



Webinar Amcham: Desafíos del Teletrabajo

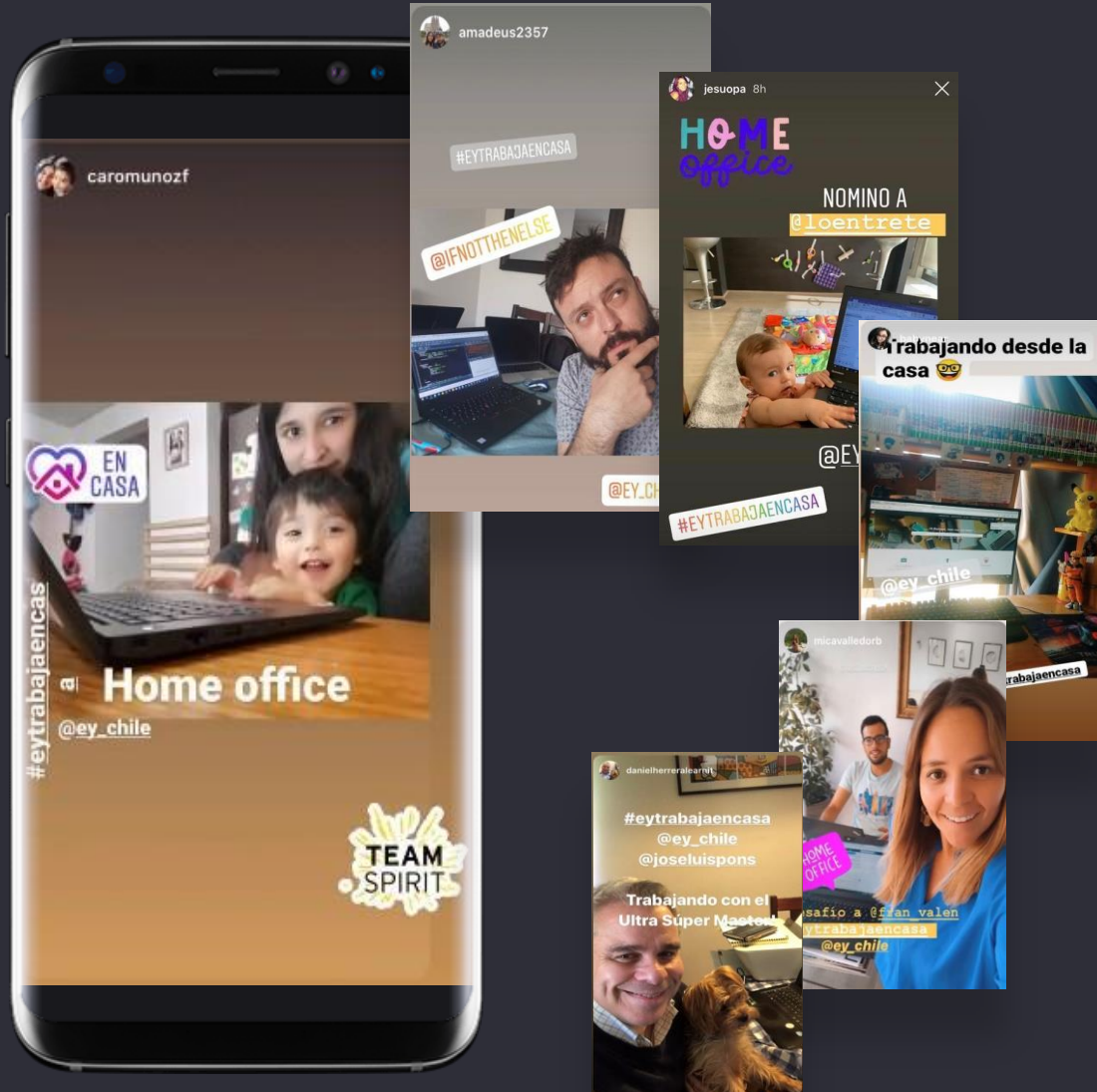
25 de marzo de 2020



Experiencia de EY Chile

Home Office desde agosto de 2019

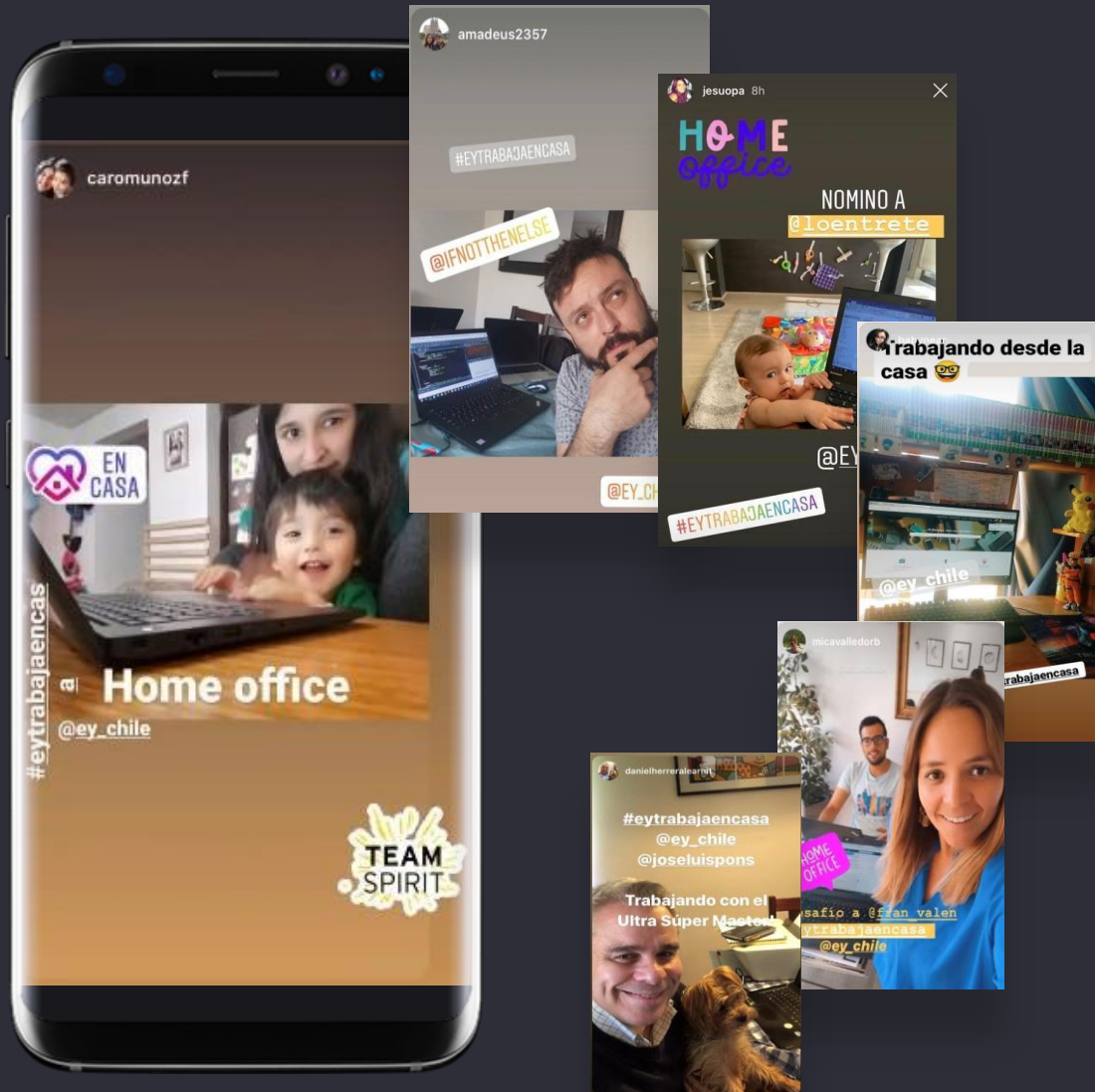
Home Office en EY



Orígenes

- ▶ “Work place of the Future”
- ▶ Acorde a los tiempos
- ▶ Favorecer modalidades de trabajo diferente
- ▶ Usar la tecnología disponible: transformación digital
- ▶ Flexibilidad laboral y vida personal
- ▶ Acompañar al cliente donde más lo necesite
- ▶ Comienzo formal en agosto de 2019 (antes del estallido)
- ▶ Obligatorio desde el miércoles 18 de marzo (COVID-19)
- ▶ Beneficia a 1.500 personas
- ▶ 4 oficinas en Chile

Home Office en EY



Implementación de teletrabajo

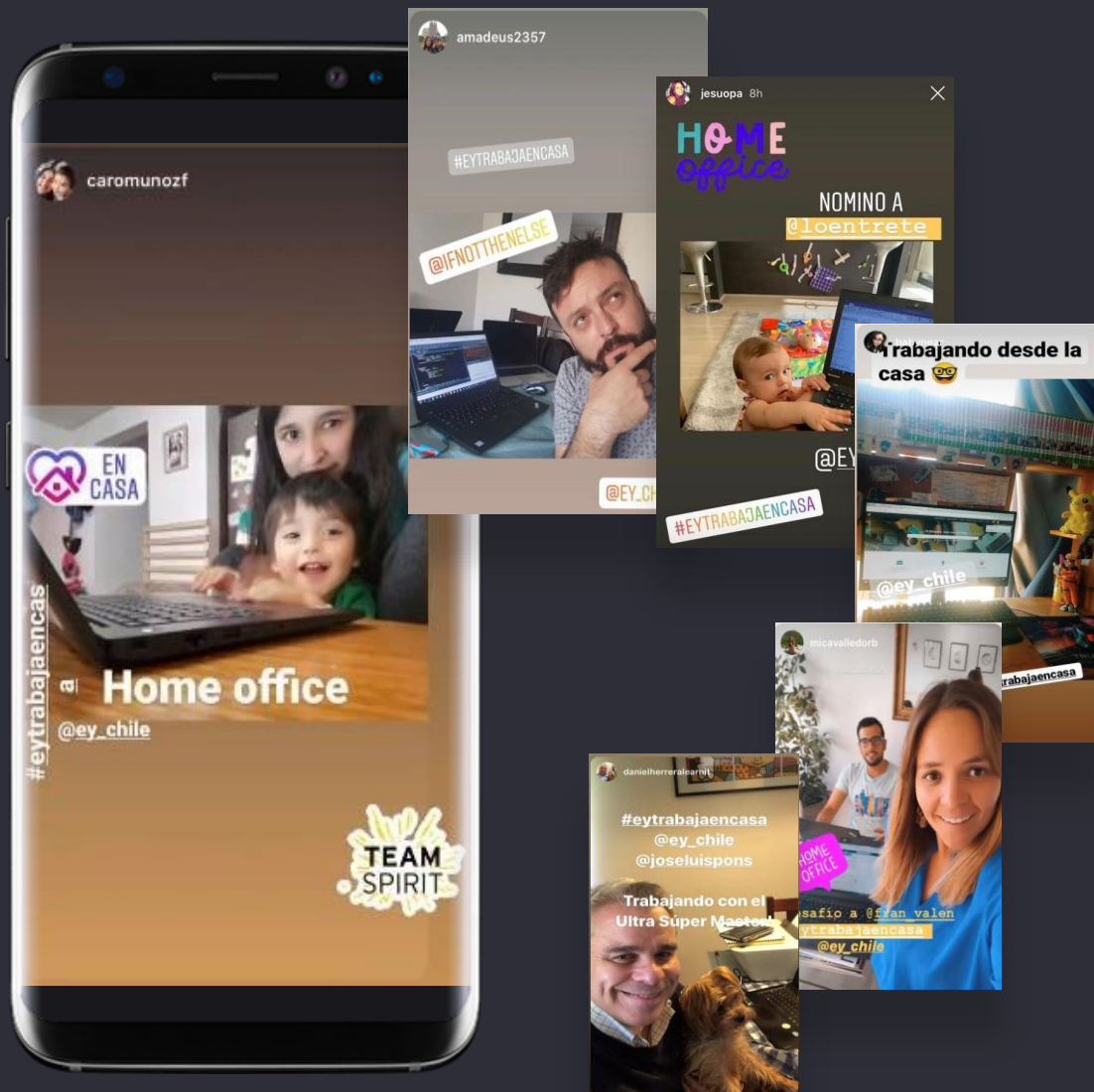
EY ha definido como estrategia dos puntos:

1. Adherir al distanciamiento social
2. #EYnoPara #EYtrabajaEnCasa
 - a) Cuidando la salud de nuestros profesionales
 - b) Cuidando nuestros clientes
 - c) Cuidando la salud de la sociedad

▶ Este relato se expresa en tres vías:

1. Comunicaciones externas:
 - ▶ Comunicación a clientes
 - ▶ Columnas en El Mercurio
 - ▶ Paneles y entrevistas diversas radios
 - ▶ Posición firma en Gala Empresarial
2. Comunicaciones internas:
 - ▶ Fortaleciendo el teletrabajo
 - ▶ Técnicas para trabajar en casa
 - ▶ Apoyo al liderazgo a distancia
 - ▶ Tips para call eficientes
3. RRSS:
 - ▶ Campaña de “cómo haces teletrabajo” con foco externo e interno
 - ▶ Preparación de videos para mantener la cultura EY a distancia

Home Office en EY



Implementación de teletrabajo

Tecnología:

1. Instructivo de TI y mesa de atención remota
2. Uso de programas como Microsoft Teams y Zoom
3. Apoyo en la conexión a Internet de nuestras personas

Objetivos transmitidos

1. Preocuparse de nuestra gente y sus familias, de nuestros equipos, de su estado frente a la situación en curso
2. Esforzarnos en el desafío de mantener la continuidad operativa
3. Cumplir con los proyectos y compromisos de los clientes
4. Establecer límites y expectativas claras

Foco: preocupación genuina por nuestras personas

1. Flexibilidad para ausentarse por asuntos familiares y médicos
2. Sesiones virtuales de Mindfulness: técnica de relajación que ayuda a concentrarse
3. Capacitaciones virtuales Udemy, Microsoft Teams y programa Badges (medallas por cursos hechos)
4. Everbridge: APP global que nos permite saber que todos nuestros colaboradores estén bien.



Recomendaciones de EY

Home Office – Smart Working

Recomendaciones para Home Office

Simple prácticas para reuniones virtuales más efectivas



1 Di tu nombre

Todos los participantes deben decir su nombre (ej: "Aquí quien habla es José...") antes de preguntar si algún participante no está en el video o no pueden ver la pantalla.

¿Por qué?:
Estudios indican que para algunas personas identificar quién está hablando, sólo por el sonido de su voz, puede ser muy difícil, incluso cuando el que hable sea conocido.

2 Enciende tu webcam

Lo primero es cuidar el ancho de banda de Internet. Sólo que estén en pantalla al inicio como saludo y después quién habla (para optimizar la red)

3 Mute

Todos los participantes deben seleccionar la función "mute" cuando no estén hablando para así minimizar los ruidos de fondo.

¿Por qué?:
Los ruidos de fondo distraen y muchas veces dificultan oír bien.

4 Compartir material para la reunión

Agenda y material relevante debe ser compartido con anterioridad, al menos 24 horas antes.

¿Por qué?:
Una preparación anticipada, no sólo para reuniones virtuales, es una estrategia efectiva para economizar tiempo y garantizar una participación plena de todos.

5 Evita el altavoz

Evita usar el altavoz, éste produce mala calidad de sonido.

¿Por qué?:
El altavoz capta todo el sonido ambiente.

6 Da la palabra a los participantes virtuales

Los participantes virtuales, que no estén en la misma sala que el líder de la reunión, deben ser invitados a hacer sus preguntas y comentarios antes que cualquier participante presencial.

¿Por qué?:
Investigaciones sugieren que las personas, por un sesgo inconsciente, tienden a atender y valorar cosas que están más cerca físicamente. En reuniones, esta práctica enfoca la atención en aquellos que están presencialmente, a diferencia de aquellos que participan de forma remota.

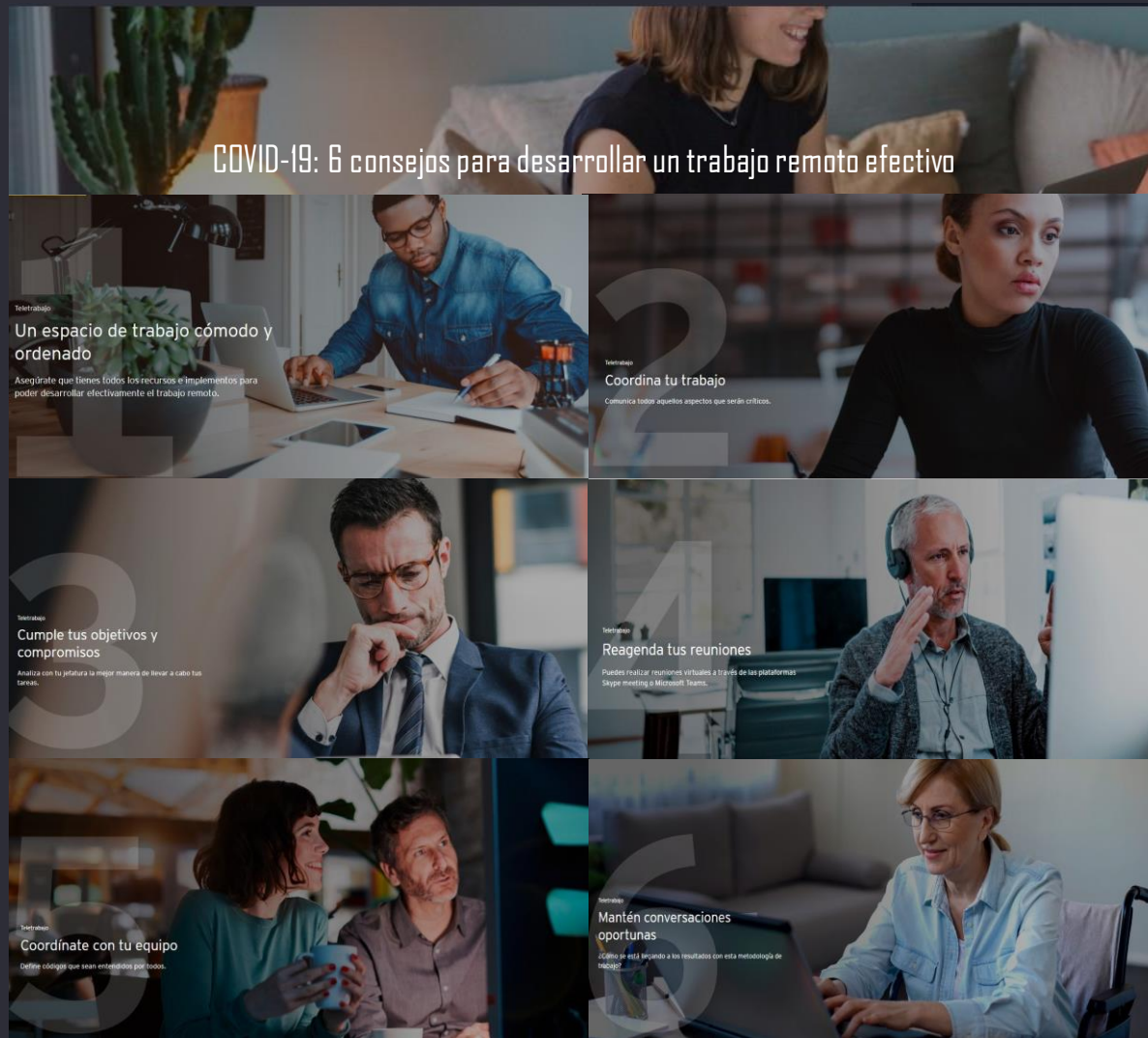
7 Líder de reunión

Los líderes de las reuniones deben monitorear todas las participaciones y alentar las preguntas y comentarios de aquellos que participan menos.

¿Por qué?:
Las diferencias culturales y de personalidad pueden motivar a algunos participantes virtuales a permanecer en silencio, incluso cuando pueden tener una pregunta o contribución importante que hacer.



COVID-19: 6 consejos para desarrollar un trabajo remoto efectivo



1. Un espacio de trabajo cómodo y ordenado
Asegúrate que tienes todos los recursos e implementos para poder desarrollar efectivamente el trabajo remoto.

2. Coordina tu trabajo
Comunica todos aquellos aspectos que serán críticos.

3. Cumple tus objetivos y compromisos
Analiza con tu jefatura la mejor manera de llevar a cabo tus tareas.

4. Reagenda tus reuniones
Puedes realizar reuniones virtuales a través de las plataformas Skype meeting o Microsoft Teams.

5. Coordínate con tu equipo
Define códigos que sean entendidos por todos.

6. Mantén conversaciones oportunas
¿Cómo se está? Segundo a los resultados con esta metodología de trabajo?



Estudios de EY

Home Office-Smart Working

Estudios sobre Home Office

Estudios locales

“Desafíos y tendencias de las empresas en Chile 2020”

- ▶ Casi 500 ejecutivos locales de grandes empresas
- ▶ Trabajo remoto: 32% de las preferencias en tendencias globales

“Estudio de EY Irlanda sobre Diversidad e Inclusión”

- ▶ 71% indica que tienen una cultura de Smart Working que está 'abierta a todos'
- ▶ 55% de los líderes de equipo están capacitados para apoyar a las personas para realizar Smart Working.
- ▶ 82% dice que la tecnología en el trabajo influiría en su elección de aceptar un trabajo
- ▶ 75% de los millennials quieren la capacidad de trabajar de manera flexible y seguir en camino para una promoción
- ▶ Un cultura de Smart Working es clave para abordar: brecha salarial y acceso al trabajo

