

Guillermo Acuña, Estudio Rubio, Leguía y Normand

¿Cuáles fueron las principales acciones en corto y mediano plazo? ¿Alguna de ellas se mantendrá?

El brote del Covid-19 en el mundo y, particularmente en nuestro país, nos puso frente a retos sin precedentes. Felizmente, en el Estudio tomamos en serio las señales de alerta desde el comienzo, cuando ya sabíamos lo que sucedía en China, pero particularmente cuando el virus llegó a Europa.

Las acciones que tomamos en el corto plazo estuvieron focalizadas en tres frentes: (i) preservar la seguridad de todo nuestro equipo, tanto abogados como personal administrativo, para brindarles tranquilidad; (ii) profundizar rápidamente el fortalecimiento de nuestra área de sistemas, para garantizar un eficiente archivo e intercambio de datos con la mayor seguridad, que permita el trabajo a distancia, y (iii) comunicarnos de manera constante, tanto interna como externamente, con nuestros clientes y público en general, para que supieran que contaban con nosotros.

Esta comunicación fue clave. En medio de tanta incertidumbre legal y normativa para mitigar el impacto del virus en la economía, logramos desarrollar herramientas que pusieron claridad. Ejemplos de ello incluyen el lanzamiento de nuestra central de informaciones en la web, un bot en WhatsApp con todas las normas publicadas en distintas áreas de manera cronológica, un podcast diario con las noticias legales más importantes, así como webinars gratuitos para empresas de todos los tamaños y sectores.

En el mediano plazo continuaremos brindando facilidades de acceso a información de manera remota, y fortaleceremos aún más nuestra área de marketing y comunicaciones. Ahora que no nos vemos todos los días, nos seguiremos diferenciando por ser un estudio que se comunica siempre, a través de todas las herramientas antes mencionadas, además de varios otros contenidos que buscan brindar orientación en medio de la incertidumbre.

¿Cómo fue el manejo de la crisis a nivel interno y la respuesta por parte de los trabajadores?

La respuesta de nuestro equipo ha sido y continúa siendo muy buena. Esta pandemia ha demostrado que podemos trabajar desde casa con eficiencia y

dedicación, sin dejar de reconocer que hay situaciones que no reemplazan la presencia física, que creemos va a ser siempre necesaria. Nuestro equipo es nuestro recurso más valioso. Esta es la razón por la cual nos preocupamos por proteger a nuestra gente desde el comienzo, haciendo todos nuestros mejores esfuerzos.

Además, las facilidades tecnológicas para todo el equipo estaban listas para ser aplicadas. A inicios de año llegamos a concluir la migración de nuestros servicios CORE a la nube, alineada a estándares de seguridad como el ISO27011, y similares. Esto nos permite intercambiar información de manera colaborativa y segura desde cualquier parte. Para cuando llegó la cuarentena, estábamos preparados, y nuestro trabajo continuó sin mayores contratiempos.

¿Qué lecciones se lleva de esta crisis?

Si bien vivíamos ya en un mundo en constante transformación y cambio, el Covid-19 los ha acelerado en gran intensidad. Por eso, la adaptación es clave. Nosotros lo logramos, y eso quedó demostrado en todas las acciones que hemos y venimos realizando.

Centramos aún más nuestra atención en el componente humano. Para nuestra organización, es el elemento más importante para poder prestar servicios de alta calidad a nuestros clientes. Así, la pandemia ha sido la oportunidad para que todos los integrantes de nuestro Estudio trabajen más unidos que nunca y aporten constantemente ideas para mejorar.

Además, estamos implementando una metodología de colaboración transversal entre todas las áreas del Estudio, que valora el esfuerzo de nuestra gente por trabajar unida para el logro de un mismo objetivo: dar a nuestros clientes el mejor servicio.