



ENAIRE

Pensando en las personas

La pandemia por coronavirus ha supuesto un antes y un después en España; también en ENAIRE. Enfrentándose a una situación hasta entonces desconocida, el proveedor de servicios de navegación aérea ha puesto en marcha, desde el primer momento, una serie de medidas encaminadas a garantizar la continuidad en la prestación de sus servicios y la salud de sus empleados, por ejemplo, generalizando el trabajo a distancia siempre que fuera posible. Pero pensando en las personas también ha lanzado o apoyado iniciativas encaminadas a ayudar a aquellos que peor lo están pasando y más lo necesitan.

■ *Texto: JOSÉ LUIS MARTÍN VIZCAY. Dirección de Comunicación de ENAIRE.*



El principal valor de

ENAIRES son las personas que la componen, sus trabajadores. Así lo manifiesta, una y otra vez, nuestro director general, Ángel Luis Arias, refiriéndose a las aproximadamente cuatro mil personas que, diariamente, desempeñan su labor en los centros de control o en las distintas dependencias e instalaciones repartidas en las cinco direcciones regionales. Gracias a todas ellas ENAIRES desempeña, sin descanso, su papel como uno de los proveedores de servicios de gestión de tráfico aéreo más importantes a nivel mundial. Por ello, desde que el coronavirus comenzó a ser una realidad que podía afectar en gran medida a España, ENAIRES comenzó a trabajar con una doble finalidad:

garantizar que en todo momento se siguiera prestando un servicio crítico para el país, y que todas las personas estuvieran lo más protegidas posible ante un virus que provocaría una pandemia que cambiaría por completo nuestra forma de trabajar y de vivir. Una situación extraordinaria que necesitaba medidas extraordinarias. Ya a finales de febrero (día 28) se constituye el *Comité de Seguimiento en ENAIRES del Coronavirus*, conectado en tiempo real 24x7 y responsable de la toma de decisiones y seguimiento de todas las medidas adoptadas en los diferentes ámbitos de actuación. También es responsable de establecer una coordinación y comunicación permanente con el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma), el Comité Español de Facilitación del Transporte Aéreo (CEFTA), Aena, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y EUROCONTROL, entre otros. Una de las primeras medidas del *Comité de Seguimiento* es la creación de un *Plan de Medidas de Actuación de ENAIRES frente a Coronavirus*, que recoge un paquete de iniciativas de carácter preventivo enfocadas, sobre todo, a proteger la salud de los empleados. Entre otras cosas, se establecen tres *Niveles de Alerta* que pueden ser declarados en todas o algunas dependencias, así como a nivel regional o local.

Plan de Continuidad de Servicios

Al mismo tiempo se establece un *Plan de Continuidad de Servicios* con medidas operativas y distintos escenarios para garantizar la continuidad del servicio de gestión de tráfico aéreo, teniendo en cuenta la disponibilidad en cada momento de la plantilla en

tareas de control, mantenimiento y operaciones, y la realidad y evolución diaria del tráfico aéreo. Con el fin de evitar la propagación del virus y proteger a las personas, una de las primeras medidas adoptadas fue implantar, a partir del 11 de marzo, el trabajo a distancia (salvo en el caso de controladores y técnicos de mantenimiento) en todas las dependencias.

Para ello, y gracias a un proyecto de *Transformación Digital* iniciado meses atrás, ENAIRES puso todos los medios a su alcance en ese momento para intentar facilitar equipos y dotar las conexiones necesarias para que cualquier persona pudiera acceder a sus carpetas, herramientas de trabajo y a la intranet corporativa, de modo que pudiera trabajar, desde su emplazamiento, como si lo estuviera haciendo en su propio puesto de trabajo. En el caso de los controladores, se instalaron mamparas de separación y se ajustaron los turnos de trabajo de modo que, en todo momento, se garantizara el servicio de control aéreo con las mismas condiciones de

Una de las áreas que más se ha potenciado en ENAIRES es la Responsabilidad Social Empresarial y desde que comenzó la pandemia se diseñó una estrategia encaminada a ayudar

seguridad, fiabilidad y eficiencia que antes de la pandemia. Además, tanto los servicios médicos como las unidades de Prevención de Riesgos Laborales atendieron 24x7 todas aquellas consultas que les hicieron llegar los empleados, al tiempo que se les comunicaba las pautas a seguir y se realizaba un seguimiento personalizado de cada caso.

Responsabilidad Social Empresarial: en el ADN de ENAIRE

Una de las áreas que más se ha potenciado en los últimos años en ENAIRE es la Responsabilidad Social Empresarial. Gracias a ello, desde que comenzó la amenaza del coronavirus se diseñó una estrategia encaminada, por un lado, a ayudar a sus empleados y, por otro, a muchas

personas ajenas a ENAIRE a las que la pandemia, de una u otra manera, ha afectado en una gran medida, tanto padeciéndola como combatiéndola.

Esta estrategia ha venido marcada por dos tácticas principales: llevar a cabo distintas acciones dirigidas o apoyadas por la propia ENAIRE, o creadas por algunos de sus empleados, y utilizar todas las herramientas de comunicación para llegar, según cada caso, a la audiencia específica: empleados, grupos de interés o público en general, entre otros.

Utilizando dos grupos de acciones principalmente: campañas para los empleados y aquellas dirigidas a grupos de interés y sociedad en general.

En definitiva, y una vez más, en ENAIRE se ha demostrado que cuando la realidad se tuerce y

En la web se crearon tres páginas específicas con la última hora sobre la evolución del coronavirus y su influencia en el tráfico aéreo

surgen situaciones tan complicadas como las vividas en estos últimos meses provocadas por la covid-19, surge lo mejor de muchas personas que, de forma desinteresada, hacen lo posible por ayudar a aquellos que más lo necesitan. Demostrando, una vez más, que Ángel Luis Arias tiene razón cuando dice que lo mejor de ENAIRE son, sin duda, sus personas. ■



Campañas para grupos de interés y sociedad

Con su papel crítico como principal proveedor de servicios de navegación aérea en España, desde el primer momento ENAIRE tuvo muy presente la necesidad de mantener informados, en todo momento, tanto a los grupos de interés como a la sociedad en general.

Para ello, en su web se crearon tres páginas específicas en las que se incorporaba, en tiempo real, la última hora sobre la evolución del coronavirus y su influencia en el tráfico aéreo:

- Última hora sobre el tráfico aéreo.
 - Información general, con apartados dedicados a explicar qué es la covid-19 y sus síntomas, las principales medidas de prevención y un apartado de preguntas frecuentes.
 - Buenas prácticas de ENAIRE para hacer frente al covid-19.
- A su vez, y al igual que en la intranet, en la página de inicio se habilitó un carrusel con la información más importante para los grupos de interés.

Además, mediante notas de prensa y redes sociales se ha ido informando sobre distintos aspectos relacionados con la actividad de la compañía, como la priorización a los vuelos sanitarios o las operaciones de repatriación.

También se ha querido reconocer el esfuerzo de los empleados. Por ello, para esas personas que, tanto desde nuestras instalaciones como desde sus hogares, trabajando a distancia, han colaborado para garantizar la continuidad de nuestros servicios críticos, ENAIRE dio un aplauso colectivo

que se difundió en intranet, web y redes sociales, como claro reconocimiento a nuestros profesionales.

Pero la propia compañía y los empleados de ENAIRE han querido ir más lejos y ayudar a aquellos que más lo necesitaban, poniendo en marcha una serie de iniciativas solidarias.

Colaboración con Viena Capellanes

Uno de los mayores éxitos de España en la lucha contra la pandemia por coronavirus ha sido, sin duda, la creación en el recinto ferial de Ifema, en Madrid, de un hospital de campaña. La empresa de restauración Viena Capellanes, tras recibir una petición de ayuda del SAMUR y la Comunidad de Madrid, trasladó a su exterior un camión cafetería, el *Food Bus*, que ponía su servicio de catering de café, sándwiches y bollería a disposición de sanitarios, policías y militares allí destinados para atenderles, gratuitamente, en sus descansos.

Viena Capellanes, a su vez, solicitó ayuda a distintas empresas y particulares para poder prestar este servicio gratuito, de forma continuada, tanto en Ifema como

en otras zonas en las que estuviera desplegada la Unidad Militar de Emergencias (UME).

Sabiendo el gran papel solidario de esta iniciativa, ENAIRE realizó una aportación económica que ha permitido repartir aproximadamente dos mil "mimos" o atenciones (sándwiches, bocadillos, cafés, piezas de fruta, ensaladas, sopas, zumos, refrescos o bollería, principalmente) a los denominados *Héroes de IFEMA*, a los que, de manera gratuita, y a lo largo de los meses de abril y mayo, se les estuvo atendiendo con este servicio de cafetería portátil.

También se animó a los compañeros y compañeras de ENAIRE a colaborar, a título individual, con Viena Capellanes.



Seguimos en contacto.



Campañas para los empleados

La comunicación interna ha sido la principal vía de información de las distintas acciones que se han llevado a cabo en los últimos meses, dirigidas al personal de ENAIRE. Para ello se han utilizado principalmente la intranet y los comunicados internos, con apoyos puntuales de otros canales como redes sociales o nuestro canal de televisión (ENAIRE TV).

Con el fin de mantener a todos los empleados informados del

día a día del coronavirus, en la intranet se creó una sección especial con cuatro páginas, cada una de ellas centrada en un tipo de contenido:

- Seguimiento de la evolución de la covid-19. Página principal con información actualizada sobre la evolución del brote del coronavirus y las medidas preventivas adoptadas por ENAIRE.
- Información al trabajador sobre el coronavirus, con todo lo que el empleado debe sa-

ber sobre el coronavirus, cómo proceder en caso de presentar síntomas y cuáles son las medidas de prevención adoptadas por ENAIRE.

- Situación actual del coronavirus, con un seguimiento de las medidas adoptadas por ENAIRE y de la evolución de la covid-19 en España.
- Documentación de interés que reúne documentos o enlaces de utilidad con información sobre la covid-19 publicada tanto por ENAIRE como por el Ministerio de Sanidad.

Además, en la sección de responsabilidad social empresarial (RSE) se creó una página especial en la que se actualizaban las distintas iniciativas solidarias a nivel interno y externo que se llevaban a cabo, entre ellas, *ENAIRE, comprometida con la sociedad*, la colaboración con Viena Capellanes, un gabinete psicológico y *Open Innovation*, que veremos más adelante. Una de las iniciativas que más éxito ha tenido ha sido la de animar a los empleados para que sus hijos enviaran dibujos con mensajes de ánimo para dar fuerza a aquellos que, por su puesto de trabajo (controladores, técnicos de mantenimiento...), durante este tiempo han tenido que trabajar presencial-

Seguimos en contacto

A los pocos días de comenzar a trabajar a distancia, formato hasta ahora prácticamente desconocido para gran parte de los empleados de ENAIRE, se vio la necesidad de crear en la intranet un espacio específico en el que cualquier empleado pudiera compartir con el resto de compañeros su experiencia en el *nuevo* puesto de trabajo; en definitiva, que nos contara cómo lo estaba haciendo para llevar la nueva situación de la mejor forma posible.

Así nació *Seguimos en contacto*, un espacio en el que todos hemos podido compartir las vivencias, los miedos, los dramas humanos y, también, las esperanzas de más de cien personas que, en los 58 testimonios publicados, nos emocionaron.

En forma de mensaje escrito o vídeo, y siempre con una foto que reflejara la realidad del momento, pudimos conocer los testimonios, alguno de ellos, desgarrador.

Como el de una compañera que no sólo había padecido la covid-19 y estuvo cinco días ingresada en

el hospital de campaña de Ifema, sino que poco después de tener el alta médica recibió el mayor mazazo de su vida: perder a su padre, con sólo 55 años, una salud de hierro y mucha vida por delante, por la misma causa. Pese a tanto dolor, nos regaló a todos un testimonio lleno de esperanza que nos emocionó a todos. Cada semana, durante tres meses, mandamos a los empleados un correo muy especial, con un diseño específico para esta acción en el que aparecían los protagonistas de la entrega, algún entrecuadrado y un original texto relacionado con alguno o varios de los testimonios. Una vez recibido el correo, las personas ya podían disfrutar de los nuevos testimonios en la intranet, así como en nuestras redes sociales, que también los difundían al exterior.

Seguimos en contacto nos acompañó a todos durante 16 semanas, cerrando la sección cuando finalizó el estado de alarma decretado en España.

Una de las primeras medidas fue implantar el trabajo a distancia, salvo para controladores y técnicos de mantenimiento

Open Innovation

Se trata de un laboratorio de ideas para que los profesionales de ENAIRE y CRIDA, con la opción de colaboración con otras entidades públicas, puedan proponer ideas respecto a la elaboración de material, impresión 3D u otras actividades para minimizar los efectos del coronavirus.

Desde su puesta en marcha, el uno de abril, se recibieron más de diez propuestas de las que se seleccionaron y se está trabajando, de forma prioritaria, en las siguientes actividades:

- Desarrollo de tirador-pulsador portátil para abrir puertas, cajones o pulsar botones, entre otras. Estos pulsadores han sido probados en distintas dependencias de ENAIRE y CRIDA.
- Fabricación de piezas mediante impresora 3D que se acoplan a las manecillas de las puertas para evitar el uso de las manos, implantándose en las direcciones regionales de ENAIRE en función de sus especificidades.
- Desarrollo de prototipos de máscara de protección en cascos para controlador y pseudopiloto, proyecto que actualmente está en periodo de pruebas.

Estas tres iniciativas han contado con el apoyo y supervisión del área de Relaciones Laborales de ENAIRE para su implantación.

• Plataforma de alerta temprana frente al riesgo de propagación del virus debido a la red de transporte aéreo. Esta iniciativa se está llevando a cabo en colaboración, entre otros, con universidades y epidemiólogos, con el objetivo de desarrollar una aplicación que proporcione el nivel de riesgo de que una epidemia se propague a España, a través de sus aeropuertos, en función de las conexiones de la red de transporte aéreo y el país origen de la epidemia.

Dada la situación actual, la posibilidad de rebrotes de la covid-19 y la buena acogida de la iniciativa, el laboratorio Open Innovation, está previsto que siga operativo en los próximos meses para que los empleados y empleadas puedan seguir aportando sus ideas.

Gabinete psicológico de apoyo para empleados de ENAIRE

El coronavirus ha traído consigo innumerables dramas a la sociedad; también, a muchas de

las personas que forman parte de ENAIRE y a sus allegados. Por y para ellas se creó el *Programa de Apoyo Psicológico*, un grupo de nueve psicólogos voluntarios que ha estado activo durante tres meses, en guardias que cubrían de lunes a viernes, para ayudar mediante atención telefónica, de manera absolutamente confidencial, a aquellos que, de una u otra forma, lo han necesitado. Además, se ha puesto a disposición de los empleados, así como de sus parejas, hijos, padres y suegros, un servicio de psicología con dos modalidades:

- Sesiones telefónicas: para consultas sobre asuntos relacionados con la ansiedad, problemas de pareja o familiares, duelo, depresión, crecimiento personal o conflictos con compañeros de trabajo, entre otros.
- Sesiones presenciales: dependiendo de cada caso en particular, se deriva a la persona al centro más especializado en un problema concreto.

El ocho de mayo ENAIRE abrió también este teléfono para sus clientes, las líneas aéreas, y al grupo de empresas públicas del que forma parte, liderado por Forética.

mente, sin poder acogerse al trabajo a distancia. Todos los dibujos recibidos se han subido a la intranet e impreso y colgado en las distintas instalaciones, para que estén a disposición de todo el personal de ENAIRE. Además, dentro de la campaña de concienciación sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030

Engánchate a la rueda ODS, se envió a todos los empleados un comunicado correspondiente al ODS3 en el que se recogían las actividades de ENAIRE que contribuyen a dicho ODS, una serie de recomendaciones (*Qué puedes hacer tú*) y la propuesta de distintas actividades. Por su parte, desde el servicio de Prevención de Riesgos

Laborales de ENAIRE se han elaborado y enviado a los empleados distintas comunicaciones y vídeos con pautas y consejos, como la mejor manera de ponerse y quitarse las mascarillas o recomendaciones para trabajar a distancia en las mejores condiciones, así como información oficial del Ministerio de Sanidad.