante una temporada para poder conciliar la vida personal y profesional?

Tengo una desgracia familiar (ingresado grave o fallecimiento) y no soy capaz de concentrarme para poder teletrabajar.
¿Puedo disfrutar de algún tipo de permiso extraordinario hasta que sea capaz de pasar esta situación?



06. Retribución



Mi pareja y yo, debido a la situación de los autónomos y/o los ERTes estamos afrontando algún problema económico imprevisto, **¿es posible solicitar algún anticipo de nómina** para hacerle frente?

Durante estas semanas he estado utilizando mis propios recursos (teléfono, wi-fi, etc.) para tele-trabajar. **¿Tendré algún tipo de ayuda de la empresa** para afrontar estos gastos?

¿Qué nuevos servicios y/o productos puede **poner a disposición la empresa para apoyar el bienestar de las personas** durante el periodo de teletrabajo?

¿Se deben hacer **algunos ajustes en las pólizas de los seguros médicos**?



07. Administrativo



¿Qué debo hacer si **he estado contagiado** yo y/o alguna persona con las que convivo habitualmente?

¿Cómo debo **gestionar el permiso retributivo recuperable**?

Si no puedo ir a trabajar porque **soy colectivo vulnerable** ¿cómo gestiono la incapacidad temporal? ¿Y si hay alguien en casa que es colectivo vulnerable?



08. Ético



■ Considero que un compañero está haciendo un **mal uso de las instalaciones** y/o **poniendo en peligro su integridad** y la del resto de compañeros, ¿cómo y dónde lo informo?

■ Soy consciente de que mi carga de trabajo ha bajado durante esta época, ¿qué puedo hacer para **aprovechar al máximo mi tiempo productivo**?

■ ¿Qué **información puede y no puede pedirme la empresa referente a la enfermedad**? ¿Qué sucede con la GDPR y con la información médica?



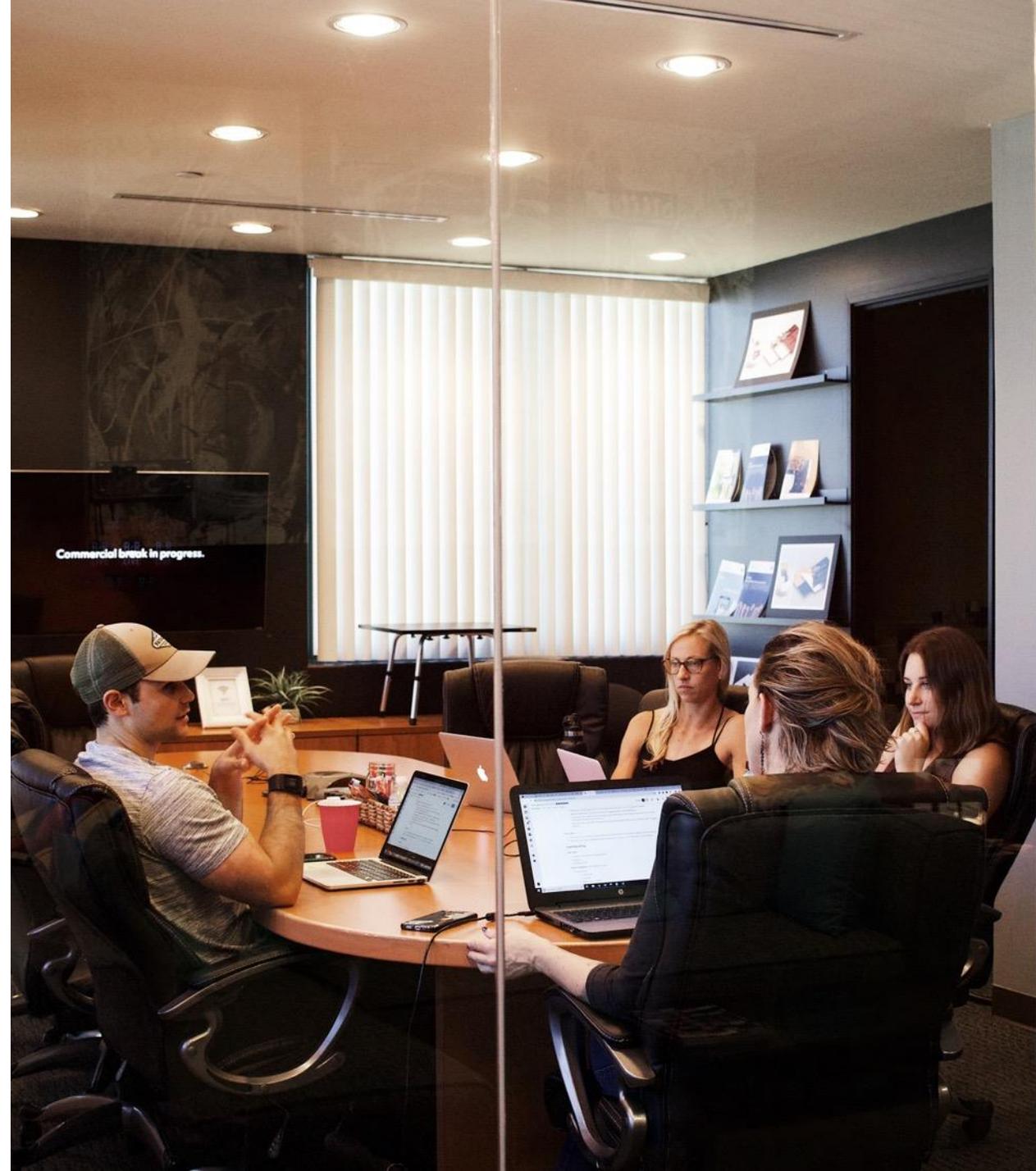
09. Liderazgo



No tengo muy claro **cómo poder ayudar** a algunas personas de mi equipo en esta situación y me preocupa no ser justo y/o equitativo a la hora de tomar algunas decisiones ya que cada persona tiene su situación particular, ¿dónde debo acudir para solicitar ayuda?

En mi departamento **somos reactivos a las tareas** que nos plantea nuestro responsable. ¿Cómo podemos pasar de un liderazgo de instrucción a un liderazgo de dirección?

¿Cómo puedo **seguir motivando a mis equipos** en remoto?
¿Cómo consigo que el refuerzo positivo tenga el mismo impacto y sea igual de frecuente sin vernos en persona?



Canal específico y embajadores del cambio



Para dar respuesta a estas preguntas y otras nuevas que puedan surgir, de manera integrada, con respuestas concisas y a tiempo, e incluso de manera personalizada en aquellos casos en los que proceda, **es fundamental establecer un canal único y específico, que permita una comunicación multidireccional**, conectando a todas las personas de la

organización de manera transparente, ordenada e integral.

Este canal tiene que facilitar principalmente a los **mandos intermedios**, ya que son pieza clave en la gestión del proceso, desempeñar su rol de bisagra entre la alta dirección y el resto de la organización, permitiéndoles **ser ejemplo y embajadores del cambio**.

Tecnología como habilitador

El principal **acelerador** para conseguir el éxito de las iniciativas asociadas a la mejora de la experiencia es la **tecnología**.

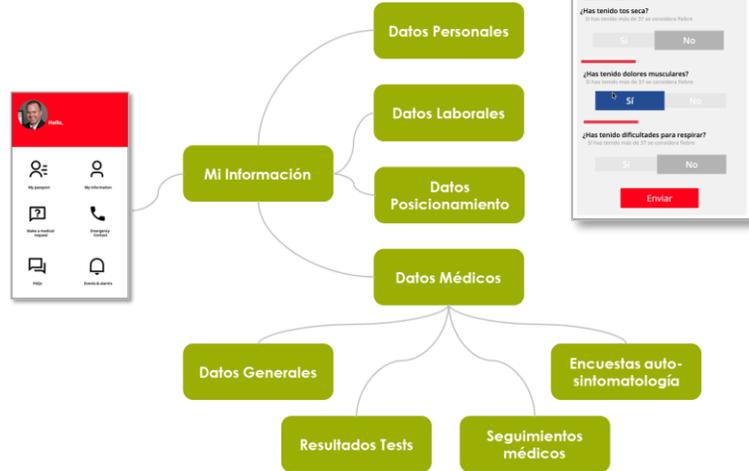
Desde **everis** hemos **diseñado y desarrollado diferentes soluciones tácticas** que permiten dar cobertura a los distintos ejes de reflexión de forma rápida y sencilla en cada fase del **employee journey**.



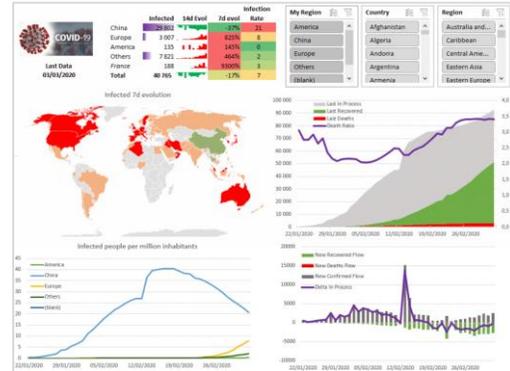
Unos días antes de la incorporación



Recopilación de información



Monitorización de situación



Gestión de protocolos

Herramientas de **recogida de información** a través de **cuestionarios** y/o formularios que pueden cumplimentarse de forma manual o por integración con otras aplicaciones.

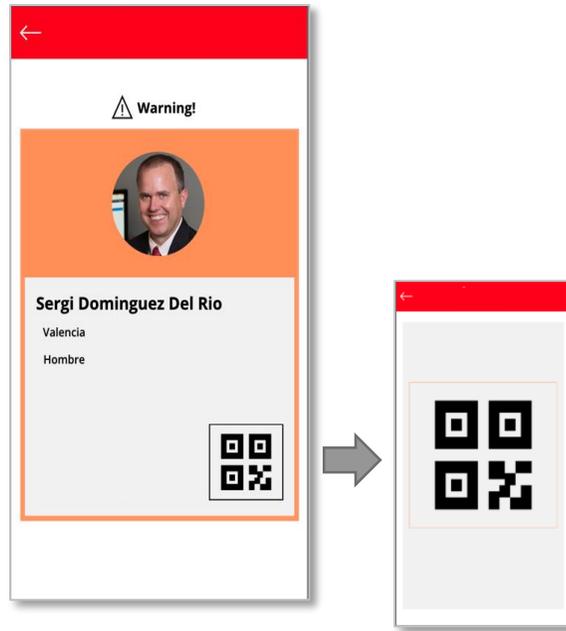
Dashboards, **cuadros de mando** e **informes de diagnóstico** con los KPI's e indicadores relativos al COVID-19.

Gestión y **seguimiento de solicitudes**, **gestión de protocolos** y control en la **distribución y entrega de equipos EPI** y medios físicos de prevención del contagio.

Día de la incorporación



Pasaporte Covid-19



Herramientas de control para autorizar o no el acceso de un empleado en función de un conjunto de parámetros (autorización previa, tests PCRs, antecedentes de riesgo, informe prevención de riesgos, etc.)



Control biométrico y de temperatura



Sistemas de identificación biométrica y medición de la temperatura del cuerpo a través de cámaras térmicas que enfocan a la cara, sin necesidad de contacto.



Gestión de espacio



Herramienta visual para gestionar el espacio físico: reserva de espacios, asignación recurrente, cambios de puestos, seguimiento de ocupación, monitorización de limpieza, etc.

Unos días tras la incorporación



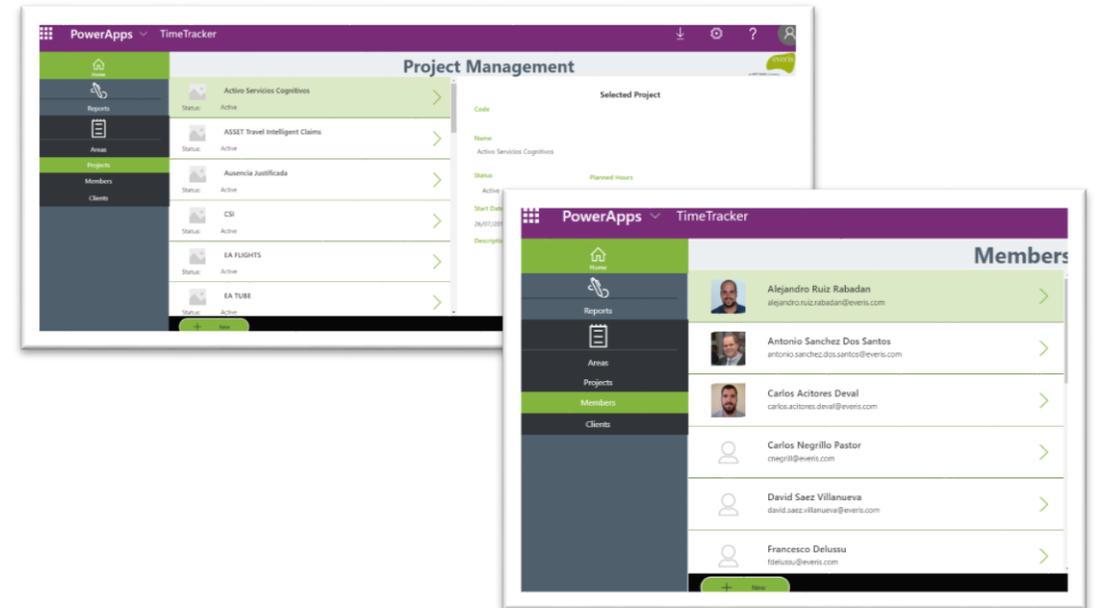
Trazabilidad de movimientos



Registro automático y/o manual de las zonas e instalaciones de la empresa donde han estado los empleados para poder hacer seguimiento de los movimientos de las personas expuestas a la infección.



Gestión permisos retribuidos



Herramienta de time-tracker para gestionar el proceso de devolución de horas para compensar los permisos temporales retribuidos.

Durante todo el proceso



Comunicación



Canal específico de comunicación multidireccional a través del cual los empleados estén **informados en tiempo real** de las medidas de la compañía

Colaboración

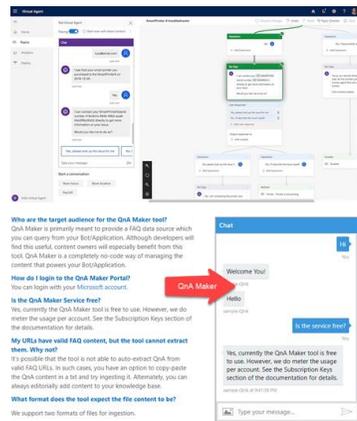


Soluciones colaborativas que permitan **reuniones en línea, chats grupales, gestión de archivos** para trabajar en remoto de la misma forma que lo harían en una sala

Formación



Plataforma de formación digital basada en un software **opensource** líder en el mercado internacional y sustentado en una arquitectura con Amazon WS

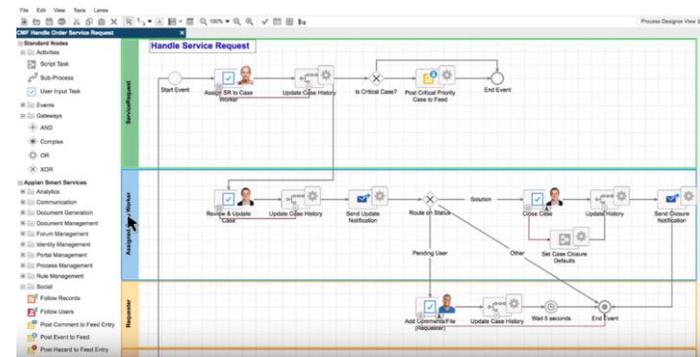


Agentes Virtuales

Asistentes virtuales y plataformas de FAQs **“inteligentes”** que permitan responder a las preguntas y dudas más frecuentes reduciendo el riesgo de saturación de las áreas de soporte

Robotización de procesos

Automatización de tareas y procesos mediante un software que ejecuta tareas definidas, estructuradas y repetitivas de la misma manera que lo haría un humano



Oficina de la Experiencia Covid-19

Orquestar todo el proceso de vuelta, y hacerlo en poco tiempo, requiere de foco y dedicación.

Por tanto, desde everis proponemos establecer un equipo multidisciplinar, liderado por la dirección de Recursos Humanos, pero con el apoyo activo de otras áreas clave de la organización —como por ejemplo: Comunicación, Tecnología, Facilities, Operaciones, etc.— y un socio externo con experiencia previa que lidere la puesta en marcha de la *Oficina de la Experiencia Covid-19*.



El objetivo principal de esta oficina debe ser el de **minimizar el impacto económico de la crisis causada por el Covid-19** a través de la creación de una experiencia de empleado diferencial, que cubra las necesidades e inquietudes surgidas, generando un orgullo de pertenencia excepcional y un compromiso con la organización difícil de igualar. Para ello, sus responsabilidades principales deben ser:

- Coordinar y alinear a todos los intervinientes en el proceso.
- Escuchar la voz del empleado para conocer la situación de partida.
- Definir los KPIs e indicadores clave de experiencia, sobre los cuales hacer seguimiento.
- Definir el employee journey y establecer los pilares de la experiencia, contando para ello con la co-creación y participación activa del empleado.
- Habilitar los canales, soportes y plataformas de comunicación, sensibilización y formación necesarios para asegurar el éxito de la iniciativa.
- Definir un roadmap de actuación con planes de acción a muy corto, corto y medio plazo, con impacto directo sobre la experiencia del empleado.
- Medir el retorno de las iniciativas, analizar riesgos y poner en marcha medidas correctoras, si fueran necesarias.

“

Porque en los momentos de la verdad, los hechos son los que marcan la diferencia pero los sentimientos vividos durante el proceso, dejan huella para toda la vida.

Juan Antonio Rossell Granados

juan.antonio.rossell.granados@everis.com

Patricia Banda Dolz

patricia.banda.dolz@everis.com



an **NTT DATA** Company