

**POLÍTICA INTERNA REGULADORA DEL DERECHO A LA  
DESCONEXIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS  
TRABAJADORAS DE MAPFRE**

---

# ÍNDICE

---

## **1. NUEVAS FORMAS DE TRABAJO Y DESCONEXIÓN DIGITAL**

### 1.1 UN NUEVO ESCENARIO

## **2. RESPETO AL TIEMPO Y DESCONEXIÓN DIGITAL EN MAPFRE**

### 2.1 UNA CULTURA DE RESPETO AL TIEMPO DE LOS DEMÁS

### 2.2 MEDIDAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN

## **3. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN**

---

# 1. NUEVAS FORMAS DE TRABAJO y DESCONEXIÓN DIGITAL

---

## 1.1 UN NUEVO ESCENARIO

Las nuevas tecnologías han puesto a nuestra disposición herramientas de trabajo y de comunicación que permiten a las personas estar conectadas en cualquier momento y en cualquier lugar, pudiendo realizar así un creciente número de tareas en remoto.

En el marco de la transformación digital, las empresas están avanzando hacia un modelo de organización del trabajo más flexible, que les permite ganar agilidad y eficiencia y dar un mejor servicio a sus clientes, y que a su vez, fomenta el equilibrio de la vida laboral y personal de la plantilla, potenciando su compromiso con la empresa.

Pero la posibilidad de que las personas estén siempre conectadas, que permite esta nueva organización del trabajo y desdibuja los límites tradicionales de la jornada laboral, puede tener como consecuencia que las comunicaciones e interacciones que antes se hacían en un horario cerrado y habitualmente en la oficina, ahora se produzcan en cualquier momento del día y en cualquier lugar, lo que en ocasiones puede interferir con el disfrute del tiempo libre de las personas.

En este contexto nace el concepto de **Desconexión Digital** en el ámbito laboral, que hace referencia a la necesidad de poder desconectar de las herramientas de trabajo y de comunicación para poder disfrutar del descanso necesario para el bienestar físico y mental.

---

## 2. DESCONEXIÓN DIGITAL EN MAPFRE

---

### 2.1 UNA CULTURA DE RESPETO AL TIEMPO DE LOS DEMÁS

MAPFRE lleva tiempo trabajando en sistemas de trabajo flexibles que puedan facilitarnos el acercamiento al cliente, mejorar la captación y retención de talento, y dotarnos de una mayor agilidad en la gestión, a la vez que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras.

Este modelo de trabajo flexible se establece sobre una cultura organizacional construida sobre el respeto, la confianza, la flexibilidad y la eficiencia y debe estar dirigido hacia unos sistemas de trabajo basados en objetivos medibles y orientados a resultados y que respeten el marco legal aplicable.

Esto permite a MAPFRE contar con una organización del trabajo que no comprometa el tiempo libre de las personas trabajadoras.

En este sentido, y en base al compromiso con el bienestar de su plantilla, MAPFRE reconoce expresamente el derecho de las personas trabajadoras a desconectarse de las herramientas de trabajo y comunicación provistas por la empresa, fuera de la jornada de trabajo.

Además, MAPFRE se compromete a implantar una serie de pautas que nos permitan seguir avanzando en una **cultura de respeto al tiempo de los demás** (tanto en horario laboral como en el tiempo libre).

---

## 2.2. MEDIDAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO A LA DESCONEXIÓN

MAPFRE establecerá en la organización las siguientes pautas:

Se garantiza el derecho a la desconexión digital tanto a las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a los supuestos de realización total o parcial del trabajo en remoto bien sea a través de trabajo en movilidad o en régimen de teletrabajo.

Se evitará **enviar comunicaciones** y realizar llamadas fuera del horario laboral, salvo que concurren circunstancias excepcionales justificadas y, en todo caso, se considerará como **Tiempo de Respeto al Tiempo Libre**:

- De lunes a jueves entre las 20.00 y las 08.00 horas.
- Fines de Semana desde las 16.00 horas del viernes y hasta las 08.00 horas del lunes.
- Festivos durante todo el día.

Estos límites no se aplicarán a personas cuyas funciones deban desarrollarse en festivos ni aquellas que desarrollen su trabajo en horarios especiales en cuyo caso se evitará el envío de comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral de la persona destinataria y antes del inicio de la siguiente.

En caso de que se envíen comunicaciones durante el **Tiempo de Respeto al Tiempo Libre**, no debe esperarse respuesta a los mensajes enviados dentro de dicho tiempo. Por lo que en los casos de circunstancias excepcionales justificadas, siempre se valorará la llamada como primera opción.

---

- Igualmente se evitará **enviar comunicaciones** y realizar llamadas salvo que se den circunstancias excepcionales justificadas durante el disfrute de permisos y vacaciones de la persona receptora, siempre que se conozca esta situación.
  - En caso de que se envíen comunicaciones en las situaciones anteriormente mencionadas, la persona trabajadora tiene derecho a no responder por lo que no debe esperarse respuesta mientras duren dichas circunstancias por lo que en los casos de urgencia siempre se valorará la llamada como primera opción.
  - En este sentido, se recuerda la necesidad, siempre que sea posible, de activar el aviso de fuera de oficina en nuestra ausencia indicando los datos de contacto de las personas que estén disponibles y puedan atender las cuestiones que se requieran en ausencia de la persona trabajadora. Siempre se respetará lo indicado en el “fuera de oficina” respecto a la persona responsable en ausencia de la persona a la que se dirige el mensaje y en caso de necesitar contactar con el “titular” siempre se valorará la llamada como primera opción.
  - En los casos en que concurran circunstancias de causa de fuerza mayor o que supongan un grave, inminente y evidente perjuicio empresarial o del negocio cuya urgencia temporal necesite de una respuesta inmediata, quedarán sin efecto las medidas que garantizan el derecho a la desconexión digital hasta que dicha situación haya sido resuelta.
  - Se recomienda planificar las reuniones con al menos 24 horas de antelación y estableciendo el tiempo aproximado de duración de las mismas. Las reuniones se convocarán, atendiendo a las diferentes necesidades de las áreas, a partir de las 08:30 y hasta las 18.00 horas y excepcionalmente hasta las 19:00 horas de lunes a jueves y hasta las 14:00 horas los viernes.
-

- Con el objetivo de que las reuniones y las sesiones de formación sean lo más productivas posibles se recomienda la desconexión de cualquier otro dispositivo que no sea necesario para el desarrollo de la misma.

### **ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN**

Para trasladar estas pautas a la plantilla e impulsar una cultura favorable al descanso, se desarrollará un Plan de gestión del cambio alineado con el que se realice para el conjunto del Proyecto de nuevas formas de trabajo, llevándose a cabo las siguientes acciones:

- Formación y recursos relacionados con la desconexión y el descanso.
  - Formación y recursos sobre un uso razonable de los medios de trabajo tecnológicos y adicción a las nuevas tecnologías.
  - Campañas de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.
-