

# CUIDAR SIEMPRE DE TU SALUD

TEXTO SARA ELENA TORRES HORTAL | ILUSTRACIÓN MAPFRE, ISTOCK



VÍDEOS EN NUESTRA  
EDICIÓN DIGITAL

Desde que el pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia por COVID19 ¡han cambiado muchas cosas! Hemos aprendido, y seguimos aprendiendo, mucho acerca de este virus, que se propaga rápidamente y ha requerido de la adopción de medidas inmediatas y eficaces para hacer frente a esta crisis sanitaria sin precedentes.

El COVID-19 está exigiendo un alto precio a personas, familias y sociedades de todo el mundo. ¡También a las empresas!, sometidas a una presión antes nunca vivida. Desde el primer momento y de forma proactiva, y bajo el gobierno del Comité Corporativo de Crisis presidido por Francisco Marco, MAPFRE diseñó un protocolo de actuación frente al COVID-19 donde se establecieron las medidas a adoptar desde el punto de vista preventivo y organizativo en función del tipo de actividad, distribución, características y tareas concretas que se desarrollan en la organización.

Nuestra empresa movilizó todos sus recursos para cumplir con un triple objetivo: garantizar nuestra salud y seguridad, la continuidad del negocio y proteger la marca MAPFRE y su reputación, ante una situación a la que no nos habíamos enfrentado antes.

Con estas acciones MAPFRE garantizaba, y sigue garantizando –porque los países se encuentran en etapas diferentes en expansión y de brotes de la enfermedad-, las condiciones de seguridad y salud de empleados, clientes y colaboradores, cumpliendo con las normativas de prevención de riesgos laborales locales, enfermedades contagiosas y las normas dictadas por cada gobierno y la OMS en esta situación de pandemia. En este sentido, en este artículo se detallan las principales actuaciones y medidas establecidas, en términos generales, en global y local, teniendo en cuenta que, debido a la evolución del COVID-19, pueden ir cambiando y adaptándose al escenario que pueda ir generándose. Por ello, se trabaja continuamente en actualizar todas estas medidas.

No queremos olvidarnos de las personas, compañeros, familiares, amigos..., que padecen, han padecido o han fallecido a causa de esta enfermedad. MAPFRE acompaña en el sentimiento a todas las familias que han perdido a seres queridos.

## MEDIDAS PREVENTIVAS

Comenzamos por las medidas preventivas, que se pusieron en marcha antes de que estableciera la pandemia y continúan vigentes. MAPFRE inició un importante despliegue de información relacionada con la enfermedad —para que todos los colectivos pudieran saber cómo identificar los síntomas y evitar el contagio— y con las medidas de prevención, haciendo especial hincapié en las medidas higiénicas y, sobre todo, en el correcto y continuo lavado y desinfección de manos y en mantener la distancia de seguridad. Para asegurar estas medidas, en general, se han colocado dispensadores de solución hidroalcohólico y papel para la desinfección de manos en los centros de trabajo en sus zonas comunes.

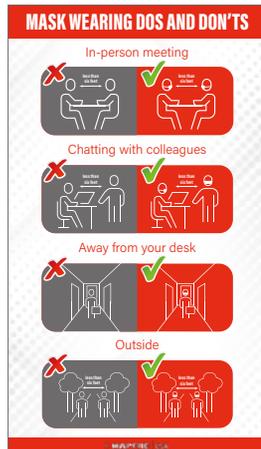
Como medida complementaria, se ha incrementado la limpieza de las instalaciones y de los centros, con especial atención a las superficies que puedan ser susceptibles de favorecer la transmisión, mesas, teléfonos, pomos, interruptores, pasamanos, etc.

Se entregan mascarillas y se informa de las buenas prácticas en su uso a los empleados, así como equipos de protección individual específicos a los colectivos de riesgo una vez incorporados a la actividad presencial. En algunos países como Chile,

Uruguay, Brasil, Honduras, Puerto Rico y Uruguay se han entregado kits personales de protección a los empleados y hay otros, como El Salvador, China, Honduras, España o Portugal en los que se mide la temperatura corporal a los clientes y colaboradores que van a ingresar en las instalaciones

En nuestros centros de atención al público (oficinas, centros médicos, centros de servicios del automóvil, etc.) se han instalado mamparas de protección, además de la correspondiente señalética para mantener la distancia de seguridad. En aquellos otros centros en los que ha sido posible, se han delimitado puertas de entrada y salida independientes, para asegurar la distancia de seguridad en los accesos a los centros de trabajo. También se ha dispuesto señalización y cartelería para poder estar avisados en todo momento de las indicaciones de seguridad, complementándose en algunos centros de trabajo con videos informativos así como con el vídeo global “Si tú te cuidas, nos cuidamos todos”.

Además, para garantizar espacios de trabajo seguros y cumplir con lo que marca la normativa referente a la climatización, se han llevado a cabo en distintos centros las siguientes medidas: mantener una renovación 100% del aire exterior, realizar los mantenimientos preventivos establecidos, teniendo en cuenta la limpieza y/o sustitución de filtros periódicamente.



EE. UU., Chile

España, Portugal, Brasil



España, Guatemala



## MEDIDAS ORGANIZATIVAS

Como principales medidas organizativas, desde el inicio de esta crisis MAPFRE optó por el teletrabajo — priorizando a los Trabajadores Especialmente Sensibles— en, prácticamente, la totalidad de su plantilla y, en la actualidad, en cada país se definen las medidas organizativas a aplicar para garantizar la continuidad del negocio y la atención a nuestros clientes, aplicando todas las medidas de seguridad y salud que se precisan, entre ellas, limitando el aforo en nuestras instalaciones para garantizar la distancia interpersonal.

China

Se eliminaron o limitaron las reuniones presenciales, salvo en caso de extrema necesidad, se redujeron los desplazamientos en jornada laboral y se establecieron criterios de limitación en lo que respecta a los puestos de trabajo, informando a los empleados de que no se ocupen puestos contiguos para así mantener la distancia.

Los países han aplicado también las medidas sanitarias indicadas por sus gobiernos locales, por ejemplo, en China los empleados tienen que declarar sus condiciones de salud cuando regresan desde otras ciudades del país o desde el extranjero y la entidad tiene que enviar un informe diariamente al gobierno sobre las condiciones de salud del personal.

**SER EMPRESA SALUDABLE ANTE EL COVID-19 IMPLICA SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN Y FOMENTAR UNOS BUENOS HÁBITOS DE SALUD EN LAS PLANTILLAS, QUE DEBEN MANTENERSE.**



EE.UU., España

## ACCIONES ESPECÍFICAS

A las medidas de prevención y organizativas, se unieron las acciones específicas para el cuidado de la salud en teletrabajo

Como hemos visto, cuidar de la salud de los empleados es una prioridad, y MAPFRE apostó por preservar su salud, tanto física como psicológica, con distintas herramientas en tres líneas de actuación: ante el miedo y las situaciones que provocaba la propia enfermedad, frente a una nueva forma de trabajar y ante una nueva forma de vivir: el confinamiento. Cada país ha desplegado sus acciones en función de sus posibilidades y necesidades específicas.

Si comenzamos por la salud psicológica, un gran número de países pusieron en marcha programas de ayuda o atención psicológica al empleado, la mayor parte de ellos también para sus familias, a través del teléfono. En general, han sido canales atendidos por psicólogos especialistas que buscaban mejorar el bienestar emocional, orientando, ayudando y acompañando en la resolución de las dificultades personales y laborales. Algunos ejemplos los hemos visto en España, cuyo Programa de Ayuda al Empleado (#pae) ha sido una buena práctica que se extendió a todos los países, República Dominicana, Uruguay, Venezuela, Perú, Italia, Filipinas, Chile (EntreNosotros), Puerto Rico (Emotional Connect) o Malta, con Richmond Foundation.

## LAS PERSONAS SON LA PIEZA MÁS IMPORTANTE DE MAPFRE Y AHORA, MÁS QUE NUNCA SOMOS EMOCIÓN, ADEMÁS DE RAZÓN, PARA GESTIONAR NUESTRO PRESENTE Y FUTURO



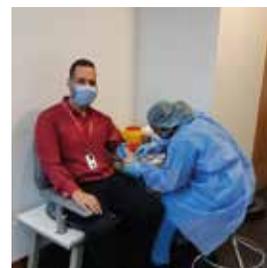
Otros países han puesto a disposición de los empleados consultas o chats con médicos y especialistas, como es el caso de Venezuela, Turquía, Brasil, Estados Unidos, Panamá o México, líneas de ayuda, como Alemania con "RehaAktiv" o información de instituciones que proporcionan servicio psicológico, como México, Argentina o Puerto Rico.

El COVID-19 nos ha traído un cambio enorme en nuestra forma de trabajar. En un plazo muy corto de tiempo, tuvimos que aprender a teletrabajar y a organizar nuestro tiempo para invertirlo de la mejor manera posible y para sacar el mayor provecho a esta experiencia. En este sentido, la mayoría de los países han desarrollado distintos ejes temáticos y estrategias para trasladar a sus empleados y

### Asistencia Médica Empleados MAPFRE

Coberturas	No. Eventos	Cobertura (US\$)
Orientación Médica Telefónica 24/7	Sin Límite	Sin Límite
Visto Médico a Domicilio	4 x año	US\$ 40.00
Traslado Médico en Ambulancia	4 x año	US\$ 200.00
<b>Consulta Externa en Clínicas de Atención Primaria a nivel nacional.</b>	<b>Sin Límite</b>	<b>Sin Límite</b>
Consulta con especialista: Pediatra (San Pedro Sulay y Tegucigalpa) - Previa cita	Sin Límite	Sin Límite
Consulta con especialista: Internista (Tegucigalpa) - Previa cita	Sin Límite	Sin Límite
Servicio de Conexión con la Red de Proveedores	Sin límite	Sin Límite

Recuerda que puedes solicitar asistencia 24/7 **2216-2550**



Honduras

Alemania, Brasil, Venezuela

disminuir las probabilidades de sufrir enfermedades físicas o psíquicas derivadas de las actividades laborales. Medidas para organizar y trabajar en remoto, rutinas de autocuidado, cuidar el espacio de trabajo, cuidados higiénicos, ergonomía, actividad física, pausas activas, entrenamiento, hábitos alimenticios, salud mental, cursos virtuales de prevención de accidentes, mecanismos para afrontar la crisis... que han servido, y sirven, para revitalizar la energía corporal, mantener el bienestar laboral y la productividad, refrescar la mente durante la jornada laboral o invertir el tiempo de la mejor manera y aprender a promover el autocuidado. ¡Y sin olvidar el respeto por el medio ambiente, como recordaron en Turquía!

Otras fórmulas han sido las charlas/reuniones virtuales con los empleados para conocer, de primera mano, cómo se encuentran, tanto ellos como sus familias, qué percepción tienen, en que se les puede ayudar, cómo trabajar en remoto y utilizar las herramientas disponibles etc., tanto por parte de los equipos Recursos Humanos, con ejemplos como Filipinas, Argentina, Honduras, Chile o Malta, como por parte de los CEO. En ese último caso, se han producido en Brasil, España, Panamá ("Comparte un café con tu CEO"), República Dominicana ("Cafecito con la CEO"), El Salvador, Puerto Rico o Malta. Otros CEO, como los de Malta y Portugal, también han enviado correos personales a los empleados.

No podemos olvidar, tampoco, los encuentros virtuales #askMAPFRE que, periódicamente, han tenido el presidente, Antonio Huertas, y la directora general de Personas y Organización, Elena Sanz, respondiendo a preguntas de los empleados.

**ESTA CRISIS SANITARIA HA EVIDENCIADO EL ESTRECHO EQUILIBRIO QUE EXISTE ENTRE EL ENTORNO LABORAL, EL FAMILIAR Y EL SOCIAL Y LA IMPORTANCIA DE LA SALUD EN TODOS LOS ÁMBITOS**



México, Panamá

Argentina, Portugal, Uruguay



No es posible separar la vida laboral de la personal y social cuando te enfrentas a una nueva forma de vivir: el confinamiento. Por ello, además de las recomendaciones para el teletrabajo, hemos ayudado a nuestros empleados a mejorar su sistema inmune y, en numerosos países, han lanzado propuestas destinadas a lograr una sana convivencia en el ámbito laboral, social y familiar, principalmente relacionadas con programas de actividad física, mejora en la nutrición, organización durante la cuarentena, bienestar en casa, ya sea a través de talleres, actividades, coaching, tertulias... ¡La imaginación no tiene fronteras!, así que hay un gran número de ejemplos de estas actividades, que buscaban ser un punto de encuentro para los empleados y sus familias, animándolos e impulsando el espíritu de camaradería.

- Días y acciones temáticas. En algunos casos, fueron los propios empleados los que abrieron las puertas de sus hogares y, en familia, llevaron desde la magia de un concierto hasta la mejor forma de cocinar, consejos sobre maquillaje y peluquería o cómo realizar tu propia mascarilla.
- Celebración virtual conjunta de los cumpleaños, por ejemplo, en Honduras, Nicaragua y Malta o festejos con vídeos por el día de la madre y el día del padre,

en Nicaragua, o el de los niños, en Turquía

- Uruguay regaló entradas a los colaboradores para el Autocine, con el fin de promover otra forma de entretenimiento en familia, y lanzó "Compartir en familia", iniciativa por la que envió a casa de cada colaborador un desayuno saludable para degustarlo en familia y recargar energías para el teletrabajo.
- Reuniones entre los propios empleados que viven las mismas situaciones, por ejemplo, los que viven solos o que son extranjeros en Malta. En Filipinas lanzaron Quarán-Tell, que es una entrevista virtual con un empleado cada semana al que se le pregunta sobre su rutina diaria de trabajo, cuáles son sus desafíos y cómo los maneja. El resto de los empleados pueden unirse y preguntar también porque "Todos estamos juntos en esto". En Turquía, los empleados compartían sus fotos trabajando.
- Talleres, teatros, concursos... para niños realizados en Puerto Rico, Turquía o Malta. Este último país también ha promovido un juego virtual entre empleados.
- En España, a través de MeGUSTA, su plataforma de deporte, ocio y cultura, lanzaron concursos, retos y actividades de entretenimiento familiar y crearon un espacio para el mantenimiento físico.



México, Portugal, España



El fomento de la actividad física virtual ha contado con otros ejemplos durante la pandemia. A MeGUSTA unimos otros como los videos dedicados a pausas activas de Uruguay y Brasil, las clases de Yoga en Malta y en el VertiGym de Alemania, el newsletter "Verti vital", las sesiones en vivo de Turquía o charlas de variadas temáticas.

Hay algunos países, como Colombia o Venezuela, que han unido estos conceptos —laboral, social y familiar— en un único proyecto. En Colombia lo han llamado "Estrategias de intervención psicosocial para periodo de aislamiento" y en Venezuela "En Confianza"

A esas acciones hay que sumar otras para el cuidado específico de la salud ante el contagio de la enfermedad. La mayor parte de los países han realizado el seguimiento a los empleados que han continuado trabajando en sus centros de trabajo, a los casos posibles o a las personas a las que se les ha detectado la enfermedad, para acompañarlas durante el proceso, así como a los colectivos de riesgo.

Un gran número de países han realizado distintos exámenes, test o pruebas médicas para la detección de anticuerpos frente al COVID-19, otros han puesto a disposición de sus empleados líneas telefónicas para atención y consultas médicas o han habilitado correos electrónicos para reportar sus dudas o situación sobre esta enfermedad.

Algunos les han extendido distintos servicios en sus programas de salud y les han ofrecido asistencia médica cuando la han requerido, como Honduras, o les han recordado los beneficios médicos disponibles, como Estados Unidos.

La tecnología ha jugado un papel destacado en el seguimiento de la enfermedad. Por ejemplo, en Portugal, a través de la web [mapfre.pt](http://mapfre.pt), se lanzó un asistente virtual para aclarar dudas, evaluar síntomas o conocer recomendaciones; en Brasil ofrecen la app CoVida, que tiene distintas funcionalidades, por ejemplo: verificador de síntomas, orientación médica, asistencia por chat o vídeo con médicos, realización de test o información sobre cuidados y prevención; y en Argentina, los empleados que van regresando a la oficina se pueden descargar la app "COVID-19 Provincia de Santa Fe", que permite el contacto de los ciudadanos con el gobierno en cuestiones vinculadas al control de la pandemia y desde la que pueden, entre otros

servicios, realizar consultas o solicitar asistencia. En este momento, se está trabajando para implementar en la app Personas MAPFRE una funcionalidad que parametriza la distancia entre las personas y te avisa si has estado en contacto con una persona que ha sido diagnosticada de COVID-19. La privacidad de los datos está asegurada.

Algunos países han evaluado las condiciones de trabajo de sus empleados mediante encuestas. Son ejemplos Panamá, para evaluar su bienestar, y España sobre sus condiciones de trabajo en modalidad de teletrabajo. En ese último país se remitió a cerca de 11.000 empleados y, la mayor parte, indicaban contar con unas condiciones de seguridad y salud adecuadas, presentando unas respuestas positivas de en torno al 90% y al 100%, valorándose el entorno laboral de teletrabajo de manera favorable y resaltando como muy favorables los aspectos psicosociales.



## LA COMUNICACIÓN, ¡IMPRESINDIBLE!

La comunicación ha sido esencial durante esta pandemia para trasladar a los empleados cada una de las acciones y medidas que los países y entidades han puesto en marcha. La mayor parte han puesto en marcha planes de comunicación, de distinta envergadura, con los que comenzaron a trabajar, lo más rápido posible, para comunicarse con las personas en trabajo remoto, para transmitir la situación de la empresa, para informar sobre las medidas que se estaban tomando, para invitarles a adoptar medidas de protección, trabajo en remoto, cómo organizar la casa y la familia en la cuarentena, datos y conocimientos sobre la enfermedad, las distintas actividades...

En MAPFRE hemos aprovechado todos los canales disponibles —Intranet global, correo electrónico, app Personas...—, las herramientas colaborativas que nos proporciona Office 365 —como Teams y Skype—, la intranet —las Comunidades— y todos los formatos posibles —noticias, vídeos, infografías, boletines, comunicados...— para mantener activa la comunicación y dar respuesta a cualquier situación que pudiera surgir en términos de salud.

Nuestros compañeros de Turquía realizaron una encuesta de satisfacción

sobre las medidas tomadas y la comunicación. El 97% de los empleados declararon que las medidas y la comunicación fueron suficientes durante el COVID-19. En Estados Unidos, crearon un site que recogía la información para trabajar desde casa y recursos para realizar en familia.

En comunicación externa, hemos aprovechado las capacidades aumentadas que nos facilita nuestra nueva web, [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com), para mantener informados a nuestros públicos de todas las acciones que la compañía ha ido anunciando. También hemos publicado multitud de contenidos de interés vinculados con la pandemia, y hemos comenzado a publicar una newsletter financiera semanal que recoge las opiniones de los expertos de MAPFRE sobre el impacto del virus en la economía y los mercados.

En redes sociales hemos lanzado una serie de campañas de interacción con nuestros seguidores, que han tenido gran repercusión. También hemos potenciado los mensajes institucionales a través de los perfiles del presidente como máxima figura, que ha lanzado un video semanal con mensajes optimistas sobre la superación del virus.

Asimismo, se ha potenciado especialmente la coordinación de la comunicación de todos los países donde estamos presentes, monitorizando la puesta en marcha de

las diferentes etapas de la crisis sanitaria en cada país, procurando su alineación con los mensajes corporativos y proporcionando a los países material y vídeos para sus campañas de redes sociales. Hemos podido ver en la intranet los testimonios y acciones que han realizado muchos de los países.

Esto ha hecho posible que estemos cerca a pesar de la distancia, conectados, comunicados y coordinados. Luchando en cada momento con todo lo nuevo, junto a la ansiedad, el estrés, el temor de lo que está pasando; hemos hecho sentir a los empleados que MAPFRE está pendiente de cada uno y que todos estamos juntos en esto.

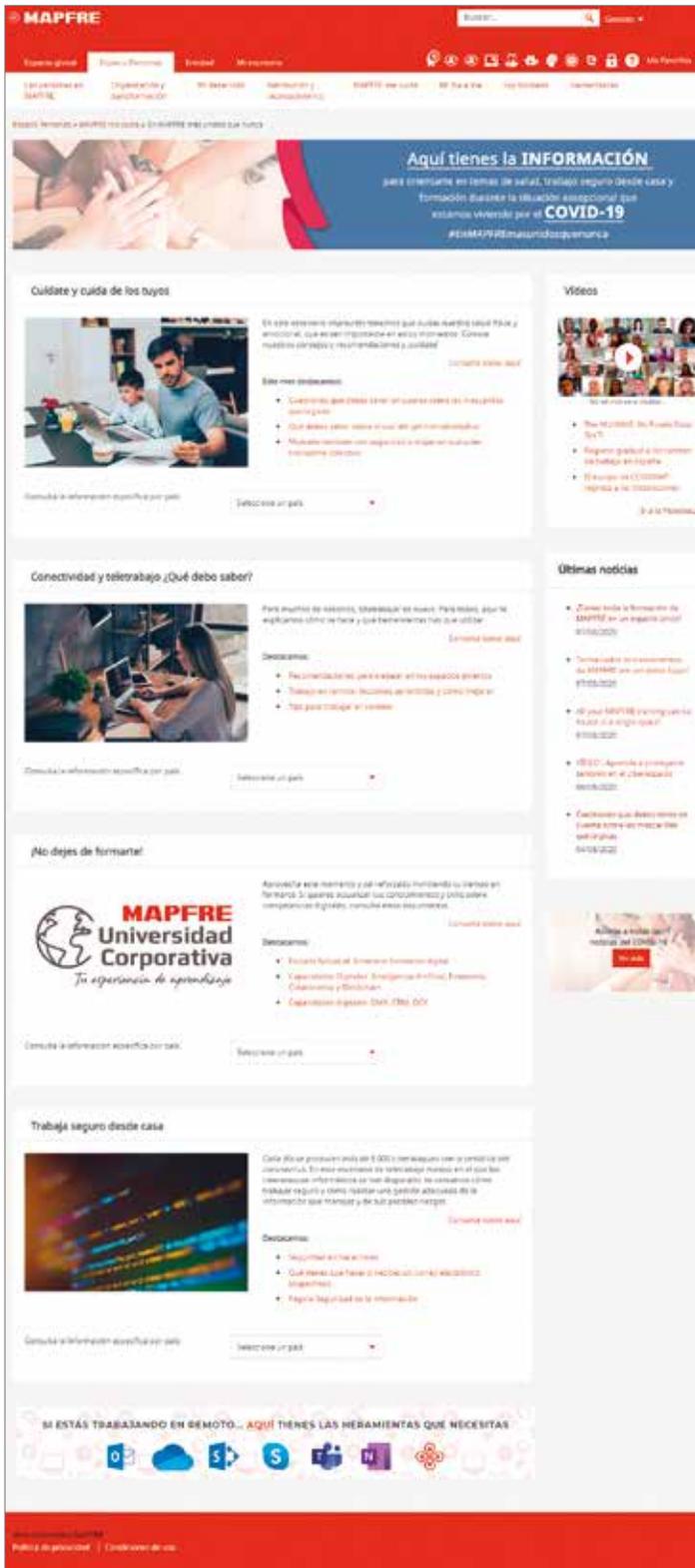
## LOS PAÍSES HAN ASUMIDO COMO MISIÓN PRIORITARIA LA COMUNICACIÓN CON SUS EMPLEADOS



Guatemala



Argentina, Alemania



Site del COVID-19

## EL KIT Y EL SITE DEL COVID-19

Al inicio de la crisis, el Área Corporativa de Personas y Organización puso a disposición de todos los equipos de Recursos Humanos el kit COVID-19, un set lanzado periódicamente con pautas de actuación y materiales prácticos para la adaptación al escenario de amenaza sanitaria provocada por el virus. Este kit ha dado respuesta a las actuaciones que se deben llevar a cabo en varios ámbitos fundamentales dentro de la empresa en una situación tan excepcional como la que hemos y estamos viviendo: protección de la salud de los empleados, protocolos laborales, de prevención de riesgos laborales y de salud, información para los gestores de personas, recursos formativos, material para el regreso o temas de ciberseguridad, entre otros.

Estos contenidos han sido utilizados por los países y entidades, ya sea directamente o adaptándolos. Prácticamente, la totalidad de ese material está a disposición de todos los empleados a través del site del COVID-19, ubicado en la home del Espacio Personas de la intranet global. Este espacio incluye cuatro secciones: Salud y protección de nuestros empleados, Conectividad y teletrabajo, Trabajar seguro desde casa y Formación. En cada una de ellas está la relación de recomendaciones, infografías o documentos, entre otros, realizados por las distintas áreas o departamentos de MAPFRE especialistas en esas materias.

**ES IMPORTANTE RECORDAR QUE PROTEGER LA SALUD DE TODOS ES RESPONSABILIDAD DE CADA UNO DE NOSOTROS**



## REGRESAMOS A LOS CENTROS DE TRABAJO

Aunque los países se encuentran en situaciones diferentes, la vuelta es una realidad que ya se está produciendo de manera gradual y según los planes de retorno local, que siguen los protocolos y medidas de prevención y organizativos definidos por MAPFRE y en los que se busca cumplir con nuestro triple objetivo: garantizar nuestra salud, la continuidad del negocio y proteger la marca MAPFRE y su reputación. Hay que recordar que la mayoría de los empleados hemos estado trabajando desde casa, pero también hay personas que han continuado realizando su trabajo de forma presencial para seguir atendiendo a nuestros clientes ante sus necesidades esenciales.

Los empleados que se van reincorporando reciben con antelación información detallada sobre las medidas de seguridad y salud que tienen que cumplir y, según los países, completan cuestionarios de salud para evaluar la situación particular de cada uno, se practican exámenes médicos, se realizan las pruebas para la detección

de anticuerpos frente al COVID-19 cuando estas son necesarias o se realizan formaciones de prevención frente a esta enfermedad, en este último caso dos ejemplos son España y Argentina.

Hay países que incluyen otras acciones como, por ejemplo, Honduras, en donde semanalmente un doctor evalúa las medidas de bioseguridad y el estado de salud de los colaboradores, o Guatemala, que cuenta con un servicio de ambulancia específicamente para el traslado de pacientes con COVID-19, y Brasil, que ha diseñado la guía de regreso “Juntos novamente. Prevenidos sempre”, que recoge, de manera didáctica, pautas para la prevención, recomendaciones de las autoridades sanitarias y las adaptaciones realizadas en sus espacios físicos para que se sientan seguros ante el regreso o Turquía, que también cuenta con su guía COVID-19.

En la actual situación de la pandemia, parece adecuado pensar en que las medidas de prevención se van a quedar con nosotros durante muchos meses.

Al cierre de este artículo, en MAPFRE vivimos realidades muy distintas, desde países que están retornando a sus centros de trabajo —y que están trabajando en procedimientos de vigilancia de la salud, la detección precoz de cualquier caso, controlar la transmisión y



así, frenar nuevos focos de contagio que se pudieran producir en la empresa— a otros que se encuentran en fases críticas en las que cada día aumenta el contagio, por lo que desde MAPFRE seguimos pendientes de la situación de nuestros empleados y sus familias y seguimos manteniendo y aplicando nuestras medidas de salud y seguridad.

**EN  
MAPFRE  
MÁS  
UNIDOS  
QUE  
NUNCA**

Guatemala

Turquía  
Brasil, EE. UU.

