

Cuestionario Comunicación Interna
Consulta Metro de Medellín 2020

Responde: Ferrocarriles Suburbanos de México

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?
Correo electrónico / Comunicados impresos colocados en pizarrones para el personal.
2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?
Los colaboradores que no tienen acceso a computador, pueden verificar la información colocada en los pizarrones para personal, ubicados en jefaturas de estación, taquillas, taller, edificio de Centro de Control.
3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?
Se envía información preventiva ante el COVID-19 para que puedan aplicarlo tanto en casa, así como en sus puntos de trabajo.
4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?
Proporcionar de manera programada Equipo de Protección Personal (cubrebocas, guantes de nitrilo, caretas, etc.)
5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son?
Redes sociales

Facebook	@suburbanos	https://www.facebook.com/Suburbanos
Twitter:	@suburbanos	https://twitter.com/Suburbanos
Instagram:	Tren Suburbano	https://www.instagram.com/trensuburbano/?hl=es-la
YouTube	Tren Suburbano	https://www.youtube.com/user/SuburbanoMX

6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?
A través de comunicados internos reforzando las acciones que se llevan a cabo contra el COVID-19
Desarrollo de un Protocolo de Formación a Actividades COVID-19 (versión electrónica e impresa)
Dos Cartas de reconocimiento por parte Dirección General dirigidas a los colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos.
Video producido con duración de 1 minuto 30 segundos, donde se ilustran las principales acciones realizadas por Ferrocarriles Suburbanos ante el COVID-19.
<https://www.youtube.com/watch?v=8t5GQ7G8-TA>
Próximamente se aplicarán pruebas serológicas. (comunicación a través de correo electrónico y tríptico informativo).
7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?
En el caso del correo electrónico se coloca el comunicado de manera digital y en el cuerpo del correo; se imprime para ser colocado en los pizarrones antes mencionados.
8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo? Ninguno, hasta el momento.

Responde: Línea 1 Metro de Lima

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores? Los canales de comunicación interna que utilizamos son 1) correo electrónico, 2) Paneles y periódicos murales, 3) Whatsapp y Telegram
2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador? 1) vía Whatsapp y telegram.
3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa? 1) Elaboración de videos, piezas gráficas y reuniones periódicas con los colaboradores constantemente.
4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores? 1) actividades de integración como cumpleaños del mes, reuniones virtuales y comunicaciones constantes sobre la situación de la operación, capacitaciones virtuales.
5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son? Si, en Telegram el chat de la superintendencia de Operaciones con el equipo de conducción de trenes, un grupo de WhatsApp para los líderes de LÍNEA 1 y cada área maneja equipos.
6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa? 1) Comunicaciones constantes por parte de los líderes reforzando los valores de LÍNEA 1.
7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores? Piezas gráficas con los logotipos de la compañía.
8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo? Con toda la línea del staff hasta nivel de analistas hasta Gerentes.

Responde: Metro de Madrid

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores? La intranet, bien desde ordenador o desde móvil los que no tienen ordenador. Es el canal fundamental de comunicación con los empleados. Desde la intranet se accede a los avisos y circulares oficiales. Además, se publican noticias a diario e instrucciones. Contenidos estables sobre todas las materias.
2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?. A la intranet se accede desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Desde casa con ordenador, desde móvil corporativo o desde móvil personal. La mayoría de la gente de la operativa y oficio acceden desde su móvil personal. También tenemos una app para empleados (se llama Netro), desde la que pueden acceder a la intranet, y reciben mensajes e información clave para su trabajo.
3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?
 - Se ha creado una microsite dentro de la intranet con toda la información centralizada sobre COVID 19, instrucciones de trabajo, medidas sanitarias, medidas organizativas, guías para el empleado.
 - Se ha creado otro espacio en la intranet exclusivamente para teletrabajo
 - Se han publicado noticias a diario durante toda la pandemia, algunos días varias.
 - Se ha publicado toda la información COVID-19 en las pantallas de TV de circuito interno, (en oficinas, talleres, almacenes, clínica, formación...incluso aunque los espacios estuviesen vacíos)

- Se han realizado banners dentro de la intranet con los avisos más importantes y accesos a documentos o certificados necesarios durante la pandemia.
- Se ha elaborado una guía COVID-19 para todos los trabajadores que incluye todas las medidas necesarias para trabajar en recintos de Metro.
- Se han elaborado dos guías para el teletrabajo, una para todos los trabajadores que están trabajando en sus domicilios y otra para los responsables con equipos teletrabajando.
- Se han elaborado cartelería y banners para información online con las medidas sanitarias higiénicas, para el correcto uso de mascarillas, para las distancias de seguridad, para el aforo.
- Se han elaborado cartelerías, pegatinas para todos los recintos para indicaciones sanitarias, de distancias, de aforos, de circulación.
- Toda la información esencial (de vital importancia) se ha remitido también por correo electrónico (desde la dirección de RRHH o Comunicación Interna). Todos los empleados de Metro de Madrid tienen correo electrónico aunque no tengan ordenador, y se promueve que instalen acceso desde sus terminales móviles personales.
- Toda la información clave de la pandemia se envió también a través de la app de empleados de Metro.

4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores? Todas las semanas desde que se inició la pandemia se ha publicado un noticia relacionada con el bienestar durante la pandemia, tanto para trabajadores en modalidad presencial como para los de modalidad teletrabajo, tanto de bienestar físico como psicológico (para resistir el confinamiento y el miedo al contagio). Existe en la intranet un espacio de bienestar denominado “Well” desde el que hemos incorporado accesos a tutoriales o artículos sobre temas de bienestar de interés durante la pandemia.

5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son? Metro de Madrid tiene cuenta corporativa en FB, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube. Durante la pandemia se han transmitido mensajes a diario en todas las RRSS. Internamente tenemos un buzón de sugerencias online para empleados que utilizan habitualmente para consultas y sugerencias, se ha contesta a diario a todas estas consultas. Además pueden comentar las noticias de la intranet, durante la pandemia ha habido mas comentarios que nunca, sobre todo para reconocimiento del esfuerzo de compañeros.

6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa? Para los trabajadores en modalidad teletrabajo se creó un espacio especial en la intranet los primeros días de la crisis sanitaria, con los siguientes apartados:

- A) Un apartado exclusivo para facilitar temas tecnológicos o de conexión
- B) Otro apartado que explica el modelo de Teletrabajo COVID y que contiene los siguientes apartados:
 1. Oficina en casa
 2. Comunicación en remoto
 3. Organiza reuniones
 4. Coordinación y colaboración
 5. Gestión del tiempo
 6. Descanso
 7. Medidas de bienestar

Además se han elaborado dos guías específicas de teletrabajo (que he comentado antes). Una para todo el personal y otra para los jefes, se remitieron por correo electrónico y están accesibles desde la intranet y la app

Se ha elaborado un cuestionario que cumplimentaron todos los responsables para recoger percepciones, sugerencias y problemas

Se realizaron reuniones online con todos los departamentos (nivel jefes) para conocer de primera mano cómo estaban trabajando durante la pandemia

Se diseñó un modelo específico de teletrabajo para la crisis sanitaria, incluyo los pilares de este modelo por si sirve de referencia:

Esta guía tiene como objetivo apoyar a todos los empleados de Metro de Madrid que están teletrabajando, de forma total o parcial, ofreciendo algunos consejos para trabajar desde casa.

El modelo de Teletrabajo Transición COVID, está basado en 6 principios:

1. SALUD Y BIENESTAR:
Preservar la salud y el bienestar del empleado.

2. CONCILIACIÓN:
Facilitar la conciliación de los empleados con responsabilidades familiares y/o situaciones personales complejas.

3. TRATO HUMANO:
Establecer una comunicación y trato humano, especialmente estrecho, entre los miembros de los equipos, para asegurar el bienestar emocional y el sentido de pertenencia.

4. REACTIVAR y REIVENTAR:
Conseguir un ritmo de trabajo activo y reactivar todas las funciones posibles a la situación anterior a la crisis.

5. EFICIENCIA Y SOLUCIÓN:
Buscar la eficiencia, con una buena gestión del tiempo y distribución de metas, proyectos, y tareas. Ser ágiles para solucionar problemas y tomar decisiones.

6. PROACTIVIDAD Y COLABORACIÓN:
Ser proactivos para coordinarnos con otros departamentos, y estar dispuestos a colaborar y ayudar a otras áreas y compañeros que lo necesiten.

7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?

No me queda muy claro a qué hacen referencia con formatos de difusión comunicacional. Enumero los canales de comunicación que utilizamos habitualmente, y que se han potenciado más durante la crisis sanitaria:

1. Intranet corporativa
 2. App empleados
 3. Correo electrónico corporativo
 4. Newsletter semanal
 5. Pantallas de TV internas
 6. Publicación semanal exclusiva para gente del departamento de Operación (Supervisores y Maquinistas). En papel y online
 7. Publicación mensual de tipo motivacional exclusiva para gente del departamento de Operación
 8. Cartelería en papel (se ha realizado un diseño específico para COVID-19)
 9. Videos para colgar en la intranet corporativa
 10. Buzón de sugerencias online
 11. Los responsables han utilizado para comunicarse con sus colaboradores, Skype for business, con reuniones a diario, correo electrónico, y WhatsApp.
8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿Cómo?
- Se ha realizado una conexión en directo de la Consejera Delegada con todos los responsables de equipo (unas 200 personas). Se realizó por Skype for business, duró aproximadamente 1,5 horas, con un moderador y turnos de preguntas en directo. Es posible que repitamos el evento en septiembre.

Responde: Metro de Quito

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?

RESPUESTA:

- Correo electrónico institucional
- Redes sociales de la EPMMQ
- Chats institucionales de Whatsapp
- Sistema de gestión documental - SITRA

2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?

RESPUESTA:

En cuanto a los colaboradores internos, la mayoría tienen acceso a un computador. Sin embargo, también se lo hace a través de chats y grupos de Whatsapp institucionales y llamadas telefónicas.

3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?

RESPUESTA:

- Desde el área de Comunicación Social se genera un micro semanario que se envía a todos los colaboradores a través de los correos electrónicos en donde se detalla la labor que realiza la EPMMQ y algunos temas más dinámicos que generen cercanía y empatía del equipo de trabajo. Además, se genera información sobre consejos y buenas prácticas de bioseguridad.
- Reuniones permanentes de trabajo vía Microsoft Teams o Plataforma Zoom.

4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?

RESPUESTAS

a) Promoción de la Salud:

- Recomendaciones de alimentación saludable durante el teletrabajo.
- Recomendaciones de mantener una rutina diaria de ejercicio físico.
- Adquisición de productos de bioseguridad para la EPMMQ, dispensadores de alcohol en gel/ jabón, bombas para desinfección de oficinas, pistolas medidores de temperatura, entre otros. etc.
- Implementación de señalización de prevención de contagio COVID-19, distanciamiento social y uso de mascarillas en oficinas de la EPMMQ.
- Cumplimiento de directrices de autoridades Gubernamentales, Locales y de Salud, frente al retorno progresivo al trabajo con medidas de Bioseguridad.

b) Vigilancia de la Salud:

- Formulario online para seguimiento a las condiciones de salud de los funcionarios de la EPMMQ.
- Coordinación para la realización de pruebas COVID-19 a los funcionarios de la EPMMQ.
- Análisis por cada caso de personas consideradas vulnerables o dentro del grupo prioritario.
- Comunicados diarios con la Infografía con la situación Nacional COVID-19 para concientización de los cuidados de la salud.
- Se coordina atención mediante Telemedicina con médicos ocupacionales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, asignados para la EPMMQ;
- Se coordina atención Psicológica (Telepsicología) con psicólogo del Municipio de Quito asignado para la EPMMQ.

c) Programa de prevención de riesgos psicosociales

- Comunicado psicología en época de aislamiento social.
- Recomendaciones de prevención de riesgo psicosocial.
- Comunicado de Gestión emocional para el retorno paulatino al trabajo presencial.

d) Programa de prevención de consumo de alcohol y drogas

- Comunicado de prevención de consumo de alcohol y drogas para prevenir enfermedades crónicas y mantener un sistema inmunológico estable para evitar contagio por COVID-19.

5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son?

Los chats institucionales se generan a través de varias plataformas como Whatsapp y Teams (especialmente para reuniones virtuales). Metro de Quito cuenta con redes sociales en las plataformas:

- Facebook
- Twitter
- Instagram
- TikTok

6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?

Los medios de comunicación interna, las estrategias, acciones y actividades de Salud Ocupacional que se han descrito en este cuestionario han sido aplicados para mantener informado y cohesionado al personal ante esta nueva modalidad de trabajo. Además la panificación de actividades a través de TELETRABAJO ha sido fundamental para avanzar con el Proyecto Metro de Quito.

7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?

- Correo electrónico
- Sistema de gestión documental - SITRA-
- Semanario Nuestro Metro de Quito

8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo?

Tenemos diferentes medios para comunicar la información general:

- La máxima autoridad de la EPMMQ, representado por el Gerente General, realiza reuniones virtuales de forma permanente con gerentes y directores de cada área, quienes son los encargados de trasladar la información que requiere ponerse en conocimiento de toda la organización con cada uno de sus equipos. El Gerente General, mantiene una política de comunicacional interna y externa a través de las plataformas digitales que permiten a cada uno de los funcionarios, estar debidamente informados sobre los aspectos relevantes del proyecto Metro de Quito y otros que son de índole general.
- Además se precisa información a través de correos electrónicos institucionales y chats institucionales de Whatsapp de acuerdo con la información que se requiere comunicar de manera general.

Responde: Metro Ligero de Oeste

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?
News mensual, comunicados CEO y comunicados de empresa, reunión ZOOM.
2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?
Se imprimen y se dejan en las zonas comunes.
3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?
Mantener la NEWS y los comunicados, añadiendo comunicados del CEO así como una reunión para toda la compañía vía ZOOM.
4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?
Ninguna.
5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son?
Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, LinkedIn y un Blog.
6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?
El 75% de nuestra plantilla se encuentra en campo. Lo que ha tratado es de mantener la vinculación y no perder el trabajo en equipo.
7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?
NEWS y comunicados.
8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo?

Si, se ha llevado a cabo uno liderado por el CEO mediante ZOOM

Responde: SITEUR

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?

- Correo electrónico;
- Comunicados/oficios pegados cerca a los checadores (de entrada-salida);
- Comunicados vía WhatsApp;
- Uso del teléfono.

2. ¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?

- Comunicados en los checadores (de entrada-salida);
- Comunicados vía WhatsApp, con las personas que proporcionan su número celular;
- Comunicados anexos al recibo de nómina.

3. ¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?

- Utilización del WhatsApp como medio de comunicación más inmediata;
- Envío de comunicados por parte de la Dirección General sobre los siguientes pasos que como institución se darán por la contingencia. Dichos comunicados se envían por correo electrónico y WhatsApp;
- Envío de postales vía correo y WhatsApp relacionado con la campaña **“Cuidate, hay alguien que te espera”** enviado el primero por la jefatura de Comunicación Social y por el segundo medio por la Gerencia de Administración del Talento Humano;
- Acudir a las áreas directamente para evaluar sus necesidades, informarlos sobre las medidas, acciones y atención relacionado con la contingencia. Además de generar dinámicas para fortalecer los lazos filiales;
- Mantener los lazos filiales en acciones como:
 - Día del padre y madre: video donde se reconoce su esfuerzo y dedicación como padre/madre y trabajador;
 - Entrega de un presente por el día de la secretaria;
- En el área médica, atiende y da seguimiento personalizado a los enfermos por COVID-19, los posibles casos aún no confirmados, y también a los trabajadores que en su familia tienen algún enfermo en casa. Esto se realiza a través de la consulta directa en el área médica, de llamadas telefónicas con el paciente o el familiar, además de la capacitación en el manejo del paciente y en la metodología del cuidado del propio el cuidador.

4. ¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?

- Campaña **“Cuidate, hay quien te espera”**, colocación de carteles además de los ya mencionados con anterioridad;
- Visita a las áreas para atender necesidades específicas del personal;
- Revisión de áreas comunes tanto en instalaciones y estaciones para valorar las condiciones de sanidad;
- En el área médica, si se presenta algún paciente con sospecha de COVID-19, si tiene de 1 a 5 días de probabilidad, se envía a resguardo domiciliario y se canaliza para la cita para la realización de la prueba PCR. Durante el tiempo de espera, la justificación del

resguardo es por parte del propio Sistema. Si se confirma la enfermedad o presenta más síntomas, se deriva a la institución de salud para que extienda una incapacidad médica. En ambos casos, no existe afectación laboral de ningún tipo para el trabajador;

- A partir de la confirmación de un caso en la Institución, todos los días se llama al paciente o en su caso a un familiar del mismo que pueda informar sobre su estado de salud;
- De presentarse alguna situación de riesgo para un trabajador, se pueden aplicar pruebas rápidas para la detección del COVID-19. O bien, si algún colaborador siente que estuvo en contacto con algún caso sospechoso o confirmado, a los 7 o más días se realiza la prueba rápida serológica. Esto siempre con apoyo de la propia Secretaría de Salud del Estado de Jalisco;
- Se aplican exámenes aleatorios al personal, aun cuando no presenten síntomas, esto como un medio de prevención y localización de posibles enfermos;
- Apoyo con la facilitación de técnicas para atención de enfermos de COVID, como la medición del porcentaje de oxígeno, conociendo los parámetros normales y signos de alarma para derivar al hospital, así como otros elementos de protección y cuidado de la persona que atiende al enfermo;
- Si un familiar directo que viva en la misma casa de un trabajador o con contacto directo, da positivo a COVID, éste entra en resguardo domiciliario sin afectación laboral, aun cuando el trabajador no presente síntomas, con lo que se minimiza el riesgo de contagio en el propio SITEUR;
- Si un trabajador da positivo a COVID, se realiza una lista de personas que estuvieron en contacto con él por más de 15 minutos con o sin cubrebocas, aún con la distancia de 1 o 2 m. Se da seguimiento de su estado de salud y, en su caso, se hace la derivación correspondiente;
- Las personas vulnerables por una condición previa de salud actualmente se encuentran en resguardo domiciliario. En este caso aplican las mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, personas con enfermedades crónico-degenerativas, personas inmunocomprometidas, con trasplante de órgano, con enfermedades respiratorias, así como los mayores de 60 años. Cabe señalar que esto no afecta en ningún sentido su estatus laboral;
- Aplicación de la prueba serológica para dengue (PCR para dengue, NS1, IgG, IgM) y Biometría Hemática con el fin de diferenciar entre COVID y Dengue. Esto se realiza a través de la Secretaría de Salud.

5. ¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales? ¿cuáles son?

- No se cuenta con un chat específico. Sin embargo, si existen comunicaciones vía WhatsApp que se originan desde la Gerencia de Administración de Talento Humano hacia los Directores, Gerentes y Jefes de área, quienes lo comparten con el personal bajo su cargo;
- Redes sociales institucionales son: Facebook: SITEURJAL; Twitter: @SITEURJAL – Dirigidas principalmente a los usuarios y ciudadanía en general.

6. ¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?

- Mantener lo más posible la normalidad dentro de la dinámica del propio SITEUR, así como de sus festejos, los cuales pasaron de ser eventos presenciales, a utilizar otros medios como videos, pancartas, carteles;
- Información en los relojes checadores;

- Atención a las áreas.
7. **¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?**
- Oficios;
 - Postales digitales;
 - Videos;
 - Carteles.
8. **¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo?**
- Únicamente por áreas o de manera particular.

Responde: TMB

- **¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?**
La intranet, la app interna, el correo electrónico y la cartelería.
- **¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?**
Anteriormente lo hacíamos a través de cartelería y dípticos específicos por temáticas. Con la llegada de la app interna, se está potenciando la comunicación digital.
- **¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?**
Desde el inicio de la crisis sanitaria, el consejero delegado ha asumido el protagonismo comunicativo, a través de mensajes en vídeo y de un webinar. En paralelo, se ha creado un entorno específico en la intranet con toda la información acerca del COVID, y una cabecera específica para toda la información relacionada con la pandemia.
- **¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?**
Creamos un web recopilatorio de todos los recursos disponibles (formación, visitas virtuales, teatro online, recursos de apoyo psicológico, ...) actualizable cada semana, para hacer más fácil en confinamiento.
- **¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son?**
Con la llegada de la pandemia, se ha adelantado el despliegue de office 365 y sus herramientas de comunicación y colaborativas.
- **¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?**
Toda la línea comunicativa ha estado enfocada en poner en valor la función de los trabajadores del transporte público, como servicio esencial, reconocer su trabajo y agradecerles que a pesar de las dificultades, se mantuvieran en sus puestos de Trabajo.

- **¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?**

Actualmente estamos empezando a trabajar con Microsoft TEAMS y Sharepoint.

- **¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo?**

Si, el Consejero Delegado invitó a todos los trabajadores a un webinar que se realizó en directo, en el que participaron más de 1500. El evento contaba de dos fases: una primera expositiva, y una segunda con preguntas de los trabajadores, que eran respondidas por el mismo consejero delegado. Posteriormente, se publicó en el canal corporativo de Youtube, para esas personas que por coincidencia con otras actividades, no pudieron asistir. Actualmente cuenta con más de 1400 visualizaciones.

Responde: VLT Carioca

1. **¿Cuáles son los medios de comunicación interna que más consultan sus colaboradores?**

Los medios más utilizados internamente son las comunicaciones por correo electrónico, mural en las bases de operación y la intranet. Antes de la pandemia, hubo una reunión de alineación con toda la compañía dirigida por la junta, que se celebró una vez al mes en tres ediciones diarias.

2. **¿Cómo les llegan a las personas que no tienen acceso a un computador?**

Las estructuras de operación tienen seis murales con la información principal de la compañía en el momento. Son actualizados siempre que hay alguna hecho o mensaje pertinente y están localizados en el centro de mantenimiento, centro de control y bases operacionales.

3. **¿Qué estrategias tienen en esta cuarentena para mantenerlos informados y para que se sientan integrados a la empresa?**

Además de comunicaciones internas, hay sido importante mostrar el valor del trabajo realizado. Creamos, por ejemplo, una red interna de soporte para mensajes de incentivos entre empleados. También hicimos un video con comentarios positivos sobre el servicio en las redes sociales que mostro a los colaboradores la importancia de ser un servicio esencial.

4. **¿Qué actividades o acciones de bienestar han realizado en esta cuarentena para sus colaboradores?**

La compañía buscó divulgar a los empleados acciones gratuitas que contribuyan a mantener la salud y el bienestar. Junto con las empresas asociadas, se divulgaron las posibilidades de actividades físicas, cursos y entretenimiento familiar que podrían realizarse en el hogar.

5. **¿Cuentan con chats o redes sociales institucionales ¿cuáles son?**

No, apenas la intranet.

6. **¿Cómo hacen para fortalecer la cultura organizacional en este tiempo donde la mayoría de sus colaboradores se encuentran trabajando desde casa?**

Todo el contenido producido busca enfatizar la necesidad de cuidar y permanecer juntos, incluso a distancia. En este sentido, el sentimiento del usuario, que demostró afecto en este período de ausencia, ha ayudado a construir el canal con el público interno y fortalecer los lazos.

7. ¿Cuáles son los formatos de difusión comunicacional que tienen establecidos para compartir información con los colaboradores?

Además de los canales antes mencionados, la mayoría también se ve informada por los administradores a través de grupos de Whatsapp y sigue las acciones del VLT en las redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn).

8. ¿Han realizados eventos de manera virtual con toda la organización para comunicar información general? ¿cómo?

No con toda la organización. Los gerentes mantienen reuniones de alineación mensuales con sus equipos y mantienen esta rutina, aunque de manera virtual. Además, algunos empleados se inscribieron en una edición virtual de una reunión con el presidente, un evento que también tuvo lugar mensualmente antes de la pandemia y se reanudó.