

Escenarios	Acciones	Mensajes Clave / Acciones adicionales	Cómo	Quién
Escenario 1 - Trabajador ha sido diagnosticado como positivo por Coronavirus.	1.- Solicitar al trabajador que identifique a las personas con las que ha tenido contacto CERCANO en la planta, con la mayor exactitud posible (con la proximidad y frecuencia del contacto). Aportar el máximo nivel de detalle.	- Indicar al trabajador que mantenga informada al área de RRHH en todo momento sobre su evolución y cualquier novedad que se presente. - Interesarse por las circunstancias personales del trabajador y sus necesidades. Ofrecerle ayuda si es posible. - RRHH contacta continuamente con el afectado y sigue el caso. - Solicitarle que tramite los documentos oficiales que justifiquen su ausencia del trabajo.	Teléfono. Conversación personal en todos los casos	RRHH
	2.- Comunicar los hechos a todos los trabajadores de la planta.	- Incidir en el mensaje de tranquilidad y en extremar las medidas de precaución. - Reforzar la importancia de seguir las instrucciones dadas en los protocolos de actuación, tanto en la fábrica como en casa. - Solicitar que identifiquen si recuerdan que el trabajador afectado ha estado cerca de ellos. - Indicar que si alguien presenta síntomas de fiebre lo comunique inmediatamente y que acuda a los servicios médicos. - Informar a representantes de los trabajadores.	Durante la actividad normal, preferentemente en pequeños grupos y en sus lugares de trabajo.	Director de Operaciones / GM de la planta
	3.- Informar a los trabajadores que pudieran estar afectados de la situación de positivo de uno de sus compañeros.	- Extremar las medidas de precaución, tanto en el trabajo como en casa. Esto no significa que os hayáis contagiado. - Contactad con los servicios médicos y seguid las instrucciones del médico en todo momento. - Medid vuestra temperatura y vigilad los síntomas. Mantenednos informados en todo momento si no os encontráis bien.	En reuniones presenciales, preferentemente en pequeños grupos y en sus lugares de trabajo.	Director de Operaciones / GM de la planta
Escenario 2 - Un trabajador comunica convive con personas diagnosticadas como positivo en coronavirus. El trabajador no presenta síntomas (si presenta síntomas seguir lo descrito en escenario 3)	1.- Hablar personalmente con el trabajador. Indicarle que exteme medidas de precaución y que se mida la temperatura al menos dos veces al día.	- Solicitarle información sobre el posible contacto (hace cuanto tiempo, circunstancias, etc). - Indicar al trabajador que vigile si tiene fiebre y que mantenga informada al área de RRHH en todo momento sobre su evolución y cualquier novedad que se presente. - Indicarle que contacte con los servicios sanitarios en caso de tener fiebre. - Pedirle que no genere alarma en el resto de trabajadores. - En contacto con RRHH, y con la información disponible, se toma la decisión de: a) enviar al trabajador a casa b) reincorporación si evoluciona positivamente o no ha presentado síntomas.	Conversación personal en todos los casos	RRHH
	2.- Comunicar a los compañeros del turno la situación, transmitiendo tranquilidad.	- Estamos haciendo todo lo que está en nuestra mano para controlar la situación. Si detectamos el más mínimo síntoma enviaremos al trabajador a casa. - El trabajador está en casa por precaución y no porque esté enfermo o se haya contagiado. - En caso de enviar al trabajador a casa, indicar que se ha tomado esta decisión porque nuestra prioridad son las personas, tanto el afectado como las personas que están trabajando en la fábrica. - Insistir en que si alguno se encuentra mal que lo comunique a RRHH de forma inmediata. - En caso de novedades reseñables se os mantendrá informados.	Durante la actividad normal, preferentemente en pequeños grupos y en sus lugares de trabajo.	Jefe de turno / responsable producción.
Escenario 3 - Trabajador en planta o en casa reporta malestar con fiebre.	1.- Si el trabajador está en la planta y tiene fiebre, enviarlo inmediatamente a casa. Si se informan otros síntomas (tos, dolor de garganta, etc.) valorar en base a la información recibida.	- Indicar al trabajador que mantenga informada al área de RRHH en todo momento sobre su evolución y cualquier novedad que se presente. - Indicarle que contacte con los servicios sanitarios si no lo ha hecho previamente. Si no consigue comunicarse con los servicios médicos por saturación, indicarle que haga seguimiento de fiebre y otros síntomas y que comunique a RRHH cualquier evolución. - Interesarse por las circunstancias personales del trabajador y sus necesidades. Ofrecerle ayuda si es posible. - En caso de que no pueda hacer teletrabajo solicitarle que tramite los documentos oficiales que justifiquen su ausencia del trabajo. - En contacto con RRHH se toma la decisión de reincorporación si evoluciona positivamente.	Teléfono o conversación personal en todos los casos	RRHH / Jefe directo
	2.- Comunicar a los compañeros del turno la situación, transmitiendo tranquilidad.	- El trabajador está en casa por precaución y no porque se haya contagiado. - Se ha tomado esta decisión porque nuestra prioridad son las personas, tanto el afectado como las personas que están trabajando en la fábrica. - Reforzar el cumplimiento de los protocolos de actuación.	Durante la actividad normal preferentemente en pequeños grupos y en sus lugares de trabajo. Valorar otras opciones si fuera necesario	Jefe de turno / responsable producción.
Escenario 4 - Fallecimiento de un empleado o de un familiar directo.	1.- Comunicar con la familia o con el trabajador según sea el caso. Informar al Comité de Crisis del Grupo.	- Transmitir las condolencias. - Apoyo en esta situación complicada.	Preferiblemente presencial o por teléfono.	General Manager y si se considera oportuno Presidente / CEO Grupo / CEO Division
	2.- Comunicar el hecho a los trabajadores de la planta.	- Definir con el área de comunicación como hacerlo.	Definir en cada caso	General Manager
	3.- Valorar, en función del impacto externo, comunicación a clientes y medios de comunicación.	- Valorar en cada caso	Definir en cada caso	General Manager
Escenario 5 - Hay una denuncia o reclamación formal contra la empresa.	1.- Contactar con el área legal para trasladar toda la información e informar al Comité de Crisis del Grupo.	Informar a la dirección del área legal de todas las circunstancias conocidas de la situación.	Conversación telefónica / email.	General Manager
	2.- Seguir las indicaciones del área legal.	Transmitir los mensajes acordados con el área legal.	Valorar en cada caso.	General Manager
Escenario 6 - Amenaza de huelga o cierre de la planta.	1.- Comunicar con el área legal y si procede informar al Comité de Crisis de Grupo.	- Acordar mensajes a transmitir a la plantilla y acciones a tomar.	Conversación telefónica / email.	General Manager / Director operaciones / RRHH
	2.- Contactar con los representantes de los trabajadores para entender los motivos de preocupación.	- Si está relacionado con la situación de coronavirus, transmitir que la empresa ha implantado un estricto protocolo de actuación y que estamos haciendo todo lo que está en nuestra mano para controlarla. - Transmitir que si hay alguna medida adicional que podamos implementar indicar que lo comuniquen de forma inmediata. - Incidir en nuestra responsabilidad como empresa de mantener la producción para dar servicio a la sociedad y asegurar el suministro de alimentos. - Si la preocupación expresada está relacionada con que hay un positivo, explicar las medidas que se han adoptado y sus razones.	Reunión presencial con representantes	General Manager / Director operaciones / RRHH
	3.- Convocar a los trabajadores o grupo de trabajadores que expresan su preocupación si así se acuerda con el área legal.	- Todos estamos preocupados y por este motivo hemos implementado un protocolo de actuación tan estricto. Solicitar cumplimiento estricto. - Somos una empresa clave para la sociedad en este momento y debemos asumir este papel. - Si es el caso, indicar que hasta ahora no hemos tenido afección en nuestros trabajadores y queremos que siga así. Por este motivo es crítico que todos seamos estrictos en el cumplimiento de las medidas de seguridad. - Cualquier duda o pregunta que tengáis podeis acudir a nosotros en cualquier momento.	Valorar en cada caso	General Manager / Director operaciones / RRHH
Escenario 7 - Comunicación periódica con los trabajadores de la planta.	1.- Durante las reuniones de producción diarias aportar información a los trabajadores	- Se debe transmitir información basada únicamente en hechos contrastados. No se confirma nada que no sepamos a ciencia cierta. - Si no hay nada que comentar al respecto de la situación de coronavirus, también es una noticia positiva. - Dar información sobre el impacto de la situación de coronavirus en la planta: Incremento o disminución de pedidos, retraso de suministros, cambios en protocolos de actuación, etc. - Se recuerda la importancia de cumplir los protocolos. - Se indica si ha habido alguna incidencia reseñable en el personal de la planta.	Según el formato establecido en cada planta	Director de Operaciones / Jefes de departamento / Jefes de Turno o Equipo
	2.- Paseos por la planta para hablar con los trabajadores. Durante la supervisión de trabajos o saliendo a planta sólo con este propósito, hablar con los trabajadores, en su lugar habitual de trabajo.	- Preguntar por sus inquietudes frente a esta situación y aclarar las dudas que puedan surgir durante la conversación. - Transmitir tranquilidad y que hacemos todo lo que está a nuestro alcance. - Reforzar el cumplimiento de los protocolos. - Demostrar con el ejemplo personal el cumplimiento de los protocolos.	Conversaciones informales	Director de Operaciones y Jefes de Departamento
Escenario 8 - Somos conocedores de un rumor o noticia falsa con impacto en la planta.	1.- Inmediatamente intentar conocer el origen / motivo del rumor.	- Preguntar a los trabajadores por el origen de la información y sus detalles. - Contrastar la información con los hechos y noticias emitidas desde la empresa o medios de comunicación contrastados.	Conversación personal con las personas, preferiblemente en su puesto de trabajo	Jefe de Departamento
	2.- Si procede, juntar a los trabajadores o grupo de trabajadores o al Comité de Empresa, para aclarar la información recibida.	- Aclarar / explicar la situación si fuera necesario. - Incidir en el mensaje de tranquilidad. - Insistir en que estamos haciendo todo lo que está a nuestro alcance para mantener la actividad, los puestos de trabajo y nuestros compromisos con los clientes. - Recordar la importancia de seguir los protocolos de actuación en todo momento.	Valorar en cada momento.	Director de Operaciones / GM de la planta