

# Entrevistamos a:

## Santiago Álvarez de Toledo

Country Manager, Spain and Portugal at International SOS

Nos enseña cómo gestionar los riesgos del personal desplazado y visitamos junto a él sus nuevas oficinas en pleno centro de la capital.



### 1. Antes de entrar en materia, me consta que has tenido una vida casi tan internacional como el nombre de tu empresa.

Lo cierto es que sí. Gran parte de mi vida personal y profesional se ha desarrollado fuera de España, y es gracias a esta experiencia que puedo comprender cómo es la vida del trabajador expatriado y qué necesidades tiene a nivel de salud y seguridad. Han sido más de 20 años de experiencia internacional en todas las fases de la vida: hijo de expatriado en Argelia y Guatemala, recién graduado en China, enviado a un proyecto de ingeniería a Australia, montando una empresa en Dubai, de trabajador relocalizado en Londres y por último recién casado y padre de dos hijos en Ghana antes de volver a España hace dos años.

### 2. Viendo esta experiencia internacional, ¿has estado expuesto a situaciones delicadas tanto médicas como de seguridad?

El haber sido trabajador desplazado gran parte de mi vida ha hecho que haya podido estar más expuesto a este tipo de riesgos, especialmente en determinados países en los que la seguridad o el acceso a asistencia médica son más limitados. He experimentado varios incidentes de seguridad, desde un intento de secuestro en Centroamérica, una retención ilegal en Nigeria a una revuelta civil en Guinea.

En lo médico, una repatriación médica desde China y una posible evacuación médica desde Guinea evitada gracias al equipo médico de International SOS. En este último caso, hablar con un médico el día antes del viaje por unas molestias abdominales me permitió empezar el tratamiento inmediatamente y continuar con el viaje, evitando desarrollar una colecistitis en una mina de Guinea.

### 3. Y las empresas españolas, ¿cómo deberían de gestionar los riesgos a los que está expuesto su personal desplazado?

Cuando enviamos al personal a otros países, los estamos exponiendo a riesgos que no tienen nada que ver con los que se suelen gestionar en una oficina o fábrica: revueltas civiles, ataques terroristas en capitales europeas, golpes de estado en países en vía de desarrollo, brotes de distintas enfermedades tropicales o saturación de los distintos sistemas sanitarios que puede transformar en pocas semanas un país de riesgo bajo en uno de riesgo alto.

El riesgo de partida que gestionar es el del cumplimiento normativo, que también aplica al personal desplazado y a las particularidades a las que está expuesto. El Deber de Protección de la empresa obliga al cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Código Penal (Art. 316 y 318) y la Ley Regulado-



ra de la Jurisdicción Social (Art. 96). La contratación de un seguro y el uso de páginas webs de información pública no es suficiente para cumplir con la normativa.

Por otra parte, nosotros promovemos la gestión proactiva de los riesgos a través de herramientas digitales y acceso a especialistas médicos y de seguridad. Eso permite a las empresas identificar los riesgos, valorar su impacto en la salud y seguridad del personal desplazado, informar sobre ellos a priori y ante sucesos sobreenvenidos, formar y tener una capacidad de actuación amplia con independencia de la cobertura que pueda dar un seguro de asistencia en viaje o de salud de expatriados.

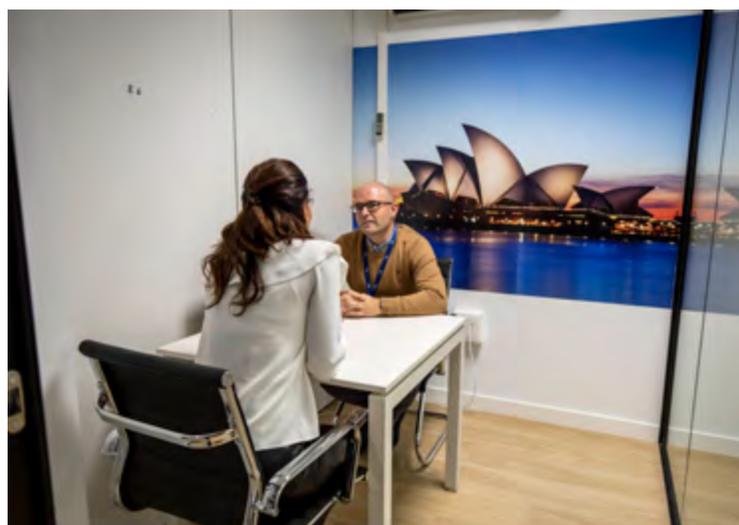
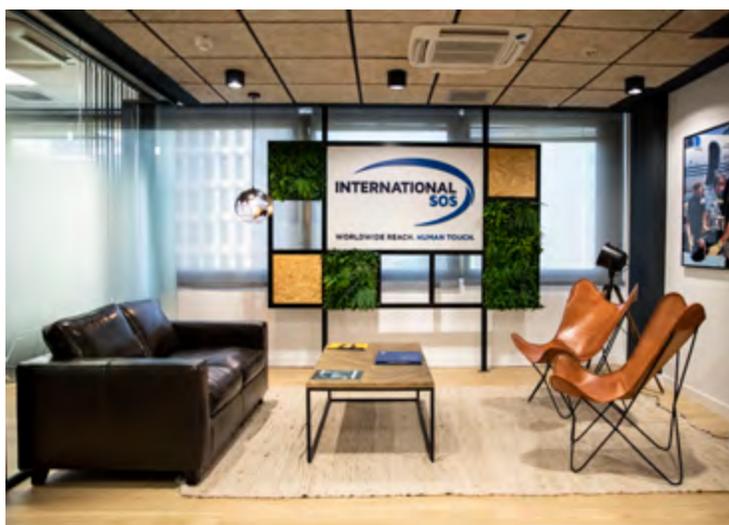
**4. La protección del capital humano en operaciones internacionales es un concepto muy amplio, ¿cómo conseguís abarcarlo todo?**

Pensando en modo tridimensional, nosotros buscamos proteger al personal sea viajero o expatriado, ante eventos de seguridad o médicos y por sucesos cubiertos por un seguro o no. Damos servicios además de manera preventiva y gestionamos casos de manera reactiva, actuando como una empresa de asistencia independiente. Para ello, contamos con una serie de capacidades que consideramos únicas: un equipo de más de 12.000 personas (la mitad personal sanitario) en distintos países, 27 centros de asistencia

que nos permiten tener una capilaridad única a la hora de gestionar una red de más de 100.000 proveedores y unas herramientas digitales de gestión de crisis que están en continua evolución.

**5. Con tanto movimiento internacional, ¿qué te ha llevado a volver a España?**

La empresa decidió emprender un nuevo rumbo en España en 2020 y lanzar más servicios en apoyo a la internacionalización de las empresas españolas, sobre todo en la prevención y asistencia a empresas. Dejamos de vender seguros y dar asistencia de marca blanca a otros seguros. Hasta entonces, estaba en Ghana desde donde gestionábamos nuestras



operaciones en África del Oeste, desde Mauritania a Guinea Ecuatorial. Poder dirigir el nuevo proyecto de International SOS en España es para mí una gran reto, sobre todo después del gran trabajo que ha hecho el equipo anterior.

### 6. ¿Cómo son estos servicios compatibles con los distintos seguros de asistencia en viaje, de salud para expatriados o de seguridad?

Yo diría que nuestros servicios de prevención y asistencia independiente, combinados con un buen seguro de asistencia en viaje, de salud para expatriados o para situaciones de seguridad son necesariamente compatibles. Y digo necesariamente ya que con ello las empresas pueden no sólo cumplir con el Deber de Protección, sino que además disponen del apoyo necesario para incentivar la movilidad internacional de personal y para hacer frente a crisis de tal forma que se minimice el impacto en las operaciones.

Hay varias aseguradoras que nos reconocen como empresa de asistencia independiente, lo que nos permite realizar la asistencia y enviar el coste a los distintos seguros, sean de asistencia en viaje, de salud o de seguridad. Con ello las empresas tienen acceso a nuestro modelo asistencial para todos sus colectivos, con independencia del seguro.

### 7. ¿Me puedes dar ejemplos de cómo funciona el concepto de una empresa de asistencia independiente?

Nuestro modelo asistencial se caracteriza por dar al personal desplazado un servicio más completo y continuado antes, durante y después del viaje ante eventos médicos y de seguridad. Hay una infinidad de ejemplos posibles, desde evitar una incidencia gracias al envío de una alerta antes de un viaje, hasta las evacuaciones masivas que hicimos desde Wuhan o el puente aéreo medicalizado para pacientes COVID intubados desde los territorios de ultramar franceses a Francia.



Más allá de los casos más visibles, un viajero en México puede llamarnos ante una molestia y hablar en pocos minutos con nuestro personal médico, que hará un diagnóstico inicial e indicará las pautas a seguir. En muchos casos el haber hablado con un médico evita tener que modificar el viaje para ver un médico local. En aquellos casos en los que haga falta ver a un médico, gestionaremos la cita con un especialista y coordinaremos con él el tratamiento a seguir. En muchos casos eso evita hospitalizaciones innecesarias o nos permite repatriar al viajero antes, evitando una evacuación médica en avión ambulancia.

### **8. En España estáis montando un Centro de Operaciones nuevo, ¿qué planes de expansión tenéis?**

Desde el punto de vista operacional, el lanzamiento del nuevo Centro de Asistencia, ya sí plenamente integrado en el grupo International SOS, nos permite dar un servicio único a nuestros clientes, médico y de seguridad. El Grupo ha visto el éxito del lanzamiento y está invirtiendo más recursos en su expansión, creando un Hub desde donde podremos dar asistencia directamente en más territorios, centralizando funciones corporativas o

europas. Esto se traduce en un aumento de nuestras capacidades, en beneficio de las empresas españolas.

Desde el punto de vista comercial, hemos acelerado el crecimiento histórico gracias a estas nuevas capacidades. Está calando en el mercado el que solemos decir sí a casi cualquier pregunta que comience por "¿vosotros podríais...?"

### **9. ¿Cómo podéis ayudar a los gerentes de riesgos a extender en sus organizaciones la necesidad de contar con socios como vosotros?**

Más allá del cumplimiento normativo, que de por sí es relevante al haber implicaciones penales, nosotros ayudamos a las empresas a aumentar su internacionalización y ventas.

El gerente de riesgo, al tener un mejor conocimiento del riesgo y de las medidas mitigadoras, puede dar el visto bueno a licitaciones en países de más riesgo. Por último, tenemos estudios que demuestran que nuestro modelo asistencial reduce los costes y frecuencia de los siniestros.

Tenemos varios ejemplos de empresas que han conseguido enviar a trabajadores fuera o incluso ganar proyectos gracias a contar con International SOS como empresa de asistencia. Podemos además customizar el servicio en función de la necesidad de cada empresa.

### **10. Y por último, dada la volatilidad actual del entorno médico y de seguridad, ¿a qué países recomendaríais no ir?**

A día de hoy recomendamos evacuar al personal desplazado de unos 20 países con riesgo extremo y en 40 recomendamos estar preparados antes una necesidad de evacuar. Los tenemos todos en nuestro Risk Map. Se puede ir a casi todos los países, siempre y cuando sea con las medidas de preparación adecuadas al riesgo específico de cada lugar. Para entender el nivel de riesgo, se recomienda utilizar la matriz de valoración de riesgo aplicada a la movilidad internacional. Teniendo en cuenta las variables de probabilidad de que se dé un suceso e impacto que podría tener el mismo, podemos comprobar de una forma sencilla el nivel de riesgo y adaptarnos en consecuencia para minimizar las posibilidades de que se dé y, en el caso de que se produzca, estar también listos para afrontarlo.

