

Aena



*Aeropuertos Españoles
y Navegación Aérea*

La valoración de sus servicios se sitúa en niveles muy altos

El Programa de Ayuda al Empleado (PAE) creado para AENA cumple un año

- Es un servicio integral de ayuda creado por el Grupo ICAS que tiene por objeto conseguir el equilibrio laboral y personal de los empleados
- Desde diciembre de 2002, el PAE dispone del Certificado AENOR UNE-EN ISO 9001:2000 sobre los “Sistemas de Gestión de la Calidad”

23 de agosto de 2003

El Programa de Ayuda al Empleado (PAE), creado por la consultora multinacional ICAS para la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA), ha cumplido un año. El PAE es un servicio integral de ayuda que tiene como principal objetivo conseguir el equilibrio laboral y personal de los empleados, a través de la resolución de sus preocupaciones de tipo personal, legal y emocional. De este modo, se facilita al trabajador el día a día, ya que se le ayuda a enfrentarse de forma inmediata y efectiva a sus problemas personales y situaciones imprevistas. En definitiva, se le ayuda a mejorar su calidad de vida.

Cabe destacar que el PAE dispone del Certificado AENOR UNE – EN ISO 9001:2000 sobre los “Sistemas de Gestión de la Calidad” desde diciembre de 2002.

AENA es la primera empresa pública española que implantó este servicio voluntario y totalmente anónimo y confidencial, que apoya la labor del departamento de Recursos Humanos en numerosas empresas españolas

y de otros países. Según datos de la *Employee Assistance Professionals Association*, el 80% de las empresas americanas y anglosajonas cuenta con un Programa de Atención al Empleado.

Los servicios básicos del PAE se dividen en dos áreas:

- **Asesoramiento e información sobre cuestiones cotidianas** (este servicio se presta en horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes):
 - De ámbito legal: testamentos, separaciones, vivienda, comunidades de vecinos...
 - De ámbito tributario: declaraciones de la renta, IVA, IAE...
 - Finanzas familiares: conceptos económicos financieros y presupuestarios, hipotecas, préstamos...

- **Apoyo Personal** (este servicio se presta 24 horas los 365 días al año. Estos servicios son totalmente confidenciales):
 - Relaciones familiares: niños, pareja, ancianos, discapacitados...
 - Apoyo emocional: ansiedad, autoestima, comportamientos atípicos, convivencia con enfermos...
 - Problemas laborales: estrés, falta de comunicación, depresión...

Los trabajadores de AENA podrán disponer de una persona cualificada para cumplir los compromisos ineludibles que surjan excepcionalmente dentro de su jornada laboral (necesidades familiares como acompañar a un enfermo, sustituir de forma inmediata a un "canguro", así como la recogida o entrega de documentos -D.N.I, declaraciones de la renta, etc.- o recepción de material en domicilio como muebles, electrodomésticos...). Respecto al apoyo personal y psicológico, los trabajadores de la Entidad Pública serán atendidos por profesionales cualificados.

Hay que indicar que, según una encuesta del grupo ICAS, la opinión general sobre la valoración del servicio que ofrece el PAE se sitúa en niveles muy altos. Como botón de muestra señalaremos que:

- Más del 25% de los usuarios han utilizado este Programa en más de una ocasión, lo que demuestra su confianza en los servicios.
- El 90% de las consultas se refieren a gestiones de cuestiones de la vida diaria y el resto a asesoramiento personal (aspectos psicológicos, del comportamiento, etc.).
- La mitad de las consultas más demandadas en las cuestiones de la vida diaria se refieren a temas de vivienda, seguido de consultas relativas a la seguridad social y asuntos administrativos.
- En cuanto al asesoramiento personal, los temas más demandados han sido los relacionados con la familia, seguido por aspectos psicológicos.
- Varias personas han recurrido a los servicios gratuitos de asesoramiento cara a cara con profesionales especializados.
- El 90% de los servicios complementarios más demandados han sido la gestión de documentos en organismos públicos, además de gestiones en entidades bancarias. El resto de servicios se refieren a acompañamiento de familiares y cuidado de niños.
- La mayoría de los encuestados aseguró que cuando llamaban a estos servicios, la respuesta era rápida y el trato recibido amable y correcto.
- Los responsables de atender el teléfono emplean un lenguaje comprensible y resuelven las dudas planteadas de forma inmediata o en el mismo día.
- En cuanto a los resultados sobre el tipo de información suministrada en los servicios básicos, todas las áreas fueron valoradas muy positivamente, destacando sobre todo el asesoramiento sobre apoyo personal.

El Grupo ICAS, creador de este programa, tiene su sede en Inglaterra y proporciona sus servicios en la mayoría de países europeos y en Argentina, Sudáfrica e Israel, teniendo acuerdos en EE.UU. con otra importante consultora.