

# LAS VOCES QUE TRANSFORMAN MAPFRE



VIDEO  
EN NUESTRA  
EDICIÓN  
DIGITAL

---

 TEXTO **PABLO FUENTES** | FOTOGRAFÍAS **MAPFRE** | ILUSTRACIÓN **ISTOCK**


---

**En el marco de la campaña dedicada a Orientación al cliente, compañeros de todo el mundo nos han contado a través de breves vídeos cómo contribuyen a transformar MAPFRE en relación a este pilar estratégico. Y tú, ¿te sumas?**

A comienzos de 2019 se lanzó el nuevo Plan Estratégico 2019-2021, «Transformándonos para crecer y mejorar la rentabilidad», para ser una compañía más ágil, eficiente, innovadora y rentable. Como dijo el presidente en su artículo en el anterior número de la revista, el éxito de nuestra Estrategia pasa por la participación y el compromiso de todos, por plantearnos cada día la siguiente pregunta al entrar a la oficina: «¿Qué puedo hacer hoy para transformar MAPFRE?».

Por eso, en el marco de las campañas dedicadas a cada uno de los tres pilares estratégicos, lanzamos Voces del Plan Estratégico, a través de la cual te invitamos a que nos cuentes, en breves vídeos, cómo transformas MAPFRE en tu día a día en relación a Orientación al cliente, Eficiencia en la gestión técnica y operativa, y Cultura y talento humano.

Los vídeos se están publicando en una videoteca de la Intranet Global, donde puedes comentarlos y valorarlos. El vídeo que logre más visualizaciones es el ganador del pilar estratégico correspondiente, recibiendo como premio un kit de artículos de merchandising de MAPFRE en la Volvo Ocean Race. Además, en noviembre se entregará el premio global «Voces

---

EN ESTE REPORTAJE  
HACEMOS **BALANCE DE LAS  
VOCES DEL PLAN ESTRATÉGICO  
DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

---

Y TE ANIMAMOS A PARTICIPAR  
EN LA SIGUIENTE RONDA.  
**CONTAMOS CONTIGO**

**GO! TÚ  
TRANSFORMAS  
MAPFRE**

del Plan Estratégico» al vídeo con más reproducciones entre los tres pilares, y al que se le hará entrega de una raqueta de tenis firmada por Rafa Nadal.

Voces del Plan Estratégico se lanzó en abril en el marco de la campaña de Orientación al cliente, en la que compañeros de distintos países, áreas y unidades de negocio nos han contado durante dos meses cómo contribuyen, desde su función, a transformar MAPFRE en relación a este pilar estratégico. El ganador de esta primera fase ha sido

Pascual Rubio, en cuyo vídeo, que superó las 5.000 reproducciones, nos ha contado cómo se orienta al cliente desde su puesto en TI Soporte VIP de MAPFRE España.

En junio ha comenzado la campaña del pilar estratégico Eficiencia en la gestión técnica y operativa, y en el marco de la misma te vamos a invitar de nuevo a que nos cuentes cómo desde tu función contribuyes a que MAPFRE sea una compañía más eficiente. Participar es muy sencillo: en la home de la Intranet Global verás un banner de Voces del Plan Estratégico, donde encontrarás las características que debe tener el vídeo y los pasos para hacérselo llegar de forma muy sencilla.



## LAS CIFRAS DE VOCES DEL PLAN ESTRATEGICO

**28**  
vídeos publicados  
**20.868**  
reproducciones  
**1.069**  
likes  
**242**  
comentarios

## PAÍSES

QUE HAN PARTICIPADO

-  ARGENTINA
-  ALEMANIA
-  BRASIL
-  ESPAÑA
-  TURQUÍA
-  PUERTO RICO
-  EE.UU.



## NUESTRO COMPAÑERO PASCUAL RUBIO, PRIMER GANADOR DE VOCES DEL PLAN ESTRATEGICO

Pascual, del área de TI de MAPFRE ESPAÑA, y que da soporte VIP al Comité de Dirección de MAPFRE IBERIA y distintas áreas de negocio, destaca en su vídeo que «nuestra orientación al cliente ha sido, es y será nuestro mayor objetivo en la compañía, y siempre estará en nuestro punto de mira». Recibió el premio de manos de José Manuel Corral, director general del Área Corporativa de Negocios y Clientes y sponsor de la iniciativa estratégica Foco en el Cliente.



ESTA FUE SU PROPUESTA





- |   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <b>Adriana</b><br>MAPFRE BRAZIL               | <b>Ana Encinas</b><br>MAPFRE ESPAÑA                           | <b>Beth Poplawski</b><br>MAPFRE USA                            | <b>Bruce Dodge</b><br>MAPFRE USA                        |
| <b>Chi Vo</b><br>MAPFRE USA                   | <b>Claudia Wharton</b><br>MAPFRE BRAZIL                       | <b>Daniel Linhares</b><br>MAPFRE BRAZIL                        | <b>Equipo de Prestaciones (Bilbao)</b><br>MAPFRE ESPAÑA |
| <b>Griselda Ferreira</b><br>MAPFRE ARGENTINA  | <b>Ingrid Paola Madero</b><br>MAPFRE ARGENTINA                | <b>Javier San Basilio</b><br>MAPFRE RE                         | <b>Joan Cusco</b><br>MAPFRE S.A.                        |
| <b>João Felipe Mendes</b><br>MAPFRE BRAZIL    | <b>Laura González</b><br>MAPFRE GLOBAL RISK                   | <b>Luciana Sperandio</b><br>MAPFRE BRAZIL                      | <b>María José Rosales</b><br>MAPFRE ASISTENCIA          |
| <b>Natalí Rivero/Cindy Cote</b><br>MAPFRE USA | <b>Nuray Yildirim</b><br>MAPFRE TURKEY                        | <b>Pascual Rubio</b><br>MAPFRE ESPAÑA                          | <b>Alejandro González y Pilar Abad</b><br>MAPFRE ESPAÑA |
| <b>Rita</b><br>MAPFRE BRAZIL                  | <b>Serge Pokamme y Zigor Diez Gamboa</b><br>MAPFRE ASISTENCIA | <b>Serge Pokamme y Zigor Diez Gamboa,</b><br>MAPFRE ASISTENCIA | <b>Tamire Taires</b><br>MAPFRE BRAZIL                   |
| <b>Tatiana y Miguel</b><br>MAPFRE S.A.        | <b>Telesales Team</b><br>MAPFRE PUERTO RICO                   | <b>Uwe Hartmann</b><br>VERTY GERMANY                           | <b>Yolanda Martínez</b><br>MAPFRE S.A.                  |