



BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES DURANTE LA PANDEMIA DE LA COVID-19

23

Prólogo

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe la COVID-19 como *“la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2.”* Un nuevo virus de cuya existencia la OMS tuvo noticia por primera vez el 31 de diciembre de 2019, y que declaró como una emergencia de salud pública de importancia internacional (ESPII) el 30 de enero de 2020.

El 11 de marzo de 2020, fecha en la cual se determinaron más de 4.000 fallecidos y 118.000 casos en más de 100 países, la propia OMS, *“profundamente preocupada por los alarmantes niveles de propagación y gravedad y por los alarmantes niveles de inacción”*, declaró la COVID-19 como una pandemia, reconociéndola no solo como una crisis de salud pública, sino una crisis que afectaría a todos los sectores e instando a los países a *“adoptar un enfoque pangubernamental y pansocial, en torno a una estrategia integral dirigida a prevenir las infecciones, salvar vidas y reducir al mínimo las consecuencias de la pandemia.”*

Asimismo, el 13 de marzo de 2020, el Director General de la OMS declaró que Europa se había convertido en el epicentro de la pandemia, con más casos y muertes notificadas que el resto del mundo junto, al margen de la República Popular de China. En esta línea, el Gobierno de España decretó el estado de alarma para hacer frente a la expansión de coronavirus COVID-19 al día siguiente.

En diciembre de 2021, 2 años más tarde, los datos más recientes informan de más de 280 millones de casos y más de 5.400.000 fallecidos en 258 países. Con *“Humanizando la COVID”*, hemos querido recoger testimonios vividos en primera persona por 23 empresas durante este periodo, resaltando las acciones humanas y solidarias que han llevado a cabo, por encima de las acciones preventivas y sanitarias

para afrontar la pandemia.

El coronavirus ha traído innumerables cambios a nuestra vida. Con un inicio confuso y desconocido, el 11 de marzo de 2020 nos encontramos de repente ante una situación de emergencia provocada por un virus nuevo, y cuya duración era difícil de predecir. Lo que parecía que duraría 15 días, pasó a un confinamiento de casi 3 meses de la mayoría de la población, que ha ido evolucionando a través de distintas secuencias denominadas “olas” y múltiples “variantes”. A día de hoy, desde su descubrimiento, vamos por la sexta ola, y predomina la variante Ómicron.

En una primera fase, conceptos como mascarilla, gel hidroalcohólico, distancia de seguridad, restricción geográfica, limitación de aforo, grupos burbuja, toque de queda, confinamiento, mampara, ventilación, lavado de manos, control térmico, lavado de ropa a 70° o desinfección, nos resultaban novedosos en nuestro vocabulario habitual. En ese momento creíamos que el virus se adhería a las superficies y quizás se transmitía por el aire.

Posteriormente, se constató su transmisión vía aerosoles, y surgieron las pruebas de detección y la tan ansiada vacuna, así que incorporamos a nuestro día a día las palabras PCR, test de antígenos o test de anticuerpos, y aprendimos las diferencias entre una mascarilla quirúrgica, *-que evita contagiar-*, y una FFP2 *-que evita también que te contagien-*. En esta línea, aprendimos a pedir cita *online* con los centros sanitarios y consultar los resultados de las pruebas a través de aplicaciones.

En cuanto a los síntomas, hemos asimilado que, si tenemos tos seca, dolor de cabeza o mucosidades, dificultad para respirar, fiebre, sensación de opresión, pérdida de gusto y olfato o fatiga, debemos actuar rápidamente. También, que si hemos

sido contacto estrecho, podríamos ser asintomáticos y no por ello dejar de ser un foco de contagio.

Todo ello, nos ha preparado para protegernos ante este enemigo silencioso y a su vez ha despertado un sentimiento de humanidad y solidaridad en favor de un bien colectivo. Hemos empatizado con la labor de nuestros sanitarios aplaudiéndoles cada noche y con dibujos de nuestros hijos en las ventanas, por su coraje y valentía y por haber trabajado para salvar vidas sin descanso y sin recursos, aun con el riesgo de contagiarse y fallecer. Hemos hecho lo imposible por mantener la salud física y mental de nuestros seres queridos, especialmente de los mayores, a sabiendas que eran quienes menos posibilidades tenían de superar el virus con vida. También de niños y adolescentes, para ayudarles a superar el miedo y la incertidumbre. Hemos visto fortalecidas las relaciones con desconocidos y vecinos, para ayudarnos mutuamente en la logística y en el plano emocional. Nos hemos transformado digitalmente como personas, como trabajadores y como empresarios, especialmente todos aquellos implicados en los sectores del comercio, la hostelería, ocio, turismo, educación y tantos otros. Seguro que a todos nos resultan situaciones muy familiares.

Esta vivencia ha puesto de relieve la importancia del papel de la prevención de riesgos, y más si cabe, en un entorno donde la sanidad de nuestro país se ha visto colapsada hasta el punto de tener que priorizar, dolorosamente, entre la vida de las personas debido a la falta de medios. Nadie pone en duda a estas alturas, que, sin la aplicación de medidas preventivas, anticipándonos al riesgo de transmisión del virus, los contagios y las muertes hubieran sido mucho más elevadas.

La pandemia ha cambiado asimismo el mundo empresarial en todos los sectores y a todos los niveles. Desde la implantación del teletrabajo o trabajo a distancia, hasta la implementación de medidas preventivas de todo tipo para evitar la infección entre los trabajadores. En "Humanizando la COVID", exponemos las vivencias que nos han trasladado estas empresas durante la pandemia, a quienes agradecemos encarecidamente su capacidad de humanizar, así como el tiempo que nos han dedicado para reflejar unas acciones que pueden servir de ejemplo para otras organizaciones. Ejemplos a implantar, no sólo para lo que nos pueda quedar de pandemia, sino como buenas prácticas en pro de las personas y en algunos casos de la Sociedad.

Se trata de empresas de diversos sectores y tamaños, dedicadas a servicios de IT y consultoría informática, limpieza y residuos, banca, geriatría, entidades de beneficio social y humanitario, construcción, comercio, educación, industria, servicios deportivos, gamificación y entretenimiento, sector hortícola, gestión telemática para vehículos, tecnología financiera, construcción aeronáutica y espacial, sector sanitario, e incluso

un ayuntamiento, por lo que nos dan una visión amplia de nuestro tejido empresarial. Para ello, cada empresa ha explicado su buena práctica a través de 3 reflexiones:

1. ¿Qué acciones se han llevado a cabo para mejorar la salud de las personas a raíz de la pandemia?

2. ¿Qué beneficio han tenido en las personas y en la empresa?

3. Define con una frase esta vivencia empresarial frente a la COVID-19.

Respecto a la sistemática aplicada para afrontar la COVID-19, partiendo de que todas ellas han implementado medidas preventivas y/o sanitarias, se ha puesto de manifiesto el papel fundamental de las medidas psicosociales que han garantizado el bienestar emocional, humanizando la COVID-19 dentro de sus organizaciones. En concreto, han destacado las siguientes acciones: acompañamiento emocional, conciliación, gestión del estrés, motivación, higiene postural, *engagement*, organización del trabajo, refuerzo de la comunicación interna, formación, investigación, fomento del sentido de pertenencia, impulso de hábitos saludables, salario emocional, solidaridad, promoción de la tecnología y adaptación virtual, así como de la desconexión digital.

En las próximas líneas, el lector encontrará, por un lado, buenas prácticas surgidas de entre prevencionistas, compañeros de trabajo, direcciones de recursos humanos y/o por la propia gerencia, que abarcan distintos planos y por otro, descubrirá la creatividad de las empresas para hallar propuestas de actividades lúdicas, efectuadas dentro o fuera del horario laboral, como: yoga, gimnasia, cocina y alimentación saludable, fotografía, concursos, manualidades o relajación. Además, la habilitación de espacios de las empresas (terrazas, salas, etc.) para destinarlos a zonas seguras de descanso, salas-café virtuales, canales para juegos *online*, *scape rooms*, clases en *streaming*, etc.

En numerosos supuestos, se han trasladado actividades presenciales pre-pandemia a un formato telemático *online* o virtual, y se ha implementado el teletrabajo para preservar la salud y facilitar la conciliación.

En cuanto al plano emocional, como uno de los factores protagonistas, las medidas reflejadas en las buenas prácticas, abarcan: soporte psicológico, sesiones de autogestión emocional, soporte a trabajadores desplazados en el extranjero, *webinars* de "gestión del duelo" y sobre la "fatiga pandémica y cómo combatirla", servicios de terapia globales e individuales, videoconferencias para compartir experiencias con compañeros, jornadas impartidas por expertos en optimismo, meditación, sesiones de *coaching* para temas laborales y personales, servicios de "acompañamiento de vida", felicitaciones virtuales para enviar entre compañeros, fomento de la digitalización humanizada, etc.

La comunicación interna también ha favorecido el bienestar, al trasladar un mensaje de unidad. Por ejemplo, encontramos prácticas en las que el propio gerente se dirigía a la plantilla para explicar el impacto de la COVID con turno abierto de preguntas, el envío de mensajes motivadores, la creación de canales de comunicación grupales e individuales para mantener la conexión e información y generar *feedback* continuo, la puesta a disposición de un teléfono de empresa incluso fuera del horario laboral para dudas y gestiones relacionadas con la COVID-19, la divulgación de vídeos sobre novedades de la pandemia, etc.

Por otra parte, también ha tenido cabida el aspecto económico, en aquellas prácticas en las que se ha apoyado a la plantilla para cubrir necesidades básicas alimentarias, de suministros o relacionadas con la vivienda, se ha recaudado dinero para la investigación del virus, o se han creado fondos de donaciones voluntarias de empleados para familias afectadas por el coronavirus.

En cuanto a la organización del trabajo, encontramos acciones tales como: empresas que han facilitado ayudas para el cuidado de hijos durante la jornada laboral mediante voluntarios, concentración de turnos para reducir los días laborales, entidades que han puesto a disposición de los empleados camas para que pudieran quedarse a dormir y no contagiaran a sus familias, casos en los que se les ha facultado para otras tareas con el fin de evitar ERTes, creación de grupos y sectores de trabajo, aumento de plantillas para disminuir la movilidad, encuentros virtuales para reproducir reuniones de trabajo pre-pandemia, o servicios de fisioterapia para prevenir aspectos osteomusculares.

Finalmente, también se han llevado a cabo acciones solidarias como el apoyo a la iniciativa de una empleada, acciones dirigidas a la población y la comunidad, facilitar la compra

de alimentos a los empleados a través de la empresa para no ponerse en riesgo, actividades de educación ambiental para empleados y sus familiares, o un proyecto de investigación sobre enfermedades infecciosas con bases de datos del sector para conocer la evolución del virus.

Cada una de estas acciones efectuadas en la denominada "nueva normalidad", ha conllevado beneficios tanto para las personas como para las propias empresas y en la mayoría de casos, pueden seguir aplicándose cuando cese la pandemia.

Para los trabajadores, se ha logrado una mayor conexión con la empresa, al evitar el sentimiento de soledad, permitir una comunicación bidireccional que fortalece el sentimiento de pertenencia, un refuerzo motivacional y psicológico, el fomento de la conciliación, concienciar de la importancia de gestionar el estrés, disponer de acompañamiento emocional, fomentar el trabajo en equipo y el compañerismo, inspirar la solidaridad, valorar la salud y el trabajo, rebajar el grado de incertidumbre, proporcionar seguridad, ofrecer un soporte de acceso a la sanidad, disminuir la ansiedad y problemas para dormir, poder acceder a programas personalizados de salud (hábitos alimentarios, tabaquismo, reducción del estrés, etc.) o acceso a ayudas económicas.

Por parte de la empresa, se ha conseguido reforzar la seguridad y salud de las plantillas, garantizar la continuidad del servicio y mejorarlo, fomentar el bienestar, obtener un mayor compromiso y confianza de los trabajadores, evitar ERTes a través de la recolocación y de un cambio de estrategia empresarial, trasladar la sensación de proximidad y complicidad, comunicar la importancia de cada trabajador, reducir las bajas y el absentismo, crear canales de comunicación directa, planificar con mayor rendimiento y eficacia, fomentar el sentido de pertenencia, demostrar la seguridad en entornos cuestionados, mantener la identidad corporativa en momentos difíciles, fomentar el tele-liderazgo, aumentar la creatividad de la plantilla, implantar un sistema de comunicación digital humanizada, iniciar la transformación digital, y en general, disponer de una oportunidad para afrontar situaciones nuevas en un entorno VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad).

En definitiva, de las buenas prácticas expuestas a continuación, queremos resaltar que la humanidad de las personas en general y la gestión empresarial de las personas en particular, son lo que nos está permitiendo superar esta vivencia. En esencia, cuidar de las personas, gestionar el bienestar emocional, fomentar la motivación y el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo, la comunicación, el salario emocional o la cohesión, etc. es lo que ha hecho que nos sintiéramos unidos y más fuertes en un momento difícil en el que muchos han sufrido directa o indirectamente alguna pérdida, y en el que todos hemos puesto a prueba nuestra humanidad.

“Humanizando la COVID” ha sido posible gracias a la implicación de los Gestores de Servicio de Egarsat, que se han volcado en la recogida de testimonios; a los excelentes profesionales que integran el departamento de Gestión Preventiva por su constante implicación al 100% en todos los proyectos y en concreto su apoyo durante el confinamiento; y en especial a estas empresas que nos han dedicado un tiempo impagable en un momento como este, para trasladarnos sus experiencias desde el inicio de la pandemia:



Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD)

Agrupació Pedagògica Tecnos, S.C.C.L.

Alco Rental Services, S.L.

Anadat Technology, S.L.

ASPACE León (Asociación Leonesa Atención Personas Afectadas Parálisis Cerebral)

Ayuntamiento de Friol

Banco Sabadell, S.A.

Domgas Quality, S.A.

ERNI Consulting España

Escola L'Horitzó, FUNPIPE

Fundació Universitat Autònoma de Barcelona

Gameloft Iberia S.A.U.

Grupo Empresarial Torneiro, S.L.

Guedan Servicios Deportivos, S.A.

Indasol, S.A.T.

Innolact S.L. (Quescrem)

Instituto Cervantes

Microport CRM Medical, S.L.

MútuaTerrassa

Mutual Médica MPS A Prima Fija

Optimissa Servicios Profesionales, S.L.

Roquehogar SCA de Interés Social

Serveis Medi Ambient, S.A. (SMATSA)



En Sant Cugat del Vallès, a 31 de diciembre de 2021

Raquel Sellarès
Jefa Departamento Gestión Preventiva Egarsat

01



ACCD (Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament)

Organismo de la Generalitat de Catalunya responsable de gestionar las políticas de cooperación al desarrollo y acción humanitaria. Es el principal instrumento del Gobierno y la ciudadanía de Catalunya, para sumarse a la comunidad internacional en el compromiso para construir un mundo más justo y solidario, y trabajar para garantizar el acceso a los derechos fundamentales y al libre desarrollo de las personas y los pueblos de todo el mundo.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Carme Gual, Directora y
Sra. Mercedes Jiménez,
Responsable de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Psicosocial.

Acciones

Las actividades que implementamos en la ACCD, estuvieron focalizadas en aspectos psicosociales del personal. Inicialmente, ofrecimos durante el primer mes de pandemia, en el mes de marzo de 2020, una sesión formativa virtual en tiempo real para la gestión emocional y afrontar la implantación de nuestro trabajo en modalidad de teletrabajo con motivo del coronavirus SARS-CoV-2. El objetivo de esta formación fue la contribución del bienestar psicológico y emocional del personal de la Agencia y así afrontar la situación de la pandemia.

Considerando el impacto emocional que la nueva situación estaba generando, durante los posteriores meses de julio a septiembre, proporcionamos 3 sesiones de formación de autogestión emocional y mental para favorecer la conexión presencial, con la finalidad de ayudar a las personas a gestionar sus emociones para el retorno al trabajo presencial.

Asimismo, al colectivo específico de los trabajadores desplazados en el extranjero, se le aplicaron medidas adicionales, pues con él se contactó más a menudo para garantizar su seguridad y valorar su estado anímico.

“

Las medidas que han promovido la gestión de las emociones durante la pandemia, han sido esenciales para el bienestar de la plantilla.

”

B Beneficios

Ambas medidas psicosociales adoptadas frente a los efectos de la pandemia fueron bien acogidas por la plantilla, por lo que quisimos analizar su eficacia mediante una evaluación final. La conclusión extraída fue que las sesiones de formación en bienestar y salud mental fueron una idea muy positiva, porque se ofreció un acompañamiento emocional a todo el personal de la Agencia en unos momentos de incertidumbre que se generó ante la situación de la pandemia COVID-19, en que se hubo de compaginar el teletrabajo con un confinamiento total durante el estado de alarma.

Actualmente se está valorando el seguir ofreciendo esta formación en ámbito de la gestión emocional en el Plan de formación anual de la Agencia, pero en un formato de sesiones mixtas, enfocadas al incremento de la efectividad profesional del equipo de personas que forman parte de nuestra agencia.

02



AGRUPACIÓ PEDAGÒGICA TECNOS

Proyecto colectivo de educación iniciado en 1962, que a lo largo de su historia ha ido evolucionando hasta funcionar como una cooperativa de trabajo asociado desde el año 1983. Su trabajo está orientado a que el alumnado tenga la mejor preparación humana y académica posible desde el esfuerzo, la constancia, la energía, el afecto, la ilusión y el respeto.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Maribel Tomàs,
Gerente.

SISTEMÁTICA:

Acciones organizativas y de flexibilidad.

Acciones

Se llevaron a cabo múltiples y variadas acciones para la mejora de la salud de los trabajadores:

- Colocación de mamparas de separación en la mesa de atención al público de secretaría y administración, así como en aquellos despachos en los que, debido al tipo de trabajo, se interactúa habitualmente con alumnos (psicología, logopedia, etc.).
- Modificación de los horarios de entrada y salida de alumnos y de los trabajadores para evitar aglomeraciones.
- Sustitución de las reuniones presenciales tanto internas como externas, por encuentros virtuales.
- Implementación del teletrabajo entre los perfiles de la plantilla susceptibles de realizar su trabajo a distancia.
- Refuerzo de las medidas de limpieza de las instalaciones.
- Entrega de mascarillas reutilizables a todos los trabajadores y mascarillas FFP2 a aquellos clasificados como especialmente sensibles por parte del Servicio de Prevención.
- Dotación de micrófonos a todos los profesores, para protegerles de los riesgos asociados al uso de la voz, y que, en concreto, se agravaron con el uso de la mascarilla y con el aumento del ruido exterior derivado de la necesidad de abrir las ventanas de las aulas para tener mayor ventilación.

“

La pandemia hizo aflorar la imaginación en todos los sentidos para poder adaptarnos a las nuevas circunstancias y consiguió una mejora digital en general, tanto para los trabajadores como para los alumnos.

”

B Beneficios

Además de disminuir el riesgo de contagio frente a la COVID-19, al evitar el contacto directo entre personas, con la flexibilización de los horarios y la implementación del teletrabajo, se redujeron los tiempos invertidos en desplazamientos y las solicitudes de horas de absentismo.

Asimismo, se reforzó el sentimiento de pertenencia a la escuela o engagement mediante el fácil acceso a las mascarillas personalizadas con nuestro logotipo.

La acción más innovadora y que aportó mayores beneficios, fue la dotación de micrófonos, porque aparte de prevenir el esfuerzo vocal de los profesores y facilitar una escucha más fácil para los alumnos, favoreció la reducción del estrés y la ansiedad.

03



ALCO RENTAL SERVICES

Empresa creada en 1964 referente en la edificación y construcción modular. Pionera y líder en venta, alquiler y gestión de maquinaria y equipos en varios sectores, así como en el diseño y fabricación de edificios prefabricados. ALCO ofrece un servicio integral propio en España y en Latinoamérica.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Pilar Dorado,
Responsable de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Engagement y motivación.

Acciones

Se decidió no renunciar a la celebración de la Navidad en la empresa, a pesar de las dificultades que suponía hacerlo en plena pandemia, organizando un evento *online* en el que participaron los grupos burbuja desde las diferentes delegaciones. Durante el evento, se realizaron diferentes actividades. Entre ellas, un divertido concurso, "Alco Eurovisión", en el que se visualizaron conjuntamente los vídeos con "buenos deseos" enviados, y se realizaron las votaciones mediante una aplicación que permitía observar en directo las posiciones de los concursantes, como en Eurovisión.

Otra actividad destacada, fue recordar la importancia de la salud y las acciones solidarias apoyando la iniciativa de una empleada, cuyo objetivo era la recaudación de fondos para la investigación médica de enfermedades raras en niños del Hospital de la Vall d'Hebrón de Barcelona. Para ello, se explicaron sus actividades y se presentó la recaudación recogida, a la que además se sumó el premio ganado en el concurso de vídeos por iniciativa de los propios trabajadores que decidieron donarlo.

“

Más unidos que nunca en la Navidad ALCOVID 2020. La COVID-19 nos conectó en Navidad con los mejores deseos y valores ALCO (Compañerismo, Solidaridad y Confianza).

”

B Beneficios

Por una parte, conseguimos levantar el ánimo de los trabajadores a través de la diversión y de pensar en “buenos deseos”; fomentar el trabajo en equipo y el compañerismo; valorar la salud y el trabajo; y fomentar la solidaridad.

Por la vertiente empresarial, ALCO consiguió un mayor compromiso y confianza de los trabajadores, quienes valoraron el esfuerzo realizado para mantener el espíritu y la celebración de la Navidad.

04



ANADAT TECHNOLOGY, S.L.

Fundada hace más de 20 años, es una compañía global de servicios de IT que gestiona y moderniza las infraestructuras tecnológicas integrándolas con nuevas plataformas digitales y multiplicando las capacidades de las empresas mediante la innovación en sus negocios.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Elena Blázquez,
Directora de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Organización del trabajo, bienestar emocional y acompañamiento.

Acciones

Como primera medida durante la pandemia, se llevó a cabo la implementación global del teletrabajo. A medida que se asentaban las bases del mismo y aprovechando la experiencia previa en este formato, se promovieron las siguientes acciones:

- Reunión diaria entre los respectivos equipos de trabajo para valorar el estado emocional y su vez gestionar y organizar las tareas diarias.
- Reuniones entre Dirección General y todos los departamentos, para afianzar las medidas adoptadas, así como valorar la situación de cada uno de ellas, compartiendo la evolución global de la compañía.

Por otra parte, dada la difícil situación a nivel de bienestar emocional, realizamos 2 acciones destacadas:

- Se impartió una jornada con un especialista externo con el objetivo de afrontar la situación que se vivía en aquel momento y anticipar lo que pudiera llegar.
- Desde que se inició la pandemia el propio Director General está haciendo un seguimiento personalizado de aquellas personas a las que les afecta de manera especial la COVID-19 para interesarse por su situación y la de su familia.

“

Trabajando en equipo y cuidando el bienestar de las personas, logramos una excelente rapidez operativa para adaptarnos a las nuevas condiciones.

”

Beneficios

El personal percibió la implicación y cercanía de la empresa en relación a su bienestar, repercutiendo positivamente en su rendimiento y motivación.



Fotografía cedida por ANADAT TECHNOLOGY, S.L.

05



ASPACE León (Asociación Leonesa Atención Personas Afectadas Parálisis Cerebral)

Confederación cuya misión es mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades afines mediante la defensa de sus derechos, el apoyo a las familias, los servicios a las entidades asociadas y la cooperación institucional, entendiendo que las personas con parálisis cerebral y otras discapacidades afines han de ser visibles.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Susana Fidalgo,
Coordinadora de Centros.

SISTEMÁTICA:

Medidas preventivas y organización del trabajo.

Acciones

Realizamos diversas acciones principalmente centradas en medidas preventivas y organizativas:

- Una semana antes de proclamarse el estado de alarma, dotamos al personal de Equipos de Protección Individual (EPI). Posteriormente, impartimos cursos de formación frente al riesgo de contagio de la COVID-19, donde se abordó la colocación de EPIs y las principales medidas preventivas, centrándonos especialmente en el personal de atención directa, por ser quienes tenían contacto con los usuarios.
- Asimismo, realizamos protocolos de contingencias y se sectorizaron las instalaciones, destinando una planta a personas con síntomas de coronavirus, que fueran contactos estrechos o casos positivos.
- En cuanto a la organización del trabajo, establecimos turnos de 12 horas, reducimos las horas efectivas de trabajo, e implementamos más descansos y menos rotaciones de profesionales. Nuestro objetivo fue que las personas sólo trabajaran 3 días a la semana.
- Además, adecuamos las instalaciones para que el personal que así lo decidiera, pudiera quedarse a dormir y así evitar posibles contagios entre sus familiares.
- Para reforzar el bienestar emocional de las personas, facilitamos atención psicológica, tanto a la plantilla como a los usuarios.
- Para garantizar un servicio de calidad, se facultó al personal técnico (fisioterapeutas, logopedas y educadores sociales), para realizar la prestación del servicio de atención directa llevado a cabo por los cuidadores.

“

Las acciones que llevamos a cabo durante la pandemia lograron reforzar la humanización de nuestro servicio y el trabajo en equipo, haciendo que todos nos sintiéramos unidos.

”

B Beneficios

Las medidas preventivas redujeron el riesgo de contagio de COVID-19 entre los usuarios y el personal. Por otra parte, a nivel organizativo, la recolocación del personal técnico, que no podía realizar sus tareas habituales debido al coronavirus, permitió que pudiera mantener su puesto de trabajo, evitando un ERTE.



Fotografía cedida por ASPACE León

06



AYUNTAMIENTO DE FRIOL

Ubicado en la comunidad de Galicia, el municipio de Friol es una entidad local administrativa dirigida por un alcalde, perteneciente a la Comarca y Partido Judicial de Lugo. Limita al norte con Guitiriz y Begonte, al sur con Palas de Rei y Guntín, al este con Lugo y Outeiro de Rei y al oeste con la provincia de La Coruña. Tiene una superficie de 295 Km².

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. José Ángel Santos,
Alcalde de Friol.

SISTEMÁTICA:

Medidas preventivas y actividad sanitaria.

Acciones

En cuanto se tuvo conocimiento de los medios adecuados para combatir la COVID-19, fueron puestas en marcha las siguientes medidas preventivas:

- Instalación de mamparas de protección en las oficinas generales e individuales en cada despacho.
- Colocación de carteles indicativos, primero con acceso previa cita y luego controlando el aforo, limitando el acceso a un número determinado de personas.
- Se pusieron a disposición de las personas todo tipo de elementos protectores, como geles hidroalcohólicos, mascarillas, etc. a la entrada de la Consistorial y en otros puntos del edificio.
- Se facilitó a la plantilla todo el material de uso (desechable) para su protección contra el coronavirus.

Respecto a las medidas sanitarias, nos centramos en las pruebas de antígenos y las vacunas. Para ello:

- Se puso a disposición la sala de lectura de la biblioteca del centro socio cultural, fuera de su horario lectivo, para que personal de un hospital privado pudiera realizar pruebas de antígenos a toda la plantilla del Ayuntamiento. Inicialmente, esta actividad se realizó con una periodicidad semanal y a medida que mejoraron los datos epidemiológicos, se amplió a 1 vez cada 15 días.

“

La responsabilidad conjunta del Ayuntamiento y de su personal, logró que el paso por la pandemia pudiera realizarse de un modo óptimo siendo el resultado beneficioso para el Ayuntamiento y para el pueblo.

”

Beneficios

- Se facilitó que, en julio, prácticamente todos los empleados dispusieran de una dosis de la vacuna y que más de la mitad tuvieran la cobertura completa. Aun así, continuamos fomentando el mantenimiento de las medidas preventivas básicas y recomendadas.

Asimismo, se realizaron acciones que afectaron a todo el municipio, como la entrega de mascarillas en todas las viviendas dos veces y en un colegio público en varias ocasiones, o como la financiación de 1.000,00 euros a 20 empresas locales, con la finalidad de ayudar a mitigar los gastos ocasionados por la pandemia.

El principal beneficio fue que se evitó la paralización de la Administración Local, de manera que los servicios públicos básicos (suministro de agua, alumbrado público, actividad administrativa, servicios sociales, etc.) no se vieron minorados en ningún momento.

Consideramos que el conjunto de las medidas adoptadas fue un triunfo, tanto a nivel de disposición de medios, como de responsabilidad en su uso por parte de la plantilla, pues ellas han supuesto un beneficio para la Entidad Local, para el personal y, especialmente, para los administrados.

07



BANCO SABADELL, S.A.

Uno de los principales grupos bancarios del sistema financiero español, fundado en el año 1881 y perteneciente al IBEX 35, con presencia en más de 20 países de todo el mundo. Su modelo de negocio está centrado en el servicio al cliente, en la digitalización, en la fortaleza y diversificación geográfica del balance, en la solvencia y en la creación de valor a largo plazo para sus accionistas, para sus empleados y para la sociedad.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Joan Lluch,
Director de Prevención de Riesgos
Laborales.

SISTEMÁTICA:

Gestión del estrés.

Acciones

En Banc Sabadell llevamos a cabo múltiples y variadas acciones durante la pandemia, entre las que destacamos el soporte psicológico individual a la plantilla para acompañar a las personas en el nuevo escenario generado por la Covid-19, la autoevaluación de riesgos durante la implantación del teletrabajo *-y la dotación tecnológica para realizarlo,-* y la aplicación de medidas preventivas presenciales.

Dentro del área de la vigilancia de la salud diseñamos una metodología durante la práctica de los reconocimientos médicos con el objetivo de identificar el posible impacto del estrés en la salud, mediante la realización de unos cuestionarios.

Para ello, incorporamos la valoración de patologías potencialmente derivadas del estrés, en el protocolo de reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud, mediante la aplicación progresiva de 3 cuestionarios. La metodología consistió en pasar de un cuestionario al siguiente, siempre y cuando se obtuviera una puntuación suficiente en el anterior. De lo contrario, finalizaría la valoración.

El primer cuestionario, fue el GHQ-12 de Goldberg, en el que, en función de la puntuación, se podía determinar una ausencia o una sospecha de patología derivada del estrés.

En caso de superar este cuestionario, se realizaba la pregunta simple del estrés. El resultado de la pregunta simple de estrés sería el que indicaría la necesidad o no de pasar al siguiente escalón en la valoración con el test 2Q-IGM.

“

La gestión del estrés ha sido uno de los pilares de nuestro bienestar emocional durante la pandemia.

”

Beneficios

El cuestionario general de malestar 2Q-IGM fue el tercer cuestionario, mediante el cual se podía determinar si existía una sospecha, o posible presencia de patología potencialmente derivada del estrés.

Derivado de esta valoración se implementaron 2 acciones de cara a la prevención del estrés y a la reducción de su impacto negativo.

- 1. Con carácter general**, para todas las personas que realizaron el reconocimiento, se incorporaron en el informe médico, junto con el resto de recomendaciones derivadas de las exploraciones y pruebas realizadas, unos consejos sobre la prevención del estrés.
- 2. De forma específica**, para aquellos casos en los que se identificara una posible presencia de patología potencialmente derivada del estrés, se les ofreció un servicio de apoyo y soporte psicológico, atendido por psicólogos. Un soporte consistente en facilitar herramientas de ayuda y consultas virtuales (por vídeo o audio conferencia) de 30 minutos.

En el primer año de implantación (2020) sobre un total de 5.460 cuestionarios cumplimentados, sólo en 83 casos se detectó una probable presencia (1,52%), por tanto, los resultados fueron muy satisfactorios. Ello consiguió ayudar a estas personas, y a concienciar al resto de personal de la importancia de gestionar el estrés.

08



DOMGAS QUALITY, S.A

Empresa líder dentro del sector energético en España, colaboradora oficial de Naturgy, especializada en la comercialización e instalación de calderas y aire acondicionado en Barcelona para los hogares, así como también para todo tipo de empresas y de locales comerciales.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Antoni Pastor,
Responsable de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Formación y medidas preventivas.

Acciones

Las circunstancias surgidas fueron tratadas como una novedad, con las dudas de saberla gestionar y careciendo de referentes anteriores.

Siempre estuvimos atentos a las indicaciones del Ministerio de Sanidad y con la información, formamos al personal, tratando de protegerles al máximo.

Cada puesto de trabajo fue aislado y adaptado con pantallas. Los puestos de atención al público fueron dotados con termómetros para controlar los accesos.

“

Ante la incerteza, la desorientación, el temor y la duda, supimos priorizar la salud emocional, estableciendo nuevas estrategias, que tuvimos que adaptar a las formas de trabajo.

”

B Beneficios

Ante el alto coste en salud a nivel de país, en el marco empresarial salimos beneficiados al no tener que lamentar ningún caso surgido entre el personal. Las medidas de control fueron constantes y, también dio buenos resultados la insistente formación en pautas de conducta anti-COVID-19.

09



ERNI CONSULTING ESPAÑA

Empresa orientada a soluciones de ingeniería de *software*. Gestiona la complejidad de los proyectos, capacita a las personas y ofrece soluciones a los clientes.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Laura Gallardo,
Responsable de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Acompañamiento, bienestar emocional y conciliación.

Acciones

Durante la pandemia, llevamos un control diario de los trabajadores, mediante el cual reportaban si tenían síntomas, si habían sido contacto estrecho, etc. Ello permitió que, al detectar alguna sospecha, Recursos Humanos pudiera contactar individualmente para interesarse sobre su estado de salud y ofrecer ayuda personalizada.

Por otro lado, realizamos actividades variadas, lideradas cada semana por un trabajador (gimnasia, cocina, fotografía, relajación, etc.) y trasladamos todas las formaciones a un formato *online*. Asimismo, los detalles que hacíamos en Navidad, Sant Jordi, etc. se enviaron directamente a casa del personal.

En la misma línea, establecimos lo que llamamos "*Townhalls*", consistente en una comunicación mensual impartida por el Director General a toda la compañía, en la que explicaba cómo estaba la situación de la COVID-19 en el mundo y en España, así como su impacto directo en la empresa, en los resultados, y las principales novedades y cambios. El personal disponía de un turno de preguntas al final, para dirigirse personalmente a él.

En cuanto a la presencialidad, facilitamos a las personas que lo comunicaban previamente a Recursos Humanos, la posibilidad de trabajar desde una localización distinta a la de su domicilio habitual.

“

El entorno VUCA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad) que nos ha traído la COVID ha sido para nosotros una oportunidad de demostrar que seguimos estando cerca de nuestros ERNIans, sin perder nuestra esencia: orientación a las personas.

”

B Beneficios

El control sanitario de los trabajadores, les sirvió como soporte en momentos en los que el acceso a la sanidad era complicado y la información era difusa.

Las actividades extralaborales y aquellas que trasladamos a un formato virtual o que intentaban parecerse lo más posible a la situación pre-pandemia, facilitaron que las personas estuvieran más conectadas con la empresa y que no se sintieran solas. Especialmente, aquellas que son de fuera del país y se trasladaron a España sin familia. Las actividades realizadas aportaban no sólo beneficios físicos, sino también psicológicos.

Los "Townhalls" permitieron mantener una comunicación interna bidireccional entre gerencia y plantilla que aportó calma, reforzó el sentimiento de pertenencia y de equipo, favoreciendo enormemente la motivación.

Por último, con unas condiciones laborales más flexibles, ofrecimos la oportunidad de conciliar mejor la vida laboral y familiar.

10



ESCUELA L'HORIZÓ

La escuela L'Horitzó es un espacio donde los alumnos desarrollan la libertad y la curiosidad por aprender y el aprendizaje se basa en proyectos reales, relevantes, donde el arte y la tecnología están sólidamente integrados. Ofrecen al alumnado las herramientas necesarias para adaptarse a cualquier situación, dándole la capacidad de aprender a aprender y también de ser capaces de desaprender detectando lo que ya no les funciona.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Josep Oliveras,
Director Administrativo.

SISTEMÁTICA:

Tecnología, investigación y formación.

Acciones

Conjuntamente con el Hospital Trías y Pujol, creamos la fundación de lucha contra el SIDA y enfermedades infecciosas, un proyecto único de investigación para nuestro personal y alumnado, basado en 3 objetivos principales:

- Crear un circuito de aplicación de test rápidos de antígenos de auto muestra nasal que nos permitiera estudiar la circulación del virus en el ámbito escolar, evitando posibles brotes y detectando personal asintomático.
- Crear una base de datos de estudio acerca del comportamiento del virus comparándolo con los datos de otros centros similares en tamaño y situación geográfica.
- Instruir al personal y estudiantes sobre cómo debían realizarse las pruebas de auto-test de antígenos de forma ágil y eficaz cuando se presentaran los primeros síntomas, favoreciendo, en caso de resultados positivos, la contención del virus dentro del centro.

Para financiar el proyecto llevamos a cabo una campaña de *crowdfunding* a través de la web www.gofundme.com, mediante la cual se recaudaron más de 1.000€ que se destinaron íntegramente a la compra de los test de antígenos, equipos de protección y otros elementos necesarios para llevar a cabo el estudio.

Este proyecto ha tenido gran repercusión y ha sido utilizado por el gobierno francés como fuente de legislación del plan de prevención frente al coronavirus en las escuelas.

“

La inversión en tecnología, investigación y desarrollo, así como el fomento del aprendizaje en un tema real, aporta beneficios tanto para la escuela y el sector, como para la comunidad.

”

Beneficios

Al inicio de la pandemia y debido en gran parte a la confusión y desconocimiento inicial que se tenía sobre la COVID-19, el sector de la educación fue uno de los más cuestionados y señalados como posibles puntos masivos de contagio. Gracias a nuestro proyecto de investigación, podemos decir que hemos conseguido demostrar que el entorno escolar es un entorno seguro.

Nuestro personal pudo gestionar más tranquilamente su día a día, de una forma más segura. Junto a su alumnado, formó parte de un gran equipo con el que pudieron trabajar de primera mano en un proyecto científico real, con consecuencias y resultados que han aportado un valor muy positivo para la comunidad.

Inicialmente fue una experiencia estresante, pero gracias al esfuerzo y la constancia de todos, logramos que con las medidas planteadas, lo fuéramos superando satisfactoriamente. Como prueba de ello, tuvimos una incidencia de casos de coronavirus durante el primer trimestre escolar de 4 grupos confinados y 6 profesionales afectados. A raíz de la implantación de las medidas en el segundo y tercer trimestre, esta incidencia pasó a ser totalmente nula.

11

FUNDACIÓ **UAB**

FUNDACIÓ UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Institución que colabora con la Universitat Autònoma de Barcelona en el desarrollo y en la realización de proyectos docentes y servicios complementarios a su oferta académica y que impulsa nuevos sistemas de gestión en colaboración con diversas instituciones y empresas. Asimismo, establece las líneas estratégicas de funcionamiento del conjunto de entidades docentes, servicios y edificios que configuran esta corporación, así como dirige y lidera los proyectos que éstos impulsan.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Maria Rosa Català,
Directora Jurídica y de Recursos
Humanos.

SISTEMÁTICA:

Psicosociología y comunicación interna.

Acciones

La Fundació Universitat Autònoma de Barcelona, puso a disposición de sus empleados diversas herramientas y recursos en materia preventiva durante el periodo de confinamiento. Esas herramientas iban desde una autoevaluación de riesgos laborales en teletrabajo, a recomendaciones y pautas orientadas al soporte psicológico a través de *webinars*. Incluso se impartieron formaciones sobre "gestión del duelo" o sobre la "fatiga pandémica y cómo combatirla".

No conformes con estas ayudas y terapias que se ofrecían a nivel grupal, se detectó que algunos empleados estaban viviendo momentos muy difíciles al tener familiares en la UCI, sin poder atender, ni visitar y sin saber si los volverían a ver. Ante esta situación tan angustiada, el departamento de Recursos Humanos planteó ampliar ese servicio de terapia global, que ya estaba ofreciendo a través de las *webinars* de grupo, a un soporte psicológico individual para todas aquellas personas que estuviesen viviendo casos graves de COVID-19 en sus unidades familiares.

“

El soporte psicosocial y la comunicación interna fueron clave, para conseguir la adaptación a las nuevas necesidades y la motivación de las personas trabajadoras.

”

B Beneficios

Las personas que asistieron a las diferentes formaciones valoraron muy positivamente esas iniciativas, puesto que ayudaron a rebajar el nivel de incertidumbre que se vivía en esos momentos. Asimismo, contribuyeron a conocer y sentir la preocupación de la Fundación por la situación excepcional que se estaba viviendo. También informaron de todos los esfuerzos que se estaban realizando para ayudar a fomentar el bienestar de la plantilla. Además, la mayoría de esas formaciones se realizaron en pleno confinamiento, por lo que también propiciaron los reencuentros entre compañeros, dando una sensación de proximidad y complicidad. La empresa pudo mantener la motivación del personal durante esos momentos tan difíciles.

12



GAMELOFT IBERIA S.A.U

Empresa de entretenimiento pionera en la creación de videojuegos desde hace 20 años. Centrada en la innovación, su objetivo es crear nuevas experiencias de juegos.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Yolanda Sánchez,
HR Director.

SISTEMÁTICA:

Salario emocional, comunicación y desconexión digital.

Acciones

Las consecuencias de la COVID-19 implicaron para Gameloft tener que adoptar múltiples medidas en un periodo corto de tiempo, enfocadas principalmente a la gestión de las emociones de las personas. Todas las medidas tuvieron como objetivo lograr que el personal se sintiera acompañado y que la transición a la nueva situación fuera lo más suave posible.

Para ello, principalmente se potenció la adaptación de prácticas habituales en la empresa, llevadas a cabo con anterioridad a la pandemia, a un formato virtual. En esta línea:

- Se realizaron encuentros virtuales por equipos en formato desayuno, cada 2 semanas. El objetivo fue emular las reuniones que anteriormente se efectuaban presencialmente entre personas de un mismo equipo, para que pudieran mantener el contacto en un ambiente distendido. Para ello, cada jefe de proyecto reunía a sus colaboradores para actualizar la información con respecto al proyecto activo mientras todos desayunaban delante del ordenador.
- Paralelamente, se llevaron a cabo diversos encuentros virtuales, con el fin de participar en juegos *online*.
- Asimismo, con el espíritu de mantener la práctica del *team building* y la motivación de la plantilla, se trasladó a un formato virtual la práctica presencial de felicitar por un trabajo bien hecho. De este modo, se crearon unas tarjetas de felicitación virtuales "tipo", a disposición de cada persona, para que pudieran ser enviadas a sus compañeros. Por ejemplo, con el mensaje: "felicidades por la reunión", "gracias por ser tan atento", etc.

“

El salario emocional y una comunicación fluida son clave para el éxito de los equipos, pues fomentan la creatividad, la participación, y la satisfacción personal, redundando en un mejor desempeño profesional.

”

Beneficios

Por otro lado, atendiendo a las implicaciones emocionales del nuevo escenario, fue necesario ampliar las vías de comunicación entre las personas a un plano más informal. Para ello:

- Se creó un canal de comunicación informal, en el que las personas pudieran enviar fotografías personales. Por ejemplo, para mostrar cómo les había quedado el escritorio de trabajo con los equipos enviados por la empresa, para recomendar juegos, películas, música o cualquier otro tema de interés.
- Siguiendo las pautas marcadas por las autoridades sanitarias y las medidas de seguridad necesarias, se fomentó el contacto entre la plantilla utilizando la terraza que la empresa tiene disponible, para poder hacer 2 actividades: el “miércoles de juego de mesa” consistente en reunir grupos de 4 personas para jugar a juegos de mesa aportados por ellos mismos, y el “jueves de *afterwork*”, donde se ofrecía un pequeño aperitivo.

En último lugar, creímos imprescindible fomentar el derecho a la desconexión digital, por lo que implementamos 3 reglas:

- La prohibición expresa de concertar reuniones en viernes, salvo excepción.
- El establecimiento de reuniones en horarios predefinidos de 10:00h a 13:00h y de 15:00h a 17:00h, para asegurar que nadie alargara su jornada más de lo necesario.
- La ampliación de la jornada flexible, añadiendo una hora más de flexibilidad en la hora de entrada y salida, así como permitiendo acortar la hora de la comida.

En cuanto a los encuentros virtuales, promovimos la cohesión de equipo y conseguimos que las personas permanecieran conectadas a su superior jerárquico y a sus compañeros, mientras facilitamos el seguimiento de objetivos. Asimismo, mediante el incentivo del reconocimiento virtual, logramos mantener la moral de las personas.

A través de la comunicación informal, mantuvimos el espíritu de equipo, la armonía y el compañerismo, y además proporcionamos un espacio abierto en el que el personal pudiera “escapar” de la rutina diaria del confinamiento en el hogar. Ello nos ayudó a aumentar la creatividad.

Con las reglas de desconexión digital, posibilitamos la conciliación entre vida personal y vida laboral, separando ambos entornos.

13

torneiro
• grupo empresarial •

GRUPO EMPRESARIAL TORNEIRO S.L.

Creado hace más de 40 años como una pequeña empresa familiar de suministro industrial, se ha transformado en un grupo empresarial consolidado, formado por 4 compañías. Ofrece al profesional de la industria y de la construcción, maquinaria y herramientas de calidad, asesoramiento especializado y un servicio técnico.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Julio Torneiro,
Gerente.

SISTEMÁTICA:

Medidas preventivas y organización del trabajo.

Acciones

En nuestro sector, que es principalmente la construcción, tuvimos que afrontar el reto de adaptar nuestro trabajo, esencialmente presencial, a medios virtuales o telemáticos. Para ello, nuestras acciones se centraron en reducir el número de papeles, sustituyendo métodos tradicionales por aplicaciones informáticas o correos electrónicos, y organizar las tareas del personal para ajustarlas a la nueva situación, siguiendo en todo momento las indicaciones sanitarias obligatorias.

En concreto, como medidas preventivas:

- Establecimos un protocolo interno de actuación frente a la COVID-19 para todo el grupo empresarial.
- Repartimos mascarillas personalizadas de tela con el logo de Torneiro y mascarillas FFP3/KN95 a la plantilla.
- Colocamos dispensadores digitales de gel hidroalcohólico y carteles.
- Intensificamos las medidas para limpiar y ventilar adecuadamente las instalaciones.
- Adquirimos test rápidos de antígenos.

En cuanto a la organización del trabajo:

- Implementamos el teletrabajo en los supuestos en los que fuera posible.
- Realizamos el máximo número posible de reuniones de manera virtual, y para las presenciales establecimos un protocolo de limpieza en el que el último en salir de la sala sería el encargado de su desinfección.

“

La pandemia ha supuesto una oportunidad para iniciar la transformación digital de nuestro grupo empresarial.

”

Beneficios

- Planificamos un nuevo sistema de turnos para el personal de oficina que habitualmente se queda a comer en la empresa, con el objetivo de que pudiera comer una sola persona en el *office*.

Con las medidas relativas a la organización del trabajo, conseguimos reforzar la seguridad y salud de las personas que trabajaron a distancia, así como facilitar su conciliación. Asimismo, al desarrollar las vías telemáticas a nivel empresarial, logramos planificar las actividades con los clientes eficientemente.



Fotografías cedidas por GRUPO EMPRESARIAL TORNEIRO S.L.

14



GUEDAN SERVICIOS DEPORTIVOS S.A.

Empresa dedicada a la gestión integral de instalaciones y a la prestación de servicios deportivos, tanto en instituciones públicas como privadas. Su objetivo es fomentar la motivación, participación, formación y desarrollo de todas las personas de la organización.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Oscar Zabala,
Gerente.

SISTEMÁTICA:

Prevención y adaptación virtual.

Acciones

En Guedan tuvimos claro que el primer paso a seguir era la creación de un Comité formado por Gerencia, RRHH y Prevención, con la finalidad de analizar tanto los riesgos del personal como de los usuarios que acudieron a nuestras instalaciones deportivas.

En cuanto a la plantilla, el Comité evaluó al personal de oficina y a aquellos perfiles cuya presencia física no era necesaria, y los dotó de equipos informáticos y tecnología (por ejemplo, teléfonos móviles y ordenadores) para facilitarles el teletrabajo.

En cuanto a las personas usuarias, se adaptó el formato presencial de las clases de *fitness* y otros deportes a uno virtual, mediante el cual se pudieron seguir desde casa por videoconferencia y se grabaron unos programas especiales para que pudieran visualizarse en *streaming*. Se creó una web ad hoc, con contenido gratuito y el cual se renovaba semanalmente, para poder ofrecer este servicio a todas las personas que estuvieran interesadas en realizar actividad física en sus hogares.

Respecto a la gestión de los centros deportivos, se dotó a todo el personal de mascarillas y protectores de pantalla. Asimismo, se establecieron límites de aforo, turnos y citas previas de acceso, y se señalaron en todos los centros los flujos de entrada y salida o circuitos, para evitar el contacto con otras personas usuarias.

Por otra parte, en todos los controles de acceso y piscinas, se especificó la necesidad de disponer de todos los elementos de protección individual y se distribuyeron geles hidroalcohólicos.

“

Una experiencia muy dura pero muy instructiva a la vez: de esta salimos reforzados.

”

Beneficios

Por una parte, se minimizó al máximo el riesgo de contagio de la plantilla, obteniendo una incidencia de COVID-19 casi nula.

Por otra, adaptar nuestras actividades a un formato virtual, nos permitió mantener el contacto con las personas usuarias de los centros deportivos del modo más cercano posible a la actividad pre-pandemia.

15



INDASOL

Empresa referente en el sector hortícola almeriense, fundada en 1993. Se dedica principalmente a la exportación internacional de productos y servicios hortícolas, entre cuyos principales mercados se encuentran: Alemania, Inglaterra, Francia, Países del Este, Rusia, E.E.U.U. y Canadá. Su sistema de gestión integra todos los aspectos relativos a calidad, seguridad alimentaria, responsabilidad social, seguridad y salud en el trabajo.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Miguel Bartero, Presidente y
Sra. Loli Enrique, Directora de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Prevención.

Acciones



En Indasol adoptamos diversas medidas preventivas frente a la pandemia. En primer lugar, proporcionamos test rápidos de antígenos a todo el personal antes del inicio del contrato de trabajo, así como a trabajadores que fueron contactos directos.

Por otra parte, reforzamos el mensaje de la obligatoriedad del uso de mascarilla y gafas o pantallas faciales, se tomó la temperatura a los trabajadores al inicio de la jornada laboral y se realizó formación sobre medidas preventivas frente a la COVID-19 a los mandos intermedios. En concreto, en la zona del manipulado, centramos nuestros esfuerzos en asegurar que se mantuviera la distancia de separación y en restringir las visitas.

El control del aforo y la organización del personal fue una de nuestras prioridades, por lo que se limitaron las visitas a las oficinas, y se redujo el aforo en la zona del comedor. Asimismo, se analizaron las entradas y salidas del personal y los periodos de descanso, para que pudieran ser escalonados y evitar aglomeraciones. Incluso agrupamos a los trabajadores que comparten vehículo en la misma línea de trabajo para crear grupos burbuja.

Finalmente, como medida enfocada a fomentar el bienestar de la plantilla en esos momentos de pandemia, decidimos construir una terraza cubierta para utilizarla en los descansos, con el fin de que pudieran mantener el contacto de manera segura.

“

La responsabilidad de empresa y la unión como equipo, nos ayudaron a adaptar con éxito una situación de miedo e incertidumbre.

”

Beneficios

El principal beneficio que obtuvimos fue la menor incidencia de contagios. Como empresa, teníamos muy clara la necesidad de transmitir seguridad y tranquilidad tanto a nuestro personal como a los clientes.

16



INNOLACT S.L. (QUESCREM)

Primera empresa láctea gallega especializada en la fabricación de queso crema. Calificada como Empresa de Base Tecnológica. Centrada en los sectores de industria, foodservice y retail, dispone de una plantilla de 70 personas y está a la vanguardia en investigación y desarrollo de productos.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Daniel Álvarez,
Técnico de Personas.

SISTEMÁTICA:

Comunicación interna y *engagement*.

Acciones



Nuestra prioridad, siendo la producción alimentaria un servicio esencial, fue siempre ante todo garantizar la seguridad y salud de nuestro equipo para poder mantener la actividad. Con ese objetivo instauramos múltiples medidas:

- Designar un Comité COVID para la evaluación continua de la situación, la toma de decisiones ágiles, y adelantarnos así mediante acciones preventivas a la evolución del virus.
- Incrementar el orden, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.
- Establecer exigentes protocolos de higiene en la entrada y durante todo el tiempo de permanencia en la empresa.
- Reducir los aforos y colocar dispensadores de gel automáticos, termómetros y cartelería informativa.
- Eliminar las visitas no indispensables y aumentar los requisitos para aquellas necesarias.
- Proporcionar mascarillas FFP2 al personal.
- Promover el teletrabajo para aquellos puestos con posibilidad de trabajo en remoto.
- Impulsar la digitalización para mantener nuestra actividad habitual, reduciendo viajes y reuniones presenciales.
- Orientar y realizar seguimiento a los trabajadores con síntomas sospechosos de coronavirus.

“

Ningún camino fácil te llevará a un lugar que merezca la pena. Abril de 2021 ha sido a nivel de negocio el mejor mes en toda la historia de Quescrem. Si echamos la vista un año atrás, vemos que todo el esfuerzo realizado estos meses empieza a tener su recompensa.

”

B Beneficios

- Prepararnos para realizar pruebas de cribado selectivo en caso de positivo.
- Concienciar a la plantilla sobre la importancia de mantener las medidas de seguridad en la vida diaria.

Con estas medidas y el compromiso del equipo, tuvimos la suerte de no tener ni un solo positivo en todo este tiempo. Eso nos permitió poder seguir fabricando nuestros productos alimentarios en todo momento y servir a nuestros clientes con total normalidad a pesar de las difíciles circunstancias.

Se aportó a las personas la mayor seguridad posible en los momentos de duda e incertidumbre ante una situación nueva para todos.

Todo el equipo Quescrem puso su granito de arena para que esto fuera posible, y cumpliendo en todo momento los protocolos y medidas de seguridad implantadas.

17



INSTITUTO CERVANTES

Institución pública creada por España en 1991 para promover universalmente la enseñanza, el estudio y el uso del español y contribuir a la difusión de las culturas hispánicas en el exterior. Entre sus actividades, atiende fundamentalmente al patrimonio lingüístico y cultural que es común a los países y pueblos de la comunidad hispanohablante. Está presente en 88 ciudades de 45 países, a través de sus centros, aulas y extensiones, por los 5 continentes. Además, cuenta con 2 sedes en España, la sede central de Madrid y la sede de Alcalá de Henares.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Blanca Rodríguez,
Técnica Responsable de Salud Laboral.

SISTEMÁTICA:

Formación, comunicación interna,
prevención y sentido de pertenencia.

Acciones

Nuestra finalidad ha sido aumentar la salud de la plantilla, se llevaron a cabo acciones centradas en formación, comunicación interna y prevención. En este sentido, se realizó un curso de formación *online* obligatorio sobre lo que es la COVID-19, los riesgos, personas vulnerables, medidas preventivas, etc.

Por otra parte, se potenció la comunicación interna a través de la divulgación semanal de videos de corta duración, sobre los avances de la pandemia y novedades que la plantilla debía conocer.

A nivel preventivo, atendiendo al aspecto psicosocial, se puso a disposición del personal que lo necesitara, apoyo psicológico por parte de especialistas. Finalmente, se facilitó a todos los empleados dentro de la campaña de reconocimientos médicos, análisis de anticuerpos frente a la COVID.

“

Nuestro objetivo ha sido aumentar el bienestar emocional y la seguridad de nuestros trabajadores.

”

Beneficios

Considero que los trabajadores se sintieron apoyados constantemente por la empresa, que se preocupó por cada caso. Instituto Cervantes consiguió minimizar el riesgo de abandono y fortalecer la unión con sus trabajadores, fomentando el sentido de pertenencia.

18



MICROPORT CRM MEDICAL

Empresa que concibe, diseña y desarrolla soluciones para el tratamiento de los trastornos del ritmo y la insuficiencia cardíaca. Durante las últimas décadas, su misión ha sido avanzar en la vanguardia de la innovación tecnológica para desarrollar las mejores y más asequibles terapias médicas para tratar a pacientes de todo el mundo.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Mariano Barbero,
Director General.

SISTEMÁTICA:

Solidaridad y hábitos saludables.



En Microport realizamos 2 tipos de acciones diferenciadas. Una de ellas de tipo emocional para ayudar a familias afectadas por la COVID-19 y otra, implementada con el objetivo de fomentar hábitos saludables entre su personal.

- Por una parte, se creó el *3M FUND*, un fondo de ayuda para familias afectadas por el coronavirus, a través del cual se recaudaron donaciones voluntarias efectuadas por los propios trabajadores, a descontar de sus nóminas. Gracias a esto, cuando un empleado o alguno de sus familiares, estaba afectado, recibía una aportación económica para ayudar a paliar el efecto de la enfermedad.
- Por otro lado, a fin de fomentar el trabajo en equipo a la vuelta del teletrabajo, se creó el programa de bienestar *VIRGIN PULSE GO*. Una actividad de desafío de 9 semanas de duración, en la que la plantilla compitió por equipos, para ver quién obtenía el mayor número de pasos mientras recorría el mundo. Al iniciar sus correspondientes sesiones, las personas recibían una serie de consejos rápidos y personalizados sobre bienestar. Además, tenían la posibilidad de crear hábitos y probar mini desafíos con otras personas del equipo.

“

Fomentar la solidaridad y realizar actividades en grupo nos ayudó a cohesionar a la plantilla después del confinamiento.

”

Beneficios

Con la aplicación de la *3MFUND*, las personas que forman parte de Microport pudieron ver disminuida la preocupación económica que siempre existe ante una enfermedad, y más en este caso en el que se desconocían cuales podían llegar a ser las consecuencias.

Mediante *VIRGIN PULSE GO*, logramos que la plantilla pudiera acceder a un programa personalizado de salud, cuyo objetivo era centrarse en lo que realmente importa a nivel personal: reducción del estrés, mejora de los hábitos alimentarios, medidas frente al tabaquismo, etc. Con este programa, la empresa consiguió volver a cohesionar a los equipos después de la distancia que supuso la aplicación del teletrabajo.

19



MútuaTerrassa

MÚTUATERRASSA

Fundada en el año 1900, MútuaTerrassa es una entidad de beneficio social que trabaja para servir a las personas, anticipando y resolviendo situaciones y problemas relacionados con la salud. El equipo humano está formado por más de 4.700 personas, que desarrollan sus funciones en diferentes ámbitos de servicio, principalmente el asistencial y el sociosanitario.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Lluís Autonell,
Jefe del Servicio de Prevención de MútuaTerrassa.

SISTEMÁTICA:

Psicosociología e higiene postural.

Acciones

Los profesionales de MútuaTerrassa fueron la primera línea de defensa de esta pandemia, realizando la asistencia sanitaria a pacientes afectados por la COVID-19 y atendiendo a los residentes de sus centros geriátricos y de salud mental.

Esta pandemia provocó una alta sobrecarga física y mental a nuestros profesionales, ofreciendo por parte de la empresa acciones de soporte para poder afrontar dicha situación. Estas acciones fueron:

- Soporte psicológico ofrecido al profesional, en formato individual y grupal, en función de sus propias necesidades.
- Servicio de fisioterapia, tratando con la máxima prioridad las exigencias osteomusculares derivadas de la sobrecarga física provocada por la situación pandémica.
- Sobreprotección del personal especialmente sensible al COVID-19, utilizando fórmulas como el teletrabajo o el traslado a áreas libres de COVID, sin tener la obligación legal de hacerlo.

“

Actuar en sobreesfuerzos físicos y mentales detectados y sobreproteger al personal especialmente sensible permitió preservar la salud de nuestros profesionales y la continuidad del servicio asistencial y sociosanitario.

”

Beneficios

El beneficio de estas acciones sobre los profesionales radicó en la obtención de una respuesta anticipada e individualizada a sus necesidades de salud derivadas de las exigencias de la pandemia.

Por parte de la empresa, ésta logró anticiparse a un posible daño sobre la salud de nuestros profesionales, preservándola y garantizando la continuidad del servicio que presta a la población (más esencial si cabe en una situación de pandemia) a través de recursos propios como los servicios de salud mental y de fisioterapia del Hospital Universitario Mútua de Terrassa.

Ambas acciones fueron muy bien recibidas por los profesionales de MútuaTerrassa, con una alta participación en ambas acciones, contribuyendo a que pudieran afrontar con mayores garantías la pandemia de la COVID-19.

20



MUTUAL MÉDICA MPS A PRIMA FIJA

Mutual Médica es una mutualidad formada por médicos que protegen y cuidan de otros médicos, que ofrece seguros, planes de previsión o préstamos al colectivo durante toda su vida profesional.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Cristina Gómez, Directora de Personas y Talento y
Sra. Sonia López, Técnico RRHH
Departamento de Personas y Talento.

SISTEMÁTICA:

Acciones de acompañamiento y sanitarias.

Acciones

En Mutual Médica centramos nuestro objetivo en proteger el bienestar físico y psicológico de nuestros trabajadores, tanto con acciones sanitarias como de acompañamiento. En especial, llevamos a cabo las siguientes:

- Durante el confinamiento, con el fin de proporcionar actividades diversas que no estuvieran relacionadas con el trabajo, hicimos llegar a los trabajadores, desde ideas para realizar manualidades en familia, a recomendaciones de música y espacios de relajación para poderlo llevar a cabo durante los fines de semana o tiempo libre.
- Enviamos artículos de alimentación saludable, para mantener unos buenos hábitos alimentarios.
- Se crearon grupos mediante sistemas de videoconferencia, para que los trabajadores pudieran compartir tiempo entre ellos. Un espacio de acompañamiento entre compañeros, que sirvió para fomentar el espíritu de equipo y que se mantuvo abierto para que cualquiera pudiera expresarse cuando lo necesitara. Para ello, se celebró una reunión inicial de presentación liderado por Personas y Talento, donde diferentes grupos de entre 5 y 8 personas podían hablar abiertamente de cómo se sentían, podían compartir momentos, inquietudes, preocupaciones, sensaciones, etc.
- Para reforzar las medidas sanitarias y preventivas, realizamos una encuesta para evaluar al personal de riesgo o con sensibilidad en el momento de su reincorporación a las oficinas, y ofrecimos la realización voluntaria de la prueba Elisa (antígenos detección COVID) a todos los

“

Con una acción cercana de apoyo al personal por parte de la entidad, conseguimos salir adelante como equipo, así como reforzar la colaboración entre compañeros y compañeras en estos momentos tan cambiantes y complejos derivados de la pandemia de COVID-19.

”

Beneficios

empleados. Así mismo, se ofreció apoyo psicológico para aquellas personas que lo desearan a través de nuestra mutua de asistencia médica.

Todas las acciones fueron recibidas muy positivamente por los empleados, puesto que con ellas logramos que las personas se sintieran más acompañadas durante esta experiencia vital de incertidumbre. El hecho de que la empresa trabajara para ofrecer actividades fuera del ámbito laboral transmitió el valor que, para Mutual Médica cada trabajador es importante.

21



OPTIMIISA, SERVICIOS PROFESIONALES, S.L.

Consultoría informática internacional creada en 2008, 100% orientada a los mercados financieros. Centra sus servicios en el equilibrio entre tecnología y negocio, entendiendo que la tecnología es el mayor *driver* del cambio.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Marta Zarzuelo, Responsable Dpto. de Gestión de Personal y PRL,
Sra. Julia Beléndez, Dpto. de Gestión de Personal y
Sra. María Sánchez, Dpto. de Administración y Gestión de Personal.

SISTEMÁTICA:

Acompañamiento emocional.

Acciones

Las acciones que empezamos a llevar a cabo en marzo de 2020 con el inicio de la pandemia, fueron lo que nos ayudó a gestionarla. En especial, en cuanto al miedo, la incertidumbre y las dudas que traía consigo.

En Optimissa, desde el área de Personal, teníamos claro que lo más importante son las personas y que ante todo debíamos proteger su seguridad y salud, por lo que instauramos el teletrabajo desde antes del estado de alarma.

Partimos de la premisa de que cada uno de nosotros había adaptado su hogar para poder trabajar, que cada casa era distinta y con un escenario familiar diferente, y la previsión era que sería para una temporada larga. Y así, es como decidimos, desde el primer día, que íbamos a estar digitalmente humanizados.

El objetivo era tener contacto entre compañeros de la manera más parecida a la realidad pre-confinamiento, reproduciendo el mismo entorno de la oficina. Para ello, desde primera hora encendíamos las cámaras y el micrófono del ordenador y, a través de una aplicación que permite realizar videoconferencias, nos conectábamos al resto de integrantes del departamento para crear un sonido de ambiente igual que el de la oficina.

Esta costumbre la fuimos adoptando día a día y la convertimos en una fortaleza que nos permitió principalmente sentirnos acompañados (había compañeros que vivían solos) y, además, compartir experiencias al momento, comunicarnos

“

Humanizar la digitalización, como buena práctica de gestión de recursos humanos, nos permitió adaptarnos a la pandemia con éxito.

”

Beneficios

en tiempo real y solucionar dudas. Incluso hubo veces en las que añadíamos a personas de otros departamentos.

En la misma línea, los viernes al final de la jornada, implantamos la práctica de compartir un tiempo juntos para fomentar las relaciones interpersonales, hábito que hemos seguido realizando hasta hoy.



Los beneficios fueron múltiples, empezando por el alcance de la relación entre personas, que pasó de ser meramente profesional a un plano personal. Asimismo, logramos:

- Disponer de un soporte inmediato, pues tener al equipo en línea, nos permitió ser más eficientes que si hubiéramos hecho las consultas a través del correo electrónico.
- Mantener la unidad del equipo, dado que el sistema de comunicación digital humanizada favoreció la conexión entre personas, aunque estuviéramos en silencio.
- Mejorar la comunicación, dado que sustituir el lenguaje escrito por el verbal, evitó posibles malentendidos.
- Generar buen clima laboral y, en consecuencia, aumentar la motivación y la eficiencia.



Fotografías cedidas por OPTIMIISA, SERVICIOS PROFESIONALES, S.L.

22

ROQUEHOGAR SCA DE INTERÉS SOCIAL

Sociedad Cooperativa de Interés Social, que gestiona la Residencia Para Personas Mayores de Roquetas de Mar "Virgen del Rosario". Formada por mujeres, tiene sus inicios en 2008, asumiendo los valores de Cooperación, Participación, Responsabilidad Ética y Social e Innovación. Contribuyendo al bien común, se dedica al servicio de atención a personas en situación de dependencia, fundamentados en los principios de solidaridad, corresponsabilidad, transparencia, honestidad y subsidiariedad.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sra. Paula Morales, Directora.

SISTEMÁTICA:

Bienestar emocional.

Acciones

Conscientes de que el bienestar emocional de la plantilla y de los residentes era nuestra prioridad, creamos un canal de comunicación grupal e individual, con el objetivo de estar conectados, informados y cuidados en todo momento. Las necesidades atendidas fueron emocionales, tanto en su vertiente personal como en la laboral.

Fomentamos la transparencia y la comunicación inmediata a las personas, de la situación de todas las áreas, de modo que "*todos conocíamos la situación de todos*", a través de unos canales grupales que generaban *feedback* continuo. Por otra parte, mediante los canales individuales, ofrecimos apoyo psicológico, control de síntomas y resolución de cuantas dudas pudieran surgir derivadas de la situación vivida.

Se adaptaron jornadas, turnos y puesto de trabajo, según la situación familiar, situación física y emocional de cada trabajador, por lo que la reorganización del centro fue modificada al completo, creando sectores de trabajo y equipo multidisciplinares. Recordando diariamente a cada equipo/sector, la importancia de su trabajo en la situación vivida. Se aumentó la plantilla en un 20% para disminuir la movilidad de los trabajadores de cada sector y reforzar la seguridad en las tareas diarias a realizar.

Además, se facilitó la compra de víveres a los trabajadores a través de nuestros proveedores, para evitar que tras duras jornadas de trabajo físico y emocional tuvieran que ponerse en riesgo. El objetivo era que solo se preocuparan de descansar, y a la vez, la empresa, se aseguraba de evitar posibles contagios de zonas no controladas.

“

El trabajo de asistencia sociosanitaria global en equipo, no solo nos ha permitido conseguir nuestra premisa de no abandonar a nuestros mayores, si no que se ha realizado poniendo en valor a cada uno de los trabajadores en su globalidad.

”

B Beneficios

El principal objetivo fue proporcionar seguridad a través de un gran trabajo en equipo como pieza fundamental, donde trabajadores y usuarios, conocieran la situación de todas las áreas.

A través de los canales de comunicación implementados, conseguimos dos objetivos: la información real en tiempo y forma, y la seguridad que necesitábamos a través de la disponibilidad de material preventivo.

Además, el agradecimiento a la labor diaria del personal, generó motivación y redujo las bajas, favoreciendo el bienestar emocional.

La reorganización de puestos de trabajo y la adaptación a la situación física y emocional ante la pandemia, supuso la creación de equipos sólidos, con las tareas claras, y sobre todo la seguridad de que la dirección del centro había escuchado a cada trabajador y atendiendo sus necesidades de manera global, además de tener la posibilidad de comunicación directa a través del canal.

El aumento del personal hizo que la situación a la que nos enfrentábamos se tornara más segura y se cuidara al trabajador, evitando así las bajas (las que se produjeron fueron por COVID). A su vez, el hecho de tener más personal incrementó la calidad del servicio, mejoró considerablemente la atención emocional a los usuarios en cada una de las actividades de la vida, y afianzó la comunicación del personal con las familias.



Fotografía cedida por ROQUEHOGAR SCA DE INTERÉS SOCIAL

23



SERVEIS MEDI AMBIENT, S.A.

(SMATSA)

Pertenciente al grupo empresarial AGORA GRUP, SMATSA presta sus servicios de recogida de residuos y limpieza viaria en la ciudad de Sabadell desde 1976, siendo actualmente un referente en el sector de las empresas de servicios concesionarios.

INTERLOCUTOR Y CARGO:

Sr. Daniel Villuendas,
Director de Recursos Humanos.

SISTEMÁTICA:

Comunicación interna y *engagement*.

Acciones

Durante la pandemia provocada por el coronavirus y en los momentos de mayor propagación, la plantilla de SMATSA no dejó de trabajar ni un solo día. La disposición e implicación por parte de toda la plantilla fue admirable, pues dejando a un lado los posibles miedos por contagio, el personal realizó sus labores de limpieza en la vía pública e incluso de desinfección en zonas de alto riesgo de contagio.

Por este motivo, desde la empresa se reforzaron las acciones de comunicación interna que hasta la fecha se venían haciendo, especialmente aquellas relacionadas con el bienestar de las personas para tratar de acompañarlas en estos tiempos tan difíciles. Entre ellas, la "Oficina del Empleado/a", que ofrecía un teléfono, operativo incluso fuera de horario laboral, para que, en aquellos casos de presentación de síntomas o posibles contactos estrechos, SMATSA pudiera activar el protocolo de prevención y el personal estuviera informado sobre cómo actuar en todo momento. Asimismo, dio soporte a la plantilla, aclarando dudas respecto a la enfermedad, a los protocolos implementados y en general sobre las medidas a seguir para evitar la propagación de la COVID-19 entre esta y sus familiares. De la mano y bajo el asesoramiento de nuestro Servicio Médico de Empresa, se facilitó la información necesaria y se realizó el seguimiento de los protocolos establecidos a nuestro personal de forma individual y personalizada, tanto en aspectos de salud como en procedimientos burocráticos.

Por otro lado, también se implementaron iniciativas nuevas como "Eco-Educa en Casa" para que se pudiera continuar,

“

SMATSA, comprometida con la salud de nuestros trabajadores y trabajadoras.

”

Beneficios

en este caso desde casa, con nuestra labor de educación ambiental dirigida tanto a la ciudadanía como a los hijos de nuestro personal. Se trató de una iniciativa educativa y a su vez lúdica, consistente en la realización de actividades y manualidades, con material 100% reciclable, para llevar a cabo tanto de forma individual como en familia. Desde la dirección de la empresa se consideró que eran servicios de valor añadido, totalmente necesarios en esos momentos de incertidumbre permanente que vivimos.

La plantilla sintió seguridad, apoyo y proximidad con la empresa, además de percibir profesionalidad por los protocolos implantados y el seguimiento de los mismos.



Fotografía cedida por SERVEIS MEDI AMBIENT, S.A.



www.egarsat.es

902 333 276

egarsat@egarsat.es

