

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Telefónica obtiene el certificado ‘Empresa Saludable’ por segundo año consecutivo por su “Plan de Bienestar Feel Good”

INFORMACIÓN INICIAL:

Según define el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (INSSBT, antiguo INSHT) una “Empresa Saludable” es aquella que no solo cumple con la normativa legal vigente en prevención de riesgos laborales, sino que además gestiona la salud de los trabajadores desde un enfoque integral e integrado y considera la salud como parte importante en todas las políticas de la empresa.

Independiente del volumen de empleados, cualquier empresa u organización puede pedir su adhesión y compromiso con la Declaración de Luxemburgo, un manifiesto firmado por los miembros de la Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo (ENWHP), en la que participan institutos nacionales de seguridad y salud en el trabajo, actores del campo de la salud pública de la Unión Europea, futuros miembros, países del Área Económica Europea y Suiza. Esta red ha creado importantes iniciativas entre las que hay que destacar:

- PST (Promoción de la Salud en el lugar de Trabajo), cuya definición sería “aunar los esfuerzos de empresarios, trabajadores y sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo”.

En la actualidad, la ENWHP es también una plataforma en la que todos los interesados en la promoción de la salud en el trabajo están comprometidos con la visión en red: «Trabajadores sanos en empresas saludables» pueden intercambiar sus experiencias.

Telefónica forma parte de esta Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo, por lo que está adherida y comprometida con la Declaración de Luxemburgo.

PROBLEMA:

Telefónica ha obtenido por segundo año consecutivo la certificación de ‘Empresa Saludable’ mediante una apuesta consciente por la seguridad, salud y bienestar de sus trabajadores, a través de la efectiva implantación de un sistema de gestión integral saludable, basado en elementos de mejora continua.

De esta forma, Telefónica destaca la importancia de innovar por un modelo de seguridad global de sus trabajadores y de la promoción de los valores de prácticas saludables dentro de la sociedad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Para la obtención del certificado es requisito imprescindible el desarrollo del correspondiente manual de gestión integral en el que se detallan, entre otros, la planificación de actividades, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar e implantar la Política de Promoción de la Salud y Bienestar para los trabajadores.

Así mismo, Telefónica ha adoptado un programa complejo, denominado el “[Plan de Bienestar Feel Good](http://www.feelgoodtelefonica.com)” en el que se incluyen diferentes acciones referentes no solo al bienestar personal de sus trabajadores, sino que también incide en la salud, nutrición, actividad física y beneficios para el trabajador y sus familiares. El diseño definitivo de estas actuaciones varía en función del país de origen, ya que serán estos los que elaboren su propio Plan de comunicación, donde especificarán las actividades, duración, lugar en la página web <http://www.feelgoodtelefonica.com>.

TERRITORIO:

Ámbito nacional e internacional

PÚBLICO DESTINATARIO:

Trabajadores de Grupo Telefónica y empresas que trabajan en sus procesos y servicios.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Grupo Telefónica

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

FraterPrevención, empresa española del ámbito de la prevención de riesgos laborales, ha creado un modelo, a través del cual una empresa pueda obtener el certificado de ‘Empresa Saludable’, basándose en la metodología de mejora continua, “PHAV” (herramienta de gestión, propuesta por el estadístico estadounidense Edward Deming, acrónimo de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo.

La auditoria al Grupo Telefónica fue llevada a cabo por Applus+, empresa certificadora de procedimientos de calidad, responsabilidad social, medioambientales, y estándares de empresas, se realizó mediante la supervisión de más de 160 indicadores de diferentes parámetros. Se debe tener en cuenta el concepto global de ‘Empresa Saludable’ que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define, como aquella en la que: “los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo”. De esta forma, intentan establecer una norma de fácil implantación y certificable mediante un Sistema de Gestión Integral Saludable (SGIS).

Para obtener dicho certificado se debe elaborar un Manual SGIS, que debe incluir: aspectos del ambiente físico del trabajo, ambiente psicosocial, recursos personales de la salud y participación en la comunidad. A la hora de elaborar el manual SGIS, Telefónica no solo ha tenido en cuenta los puntos anteriormente mencionados, sino que, además, ha desarrollado: 1) la planificación de las actividades; 2) los procedimientos; y 3) los recursos que desarrollan las políticas de Promoción de la salud y bienestar para los trabajadores.

La certificación del Modelo de Empresa Saludable SEES, otorgada por Applus+ al Grupo Telefónica por segundo año consecutivo, se obtuvo tras la elaboración del citado modelo que desarrolló la empresa Quirónprevención, líder en el sector de la seguridad y salud.

Una vez que la ‘empresa saludable’ obtiene el certificado, éste debe ser revisado a través de un seguimiento anual y tiene una validez de 3 años. Otra empresa que también ha obtenido esta certificación con una buena puntuación ha sido al Grupo Correos.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

La participación voluntaria de sus trabajadores para fijar y conseguir los objetivos planteados por la empresa ha sido positiva, no solo en los planes de acción que corresponden, sino en las auditorías internas y externas que se han llevado a cabo.

IMPACTO:

Con la creación de su Programa “Feel Good”, Telefónica intenta promover iniciativas relacionadas tanto con el bienestar personal, como corporativo a través de 4 dimensiones, que la compañía ha definido de la siguiente forma:

- **Feel Good Persona:** incluye programas de bienestar emocional y liderazgo personal. Realizan distintas actividades para mejorar el ambiente laboral y personal del trabajador. Un ejemplo de ello son los combos vacacionales, consistente en disfrutar días de tus vacaciones para completar un fin de semana. En el siguiente enlace se puede ver, además de este ejemplo, otras actividades que se realizan. <http://www.feelgoodtelefonica.com/persona/>.
- **Feel Good Salud:** su principal objetivo es impulsar acciones para la prevención de enfermedades, como el cáncer, y el coaching en liderazgo del personal. Un ejemplo son los “Programas Cuídate” en donde se realizan diferentes actividades en un día y hora determinado (masajes relajantes, limpieza facial express y tips de belleza). Para acudir a los mismos se recomienda apuntarse lo antes posible ya que existe un cupo de participantes por jornada. En el siguiente enlace se puede ver además de este ejemplo otras actividades que se realizan: <http://www.feelgoodtelefonica.com/salud/mes>.
- **Feel Good Nutrición:** para crear hábitos de alimentación saludable y ofrecer consejos a la hora de tomar mejores decisiones respecto a la dieta, creando por ejemplo: menús ‘saludables’ que se consumen en la cafetería del centro a lo largo de la semana. En el siguiente enlace se puede ver además de este ejemplo otras actividades que se realizan: <http://www.feelgoodtelefonica.com/nutricion>
- **Feel Good Actividad física:** activar el movimiento como fuente de bienestar, desde pequeños ejercicios o paseos a grandes retos como el [Maratón: Team Movistar](http://docplayer.es/7527801-El-team-movistar-se-alista-para-la-maraton.html). Esta actividad consiste en preparar a aquellos colaboradores que quieren participar en un maratón con un entrenador personal un día y hora concreto como, por ejemplo, la Maratón Movistar Lima 42K <http://docplayer.es/7527801-El-team-movistar-se-alista-para-la-maraton.html>. Más información en: <http://www.feelgoodtelefonica.com/actividad>.

En cada una de las cuatro dimensiones se puede ver además de los ejemplos mencionados otras actividades que se llevan a cabo a lo largo del año como beneficios exclusivos (descuentos en restaurantes, supermercados, gimnasios), calendario (donde se recoge por colores cada una de las actividades que se van a llevar a cabo durante el mes), galería de eventos (donde se publican imágenes referentes a celebraciones como ‘El día de la madre’).

Los medios internos de comunicación de Telefónica jugaron en su día un papel importante en la promoción del “Programa de Bienestar Feel Good”, ya que ayudaron a difundir el programa: en una semana recibieron más de 4.000 solicitudes de adhesión al plan, aunque solo se iban a seleccionar a 300 empleados que estuvieran dispuestos a mejorar sus hábitos y rutinas.

Este primer reto duró seis meses y las herramientas utilizadas fueron:

- Entrenador físico.
- Se crearon 25 talleres de especialidades.
- Se creó una plataforma para registrar los datos y los resultados.

Otras iniciativas llevadas a cabo, posteriormente, y que se engloban dentro del programa son:

- La promoción de abandono del tabaco.
- Campañas de vacunación de la gripe.
- Charlas de bienestar personal.
- Salud bucodental.
- Escuela de espalda

Este compromiso no solo lo tiene con sus trabajadores, sino también con sus proveedores para que ofrezcan a sus empleados información sobre seguridad y salud en el trabajo.

Con la implantación de este programa entre todos sus empleados, la multinacional busca también ser un referente dentro de la filosofía **Wellness Corporate**, enfoque relativamente nuevo de bienestar corporativo que consiste en una herramienta que sirve para mejorar la eficiencia laboral, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los trabajadores, considerados como un activo importante dentro de la empresa.

Telefónica ha recibido:

- El Certificado de “Empresa Saludable” en el año 2015 y nuevamente en el 2017.
- El reconocimiento de Calidad de Vida en la Empresa por el programa de Feel Good, que se le ha sido otorgado a su filial en México por: el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y Fórum Empresa.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

En el año 2014 Telefónica presenta a sus trabajadores su programa de bienestar corporativo, que dura hasta la actualidad, con la creación de nuevos proyectos y programas.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Empresa saludable: “Telefónica”

<https://www.prevencionintegral.com/en-clave-prevencion/noticias/2018/02/02/empresa-saludable-telefonica>

Salud y seguridad laboral

https://www.telefonica.com/documents/153952/13347843/2015_capitulo6_es.pdf/c02eb977-56b5-465d-8f0e-1cbab4b50901

Portal de Promoción de la Salud en el Trabajo.

<http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.2e7e1d6c79942ab0610d8f20>

Telefónica recibe la recertificación de Empresa Saludable

<https://www.quironprevencion.com/es/actualidad/quironprevencion/telefonica-recibe-recertificacion-empresa-saludable>

El programa de bienestar de Telefónica Feel good triunfa en México.

<https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/articulo/-/blogs/el-programa-de-bienestar-de-telefonica-feel-good-triunfa-en-mexico>

Telefónica Movistar fomenta el bienestar integral de sus colaboradores (Mexico)

<https://www.expoknews.com/telefonica-movistar-fomenta-bienestar-integral-de-sus-colaboradores/>

La importancia de la comunicación en la prevención de riesgos laborales, Caso de éxito _ Telefónica

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSHT/2016/Ficheros/La%20importancia%20de%20la%20comunicacion%20en%20la%20PRL%20-%20Telefonica.pdf

Telefónica obtiene el certificado de “Empresa Saludable”.

<https://www.cea.es/telefonica-obtiene-el-certificado-de-empresa-saludable/>

Telefónica S.A.U. empresa asociada a Fraternidad-Muprespa obtiene la certificación de empresa saludable

https://www.fraternidad.com/es-ES/noticias/2016/01/04/TELEFONICA-S-A-U-EMPRESA-ASOCIADA-A-FRATERNIDAD-MUPRESPA-OBTIENE-LA-CERTIFICACION-DE-EMPRESA-SALUDABLE_1136.html

El ABC del Wellness Corporativo

https://issuu.com/pedro7281/docs/libro_el_abc

BOLETÍN de noticias, información y apuntes sobre salud laboral de interés para su empresa, fraternidad-Muprespa

<http://www.fraternidad-prevencion.com/accionpreventiva/201412/Boletin03.pdf>