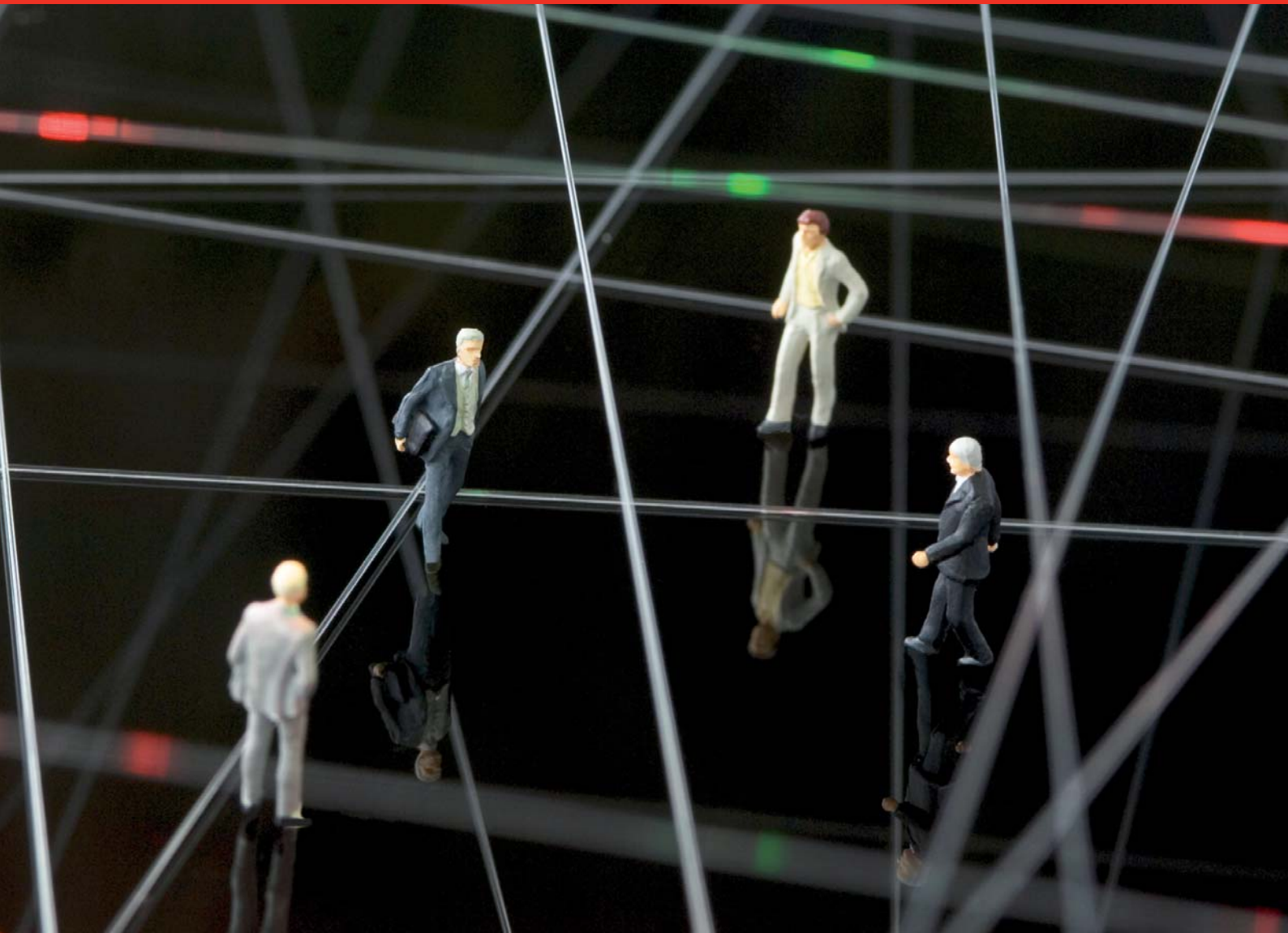


# El mundo de **MAPFRE**



La *Intranet Global*,  
un hito en la transformación  
de **MAPFRE**

# CINCO ÁREAS CON UN OBJETIVO COMÚN:

**Nuestro compromiso responsable con la sociedad**

## Acción Social

Contribuimos a la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la Sociedad.

## Seguro y Previsión Social

Trabajamos para promover y difundir el conocimiento y la cultura aseguradora en la sociedad y la investigación en materias relacionadas con el Seguro y la Previsión Social.

## Cultura

Fomentamos la difusión de la Cultura, las Artes y las Letras y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.

## Promoción de la Salud

Promovemos la mejora de la calidad de vida y fomentamos hábitos y conductas saludables.

## Prevención y Seguridad Vial

Desarrollamos nuestras actividades en la prevención de accidentes, lesiones y daños, principalmente para prevenir incendios y accidentes domésticos y prestando atención especial a la seguridad vial.



**FUNDACIÓN MAPFRE**

[www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org)

# Avanzando

Arrancamos este número de la revista con un hito muy importante en la transformación de la compañía, el lanzamiento de nuestra Intranet global, un espacio que nos convierte en una compañía más digital e innovadora, con una cultura más colaborativa y eficiente. El despliegue ha comenzado con la apertura del Espacio Global en España, y se prevé iniciar la implantación de la Intranet en otros países a lo largo del año.

Continuamos con una de las iniciativas estratégicas que contribuirán de forma importante a lograr nuestros objetivos, gestión del talento, una de las líneas de actividad del Área Corporativa de Recursos Humanos, que se apoya en dos grandes pilares: potenciar el compromiso de los empleados con los valores de MAPFRE y desarrollar personas con capacidades y habilidades globales.

Analizamos también los Principios institucionales, empresariales y organizativos de MAPFRE, que son las normas básicas de actuación del Grupo en todo el mundo y representan la esencia de la cultura de la compañía. Os invitamos a todos a conocerlos a fondo, ya que nos definen como empresa.

Y nos centramos también en el compromiso medioambiental del Grupo, que refleja la apuesta de MAPFRE por un futuro más sostenible.

Globalidad, talento, sostenibilidad, comportamiento ético... son líneas que marcan el desarrollo de la compañía y en las que, como veis, avanzamos de forma decidida a través de diferentes proyectos.

Junto a estos artículos, los protagonistas de este número, los auditores, indispensables para la correcta marcha de la compañía; nuestros «empleados con un don», que enriquecen a la empresa con su diversidad; las claves para contar con una presencia adecuada en las redes sociales, y muchos otros contenidos que esperamos encontréis de interés.

Y como ya es habitual en el primer número del año, la separata especial sobre la Junta General, con el discurso del Presidente y las imágenes del evento.

Gracias por aprendernos.

## EL DATO

MAPFRE, COMPROMETIDA A  
CONSEGUIR UNA REDUCCIÓN  
DE MÁS DE **14,7**  
MILLONES DE KWH EN SU  
CONSUMO ENERGÉTICO Y A  
EVITAR LA EMISIÓN A LA  
ATMÓSFERA DE 9.982  
TONELADAS DE CO<sub>2</sub>

## El mundo de **MAPFRE**

Presidente del Consejo Editorial  
**ANTONIO NÚÑEZ**

Directora  
**LUZ GARCÍA CAJETE**

Han colaborado en este número  
**PABLO FUENTES, MARÍA JESÚS PÉREZ, DAVID RUBIO  
ÁLVARO CASQUEIRO, NURIA DEL OLMO**

Edición  
**VIOLETA MATEO ROMÁN**

Edita  
**DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN  
DE MAPFRE**

Distribuye  
**EDITORIAL MAPFRE, S.A.  
CTRA. POZUELO, 52  
28222 MAJADAHONDA, MADRID  
TEL: 91 581 53 57/ FAX: 91 581 18 83  
EDIMAP@MAPFRE.COM**

Realización editorial  
**COMARK XXI  
CONSULTORES DE COMUNICACIÓN Y MARKETING  
DIRECCION@COMARKXXI.COM**

Diseño Gráfico  
**CONSULTORES DE COMUNICACIÓN Y MARKETING  
DEL SIGLO XXI S.L. COMARK XXI**

Imprime  
**M&C IMPRESIÓN MERCED S.L.  
DEPÓSITO LEGAL M.1.017-1993  
ISSN 1132-9068**

# Sumario

6

## EN PORTADA

La Intranet Global ha empezado su despliegue en España a comienzos de 2016 y a lo largo del año comenzará la incorporación de otros países. Supone una nueva forma de trabajar, más global y digital, con herramientas que facilitan el trabajo individual y colectivo.

12

## PERSONAS MAPFRE

La Iniciativa Estratégica de Gestión del Talento tiene el objetivo de identificar personas para impulsar nuestra estrategia, ya que el talento es la clave para diferenciarnos.

16

## PROTAGONISTAS

Audidores Internos, indispensables dentro de la compañía, revisan y supervisan el sistema de control interno, así como el sistema de gobierno y la gestión de riesgos.

22

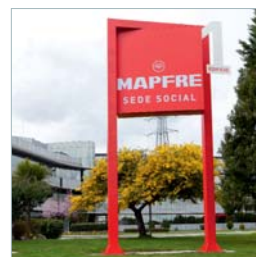
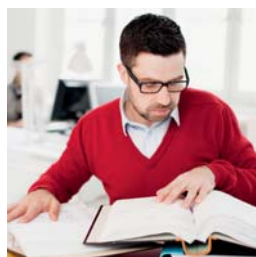
## TEMAS MAPFRE

Los principios institucionales, empresariales y organizativos son las normas básicas de actuación del Grupo en todo el mundo y representan la esencia de la cultura de la compañía.

26

## CLAVES

Te acercamos algunas claves para que tu paso por las redes sociales sea el adecuado y puedas mejorar tu presencia digital.



# 30

## ACTUALIDAD

Desde la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2004, se ha estado trabajando para reforzar de manera permanente el compromiso de la compañía con la sostenibilidad ambiental. Te explicamos cómo estamos afrontando el desafío medioambiental.

# 34

## TIEMPO LIBRE

En este número presentamos a compañeros que han hecho de la pintura, la publicación de una novela, andar en zancos o jugar al baloncesto a nivel profesional un sueño cumplido.

# 38

## NOTICIAS

# 44

## FUNDACIÓN

Fundación MAPFRE se une al reto de lograr un consumo nulo de drogas y alcohol entre los jóvenes conductores con su campaña Objetivo Cero.

# 48

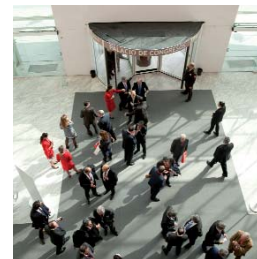
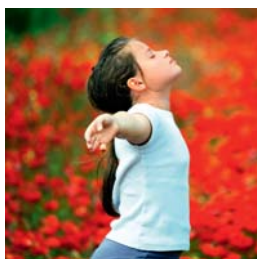
## NOTICIAS FUNDACIÓN

# 52

## ESTAR BIEN

Situaciones de emergencia. En este artículo te damos unas pautas básicas que todos deberíamos conocer y que se resumen en tres palabras: PROTEGER, AVISAR Y SOCORRER.

## SUPLEMENTO ESPECIAL JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2016





# La **INTRANET GLOBAL**

## un hito en la transformación

Supone una nueva forma de trabajar, más global y digital, con herramientas que facilitan el trabajo individual y colectivo. A comienzos de 2016 se ha desplegado en España y a lo largo del año comenzará la incorporación de otros países.

texto **PABLO FUENTES**

**L**a transformación digital es uno de los grandes mensajes que escuchamos en MAPFRE en nuestro día a día. Llevarla a cabo es fundamental para aprovechar las oportunidades de crecimiento y rentabilidad que el entorno nos presenta. No obstante, la verdadera transformación –convertir algo en otra cosa– es aquella que se hace desde dentro. Aquella que exige innovar en nuevas formas de hacer las cosas, que nos lleva a ser más creativos, eficientes y competitivos.



# de **MAPFRE**

Ya lo dijo Einstein, «si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo». Así, ¿por qué no disponer de un espacio donde todos los empleados podamos estar informados simultáneamente de los acontecimientos más relevantes de la empresa, debatir y trabajar *online* con otro compañero o grupo de trabajo en cualquier parte del mundo? Sin duda contribuiría a simplificar procesos y lograr más eficiencia. ¿Y qué tal si implantamos una plataforma que aproveche la

diversidad de los empleados de MAPFRE, que favorezca identificar talento estratégico y generar conocimiento? ¡Pues también! Finalmente, ¿no sería buena idea compartir un espacio con una imagen común donde todos los empleados de MAPFRE pudieran encontrar los principales contenidos estratégicos de la compañía? En términos de alineamiento, compromiso y espíritu de equipo, es una excelente idea. Por estas razones, hace dos años nació en MAPFRE el proyecto de Intranet Global,

liderado por un Comité de Dirección encabezado por Nikos Antimissaris. Su misión: crear un espacio de trabajo único y global, que facilite la comunicación y el intercambio de información, conocimiento y contenidos en toda la compañía.

Desde entonces, y en una primera fase, representantes de un equipo de trabajo transversal (integrado por áreas corporativas de MAPFRE y unidades de negocio de varios países) realizó una intensa labor para definir los requisitos generales, analizar las mejores prácticas de otras empresas sobre intranets colaborativas, identificar los procesos para su implantación, y elaborar una propuesta de estructura y diseño. A continuación, durante 2015 comenzó una segunda fase para detectar necesidades específicas de las unidades y países y planificar la puesta en marcha de cada entidad.

### ¿Cómo se estructura la Intranet Global?

Cuenta con tres espacios principales: Espacio Global, Espacio Personas y Espacio Entidad.

● El Espacio Global es la ventana de entrada a la Intranet, común a todos los empleados de MAPFRE en el mundo. Al acceder, encontraremos noticias de interés global, ya sean contenidos relevantes de MAPFRE a escala corporativa, como publicación de resultados, información sobre junta de accionistas, mensajes del presidente Antonio Huertas, marco estratégico o adquisiciones, así como hitos del negocio en los distintos mercados donde opera la compañía.

El Espacio Global, cuyo contenido está en español, inglés y portugués, incluye una sección de Actualidad, con las últimas noticias además de una hemeroteca y una videoteca, y la sección Nuestra Compañía, con información detallada sobre qué es MAPFRE (historia, marco estratégico, presencia global, principios institucionales, órganos de gobierno y principales magnitudes, entre otros). Nuestra Compañía incluye también contenido de interés sobre aspectos relevantes de la compañía

“ Todos los empleados de MAPFRE comparten un mismo espacio de contenido y conocimiento, con una imagen común ”



### ¿Qué nos ofrecerá la **Intranet Global**?

**VISIÓN GLOBAL:** todos los empleados de MAPFRE a nivel global comparten un mismo espacio de contenido y conocimiento, con una imagen común.

**COLABORACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** ofrece un espacio de colaboración global basado en la Web 2.0., que facilitará una nueva forma de trabajar.

**RIQUEZA CULTURAL:** aprovecha las sinergias de la diversidad de regiones y países de MAPFRE.

**ROMPE BARRERAS:** permite una comunicación multidireccional y multidioma.

**TRABAJO EN EQUIPO:** creación de espacios de trabajo virtuales.

**EFICIENCIA Y REDUCCIÓN DE COSTES:** una sola plataforma, donde encontraremos todo lo necesario para realizar nuestro trabajo.

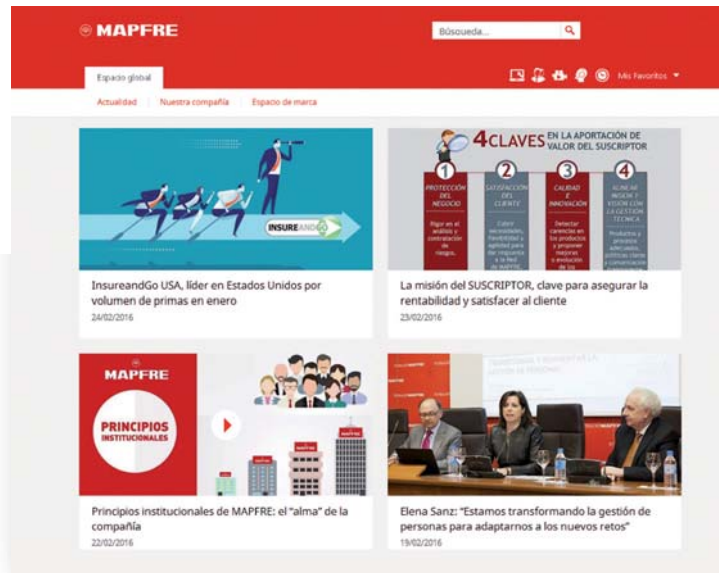


como responsabilidad social corporativa, medio ambiente, seguridad o Fundación MAPFRE. Completa el Espacio Global un Espacio de Marca con todo lo que necesitamos conocer sobre la imagen e identidad de la compañía.

● La segunda pestaña es el Espacio Personas, la zona de Recursos Humanos que ofrece los contenidos y noticias globales y locales de referencia de esta área, así como la información sobre sus principales proyectos.

Personas está estructurado en cinco apartados: Conócenos, MAPFRE me cuida, Desarrollo profesional, Universidad Corporativa, y Tus oportunidades, en los que el equipo humano de MAPFRE en todo el mundo tendrá siempre disponible y en un único punto la información que pueda necesitar y deba conocer sobre recursos humanos y sobre su relación laboral con la empresa

Además, Personas ofrece la oportunidad a los empleados de participar en su evolución y mejora, a



través de un buzón específico para que puedan enviar sus sugerencias para desarrollar esta pestaña de nuestra Intranet.

“ Los contenidos del Espacio Global están en español, inglés y portugués para reflejar la diversidad de MAPFRE ”

● El tercer espacio es el de Entidad, en el que se encontrará información y contenidos específicos del país, área corporativa o unidad de negocio de que se trate. Es decir, en el Espacio Entidad el empleado accederá a información y contenidos de su ámbito más inmediato.



*El Grupo de Trabajo de la Intranet Global, liderado por Antonio García Casquero, subdirector general adjunto de Relaciones Laborales y Sociales, durante una de sus sesiones.*

Dentro del Espacio Entidad se encuentra el Espacio Escritorio, donde el empleado dispondrá de las aplicaciones y contenidos para realizar su trabajo diario, desde información operativa hasta el acceso a aplicaciones de trabajo como correo electrónico, biblioteca de documentos, grupos de trabajo, calendario, etc. El Espacio Escritorio también ofrecerá el acceso al lado «social» de la Intranet (comunidades de trabajo, de conocimiento y de expertos) apoyado en herramientas de la Web 2.0 para facilitar y hacer más eficientes los flujos de conocimiento en la organización.

## Inicio del despliegue en 2016

El despliegue de la Intranet Global ha comenzado a principios de 2016, con el lanzamiento del Espacio Global en áreas corporativas y unidades de negocio globales (en España), así como MAPFRE ESPAÑA. El siguiente hito será el lanzamiento del Espacio Personas, y se prevé iniciar la implantación de la Intranet Global en otros países a lo largo del año.

El lanzamiento de la Intranet Global está acompañado de las acciones de formación y comunicación interna necesarias para facilitar la gestión del cambio y la adaptación al nuevo modelo.

“ Los empleados de MAPFRE podrán encontrar los principales contenidos estratégicos de la compañía ”

La Intranet Global es hoy una realidad gracias a la labor y el compromiso de los diferentes grupos de trabajo que han participado en la iniciativa, integrados por distintas áreas de la compañía. Un primer grupo estuvo centrado en el diseño y estructura de los espacios y el contenido, y a continuación un segundo grupo se ha centrado en planificar la implantación. Actualmente se están incorporando al grupo de trabajo equipos de los países para el despliegue global.

«Un aspecto que me gustaría destacar es la gran labor realizada por todo el equipo del proyecto, que en todo momento ha mostrado un espíritu constructivo, proponiendo ideas y trabajando en conjunto. Enhorabuena a todos», afirma Antonio García Casquero, actual responsable de la iniciativa Intranet Global y coordinador del Grupo de Trabajo.

## Espacios de la Intranet Global de MAPFRE



### Espacio Global **Ventana de entrada a la Intranet**

- Común a todos los empleados.
- En español, inglés y portugués.
- Noticias de interés global, hitos corporativos y de negocio.
- Actualidad, Hemeroteca, Videoteca, y otros contenidos relevantes.



### Espacio Personas **Zona de Recursos Humanos**

- Contenidos globales y locales de RR.HH.
- Información sobre los principales proyectos de RR.HH.
- Conócenos, MAPFRE me cuida, Desarrollo profesional, Universidad Corporativa, y Tus oportunidades.
- Buzón específico para sugerencias.



### Espacio Entidad **El ámbito más inmediato**

- Contenidos del País, Área Corporativa o Unidad de Negocio.
- Acceso al Escritorio, con aplicaciones para el trabajo diario.
- Acceso al lado *social* de la Intranet (Web 2.0)

---

# Nikos Antimissaris

CEO regional de EMEA y coordinador del Comité de Dirección de la Intranet Global

## «La Intranet Global nos permitirá trabajar de forma más colaborativa y eficiente»

### ¿Por qué la Intranet Global es importante para MAPFRE?

En primer lugar porque la Intranet es un reflejo de la vocación global de MAPFRE, ya que todos los empleados en el mundo compartirán un mismo espacio de contenido y conocimiento. Esto nos va a permitir aprovechar las sinergias que se derivan de nuestra escala, y también de la diversidad de nuestras regiones y países. Además, al tener una imagen común, la Intranet contribuirá a consolidar imagen de marca internamente, así como generar sentido de pertenencia y espíritu de equipo a nivel global. Finalmente, al contar con una sola plataforma, sin duda ganaremos en eficiencia.

### ¿Cómo va a cambiar nuestra forma de trabajar?

Podemos decir que la Intranet Global es un hito en la transformación digital de MAPFRE. Porque va a suponer una forma diferente de hacer las cosas, trabajando de una manera más colaborativa y eficiente, y contribuyendo a consolidar una cultura digital en la compañía. El lado social de la Intranet, las nuevas herramientas y aplicaciones de la web 2.0, como blogs o comunidades de trabajo virtuales, facilitarán el intercambio de ideas y mejores prácticas entre los empleados, haciendo más eficientes los flujos de información y favoreciendo la gestión del conocimiento.

### ¿Qué aportará en el día a día del empleado?

La posibilidad de encontrar en un solo sitio todo lo que necesitamos para nuestro trabajo diario, a través de los distintos espacios de la Intranet. Y creo que este es un mensaje muy potente, porque confiere a la Intranet un doble papel esencial: facilitar y simplificar. Es decir, facilitará y hará más sencillo nuestro trabajo diario, y contribuirá a simplificar los procesos internos. Ya sea para encontrar los principales mensajes y contenidos estratégicos de la compañía, las últimas noticias e hitos del negocio a nivel global y local, todos los contenidos y herramientas que Recursos Humanos pone a nuestra disposición, o trabajar proyectos en grupos de trabajo virtuales con compañeros de otros países sin moverte de tu sitio, crear y participar en blogs... las posibilidades son enormes, y los límites los pondremos nosotros.



**EL LADO SOCIAL DE LA INTRANET, CON APLICACIONES DE LA WEB 2.0, FACILITARÁ EL INTERCAMBIO DE IDEAS Y MEJORES PRÁCTICAS, FAVORECIENDO ASÍ LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

A comienzos de 2016 se inició el despliegue de la Intranet Global, tras dos años de intenso trabajo...

Efectivamente el proyecto ha exigido en todo momento gran esfuerzo y compromiso a los equipos y personas involucradas. Tanto en una primera fase en la que definimos y consensuamos internamente los requisitos generales y elaboramos una propuesta de estructura y diseño, como en una fase posterior cuyo objetivo fue tener claras las necesidades de unidades y países. Ahora nos encontramos en la fase de implantación, que igualmente nos está exigiendo una gran dedicación. En este sentido, quiero agradecer la involucración y gran labor realizada por el Comité de Dirección del proyecto, a la hora de definir el marco estratégico y los requerimientos generales, así como la de los distintos grupos de trabajo que desde el comienzo han desarrollado la iniciativa. Gracias y enhorabuena a todos.

El talento es clave para diferenciarnos. Por eso la compañía ha lanzado la Iniciativa Estratégica de Gestión del Talento con el objetivo de identificar personas para impulsar nuestra estrategia. En este reportaje te contamos cómo.

# MAPFRE

# quiere desarrollar su



texto **PABLO FUENTES**

**E**n un entorno marcado por la revolución digital, un mundo cada vez más global y la llegada de nuevas generaciones, el papel del talento y de las personas es prioritario en el ámbito empresarial. En MAPFRE, el talento, junto a una cultura basada en el esfuerzo individual y colectivo, ha sido siempre un pilar clave en la trayectoria de éxito de la compañía.

Por esta razón la gestión del talento es una de las líneas de actividad en la estrategia global del Área Corporativa de Recursos Humanos, que se apoya en dos grandes pilares: potenciar el compromiso de los empleados con los valores de MAPFRE, y desarrollar personas con capacidades y habilidades globales.

Como premisa de partida, es importante destacar que en MAPFRE el talento está en las manos de los más de 38.000 empleados que formamos la compañía.

Reside en nuestra capacidad individual para realizar con éxito las funciones que nos encomiendan, pero también en nuestra disposición para aportar a la empresa ideas, experiencia y conocimiento. Es decir, en MAPFRE cada uno tenemos la oportunidad de construir nuestro propio desarrollo profesional.

A partir de aquí, ante el escenario de transformación que abordamos y los objetivos estratégicos marcados, MAPFRE quiere ir más allá en la gestión del talento. Por un lado, la compañía necesita un equipo comprometido con visión global y orientado a la innovación y la rentabilidad; por otro, precisa contar con los perfiles necesarios para desarrollar su estrategia.

En este contexto, el talento es clave para diferenciarnos y seguir creciendo; es fundamental para abrir nuevos mercados y afrontar nuevos retos estratégicos de futuro, así como para garantizar el plan



**LA TRANSFORMACIÓN  
GLOBAL DE MAPFRE  
NECESITA PERSONAS CON  
CAPACIDADES Y HABILIDADES  
GLOBALES**

### FASES DE LA INICIATIVA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DEL TALENTO



**1**

Analizar las necesidades estratégicas del negocio y definir los perfiles necesarios para abordarlas.



**2**

Identificar entre todos los empleados a las personas adecuadas para cubrir dichos perfiles.



**3**

Recursos Humanos diseña e implanta planes de desarrollo personalizados.

# talento estratégico

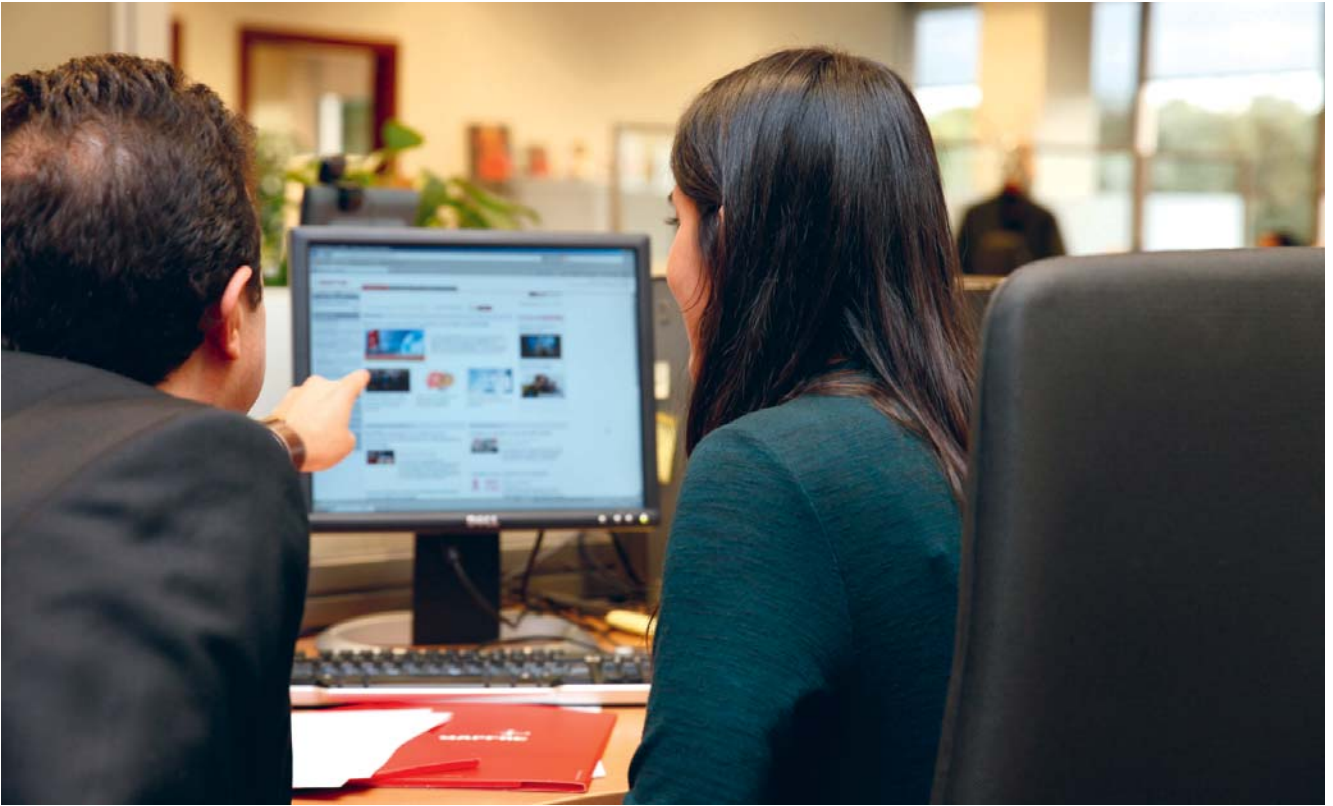
de relevo directivo. Por todo ello, MAPFRE quiere identificar el talento estratégico en la compañía. Identificar y desarrollar a las personas para impulsar nuestra estrategia en cualquier lugar y en cualquier momento.

Con esta misión, en 2015 comenzó en todo el mundo el desarrollo de la Iniciativa Estratégica de Gestión del Talento, cuyo sponsor es Elena Sanz, directora general de Recursos Humanos de MAPFRE. Entre 2016 y 2017 la misión es identificar entre todos los empleados de la compañía el mejor talento estratégico, los perfiles más adecuados en función de las necesidades del negocio.

Dada su dimensión global, uno de los aspectos más destacados del proyecto es que utiliza la misma metodología en todo el mundo, «lo que permite homogenizar el proceso en la compañía; disponemos así



**Elena Sanz**  
*Directora general de Recursos Humanos de MAPFRE y sponsor de la iniciativa.*



**RECURSOS HUMANOS UTILIZA UNA  
METODOLOGÍA COMÚN Y GLOBAL, LO QUE  
GARANTIZA LA HOMOGENEIDAD EN TODAS LAS  
REGIONES Y PAÍSES**



de un método contrastado que garantiza la objetividad en todas las regiones y países», afirma Rocío Aragonés, subdirectora general de Recursos Humanos de IBERIA, y responsable de la Iniciativa Estratégica de Gestión del Talento.

El proyecto se desarrolla e implanta en tres fases. En la primera de ellas el objetivo es analizar las necesidades estratégicas del negocio a corto y medio plazo, con cada una de las áreas corporativas y países, para identificar los perfiles estratégicos más adecuados. Los perfiles se relacionarán con una serie de variables, como la estrategia (Matriz Estratégica del Puesto), o el tiempo necesario para que un empleado se adapte a un determinado puesto (Matriz de Curva de Aprendizaje).

En la segunda etapa, la finalidad es identificar entre todos los empleados de MAPFRE los perfiles que

se adecuan a las necesidades del negocio. Entre otros criterios, se pone el foco en aquellas personas que hayan destacado por:

- Desempeño
- Participación en planes de desarrollo
- Participación en proyectos estratégicos
- Capacidad de innovación
- Habilidades o conocimiento experto

Aquí la metodología consiste en un primer levantamiento de información sobre posibles candidatos, en la validación de los mismos (entre Recursos Humanos y cada área), y en la evaluación de las personas finalmente seleccionadas. En esta fase, el proceso concluye con la inclusión de los elegidos en una matriz de talento, que es tanto local como global.

**EN MAPFRE, EL TALENTO  
ES CLAVE PARA...**

- Diferenciamos y seguir creciendo
- Abrir nuevos mercados
- Afrontar nuevos retos estratégicos de futuro
- Garantizar el plan de relevo directivo



**ES UN PROCESO ABIERTO QUE SE RENUEVA CADA DOS AÑOS, O ANTES SI MAPFRE LO NECESITA, PARA GARANTIZAR EL FLUJO CONTINUO DE NUESTRO TALENTO**

Finalmente, tras evaluar las necesidades estratégicas del negocio, definir los perfiles estratégicos e identificar las personas para cubrir dichos perfiles, los equipos de Recursos Humanos diseñan e implantan planes de desarrollo individuales para estas personas.

Cabe subrayar que este ambicioso plan de gestión del talento abarca a los 38.000 empleados de MAPFRE. Para avanzar en su desarrollo, el proyecto cuenta con un grupo de trabajo global integrado por todos los equipos de Recursos Humanos en el mundo, que se apoya en herramientas de información y colaboración transversales.

Otro punto relevante del proyecto es que se trata de un proceso abierto, que se renueva cada dos años, o antes según las necesidades de MAPFRE, con el objetivo de facilitar el flujo de talento en la compañía de forma periódica. Además, para velar por su correcta evolución, la iniciativa cuenta con un Comité de Seguimiento liderado por Elena Sanz e integrado por



**Rocío Aragonés**

*Subdirectora general de Recursos Humanos de IBERIA y responsable de la iniciativa Estratégica de Gestión del Talento.*

Wilson Toneto (CEO del Área Regional de BRASIL), Nikos Antimissaris (CEO del Área Regional EMEA), José Luis Gurtubay (subdirector general de Fusiones y Adquisiciones), Eduardo Pérez de Lema (CEO de MAPFRE RE), Enrique Flores Calderón (director general adjunto de VERTI), y Rocío Aragonés (subdirectora general de Recursos Humanos de IBERIA).

Elena Sanz destaca que «el talento de las personas de MAPFRE es clave para afrontar nuevos retos en un entorno complejo pero lleno de oportunidades». Por esta razón, añade, «tenemos que ser ágiles a la hora de identificar y desarrollar nuestro talento estratégico y ponerlo al servicio del negocio».

# { AUDITORES INTERNOS }

## Trabajando juntos frente a retos presentes y futuros



Pertenecen a una de las nueve áreas corporativas de MAPFRE. Tienen una única dependencia funcional y jerárquica, y son esenciales para que la compañía consiga sus objetivos y cumpla con sus responsabilidades. Si quieres conocer hasta qué punto los auditores internos son indispensables dentro de esta empresa, sigue leyendo y déjate sorprender por nuestros Protagonistas.

texto **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES**

**N**uestros Protagonistas de este número responden a calificativos tales como ordenados, intuitivos, proactivos, íntegros o resolutivos. En ellos, teoría y práctica se conjugan para conformar una profesión imprescindible dentro de cualquier gran organización.

Los auditores internos de MAPFRE revisan y supervisan el sistema de control interno, así como el sistema de gobierno y la gestión de riesgos de la empresa. Además, examinan la información financiera desde su elaboración y el cumplimiento de las distintas normativas y procedimientos. En 2016, nuestros auditores internos tienen previsto realizar 1.023 trabajos en todo el mundo, en cumplimiento con el Plan Anual de Auditoría. Un total de 195 profesionales son los encargados de realizar estos trabajos, que incluyen auditorías de





## Rosa Guijo

*Jefa de Auditoría Interna de Fundación MAPFRE*

Comenzó a trabajar en MAPFRE en el año 2000, en el servicio de atención al cliente del negocio de automóviles y en 2003 se incorporó a Auditoría Interna de MAPFRE MUTUALIDAD. Hasta 2014 fue auditora interna de las empresas aseguradoras de MAPFRE en España y sus filiales en el SAI de IBERIA. Actualmente, es una de las dos profesionales que conforman el equipo de Auditoría Interna de Fundación MAPFRE. Dado que la Fundación desarrolla múltiples proyectos fuera de España, en ocasiones se desplaza a distintos países para realizar sus auditorías. «Lo que más me gusta de mi trabajo es la variedad de proyectos que se realizan y la visión de conjunto que se obtiene de la empresa. La parte más dura es saber que la valoración que demos del proyecto auditado puede inclinar la balanza de los responsables hacia una retirada de fondos del mismo. Es aquí donde la objetividad del auditor no puede verse empañada».

“ ES FUNDAMENTAL QUE EL AUDITOR MANTENGA SIEMPRE LA OBJETIVIDAD, INCLUSO EN LAS EMPRESAS PEQUEÑAS DONDE EL TRATO CON LOS AUDITADOS ES MÁS FAMILIAR ”

distintos tipos: organización territorial, filiales, tecnologías de la información...

Con un plan anual de objetivos tan ambicioso, la comunicación debe ser eficiente entre los distintos equipos de trabajo de todos los países en los que MAPFRE opera. «La homogeneización en la ejecución de las auditorías, un lenguaje y procedimientos comunes me han facilitado la adecuación del trabajo que realizo localmente y me han permitido tener un alto sentido de pertenencia», nos comenta Julio Cutiño, de MAPFRE CHILE.

Perfectamente coordinados a nivel global –también tecnológicamente mediante la plataforma Auditmap– los auditores internos se organizan en torno a la Dirección Corporativa de Auditoría Interna, con sede en Madrid; además esta área corporativa dispone de cinco Servicios de Auditoría Interna (SAI) ubicados en España (Seguros IBERIA; Seguros LATAM; Seguros Internacional; Reaseguro, Asistencia y Global Risks; y Tecnologías de la Información), una Unidad de Auditoría

*(sigue en pág. 19)*

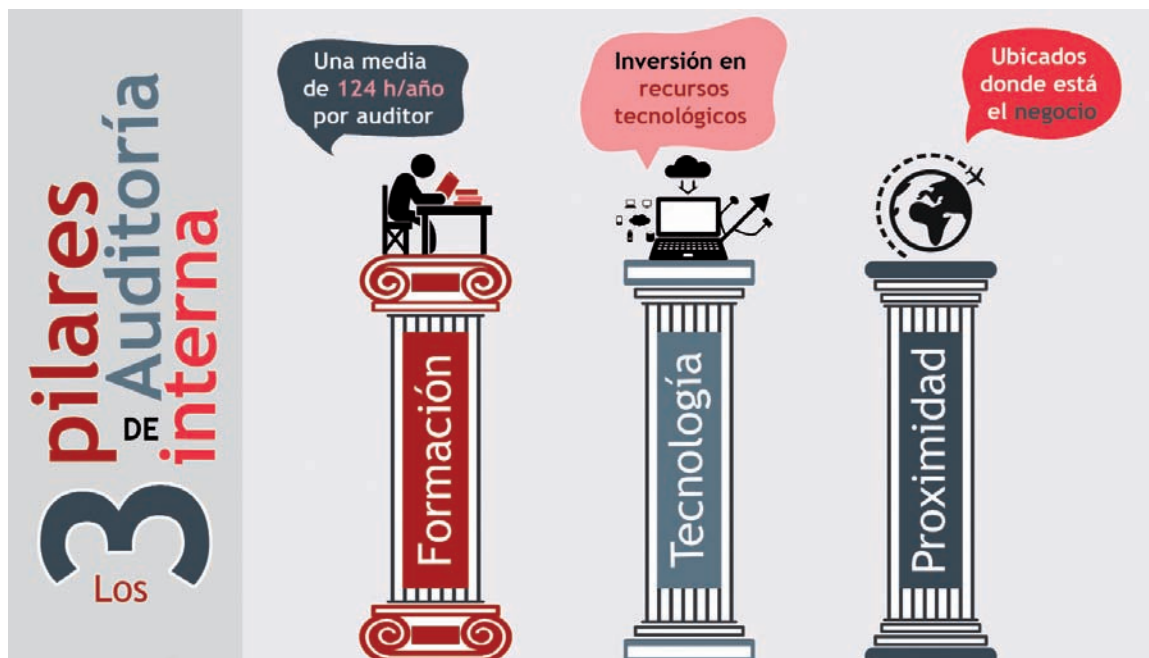


## John MacQueen

*Auditor interno senior en MAPFRE INSURANCE*

Auditor interno senior desde hace cuatro años, aunque trabaja en MAPFRE INSURANCE desde 2010. Miembro muy activo del Institute of Internal Auditors, John es el nexo entre sus compañeros –son once en su departamento– y los auditores externos que colaboran con la compañía. Además, ha trabajado en distintos proyectos de MAPFRE ASISTENCIA y Auditoría Continua en España. «La Auditoría Interna me ha permitido conocer el funcionamiento de distintos departamentos de MAPFRE. Procuero estar continuamente actualizado sobre los nuevos riesgos dentro de la industria aseguradora, porque para hacer mi trabajo correctamente, necesito mantenerme alerta de las tendencias del sector».

“ PODER REVISAR LOS PROCESOS Y EL VALOR AÑADIDO POTENCIAL DE LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS ES UNA DE LAS RECOMPENSAS DE MI TRABAJO ”





“ NO DEBEMOS SER VISTOS COMO POLICÍAS, SINO MÁS BIEN COMO AMIGOS QUE AYUDAN A LA COMPAÑÍA A ALCANZAR SU MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ”

## JennyLou D. Janda

*Auditora interna junior en MAPFRE INSULAR*

Auditora B2 desde el pasado año, esta entusiasta del voluntariado, la escalada y los viajes, pertenece a la Unidad de Auditoría Interna de Filipinas, de la que forman parte otros dos profesionales. Lo que más le gusta de su trabajo es el constante aprendizaje y la oportunidad de relacionarse con una gran variedad de personas del Grupo, lo que le permite obtener una perspectiva global, así como apreciar la contribución y el trabajo de cada uno para lograr el éxito en la compañía. «El mayor de los retos se presenta cuando es el momento de diseñar una recomendación valiosa y vendérsela al cliente. Es inevitable que algunos sean reacios en un primer momento, pero un auditor debe ser persistente a la hora de comunicar su idea».

**LA EDAD MEDIA DE LOS AUDITORES INTERNOS DE MAPFRE ES 38 AÑOS. EN TOTAL, 194 AUDITORES, 79 EN ESPAÑA Y 115 EN EL EXTERIOR, DE LOS QUE EL 47% SON MUJERES Y EL 53% HOMBRES**

*(viene de pág. 17)*

Interna Continua, otra para Fundación MAPFRE, otra en Funespaña y 16 Unidades de Auditoría Interna en el exterior. Desde la Fundación, las auditorías que ocupan a nuestra Protagonista Rosa Guijo son distintas a las de sus compañeros, pues se refieren a actividades fundacionales de MAPFRE como, por ejemplo, proyectos sociales, educativos o de nutrición infantil.

Siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, el director general de Auditoría depende únicamente del Comité de Auditoría, como órgano delegado del Consejo de Administración de MAPFRE. A su vez, los equipos de Auditoría Interna en todo el mundo dependen únicamente del director general de Auditoría, lo que garantiza la independencia.

El trabajo de los auditores internos está sometido a las normas de la práctica de la profesión del Institute of Internal Auditors (IIA). Pero además, los auditores de MAPFRE sustentan su oficio en dos documentos especialmente relevantes: el Estatuto y la Política de Auditoría Interna de MAPFRE.

La formación es, junto con la tecnología y la cercanía al negocio, uno de los tres pilares sobre los que se asienta esta profesión. «La formación es el arma para triunfar. Nuestro proceso de formación es continuo; debemos perfeccionar nuestros

conocimientos, aptitudes y otras competencias», nos indica Blanca Sotillo, subdirectora general de Auditoría Interna. Entre los auditores internos hay licenciados en Ciencias Económicas, Empresariales, Derecho, Ingeniería, Informática... y en Actuarios. En MAPFRE, nuestros protagonistas recibieron en 2015 una media de 124 horas de formación, lo que hace posible que permanezcan continuamente actualizados en las novedades del sector. Este es el caso de Solvencia II, para la que MAPFRE hace tiempo que viene realizando un esfuerzo de adaptación. En este sentido, Auditoría Interna posee un equipo especializado de auditores con formación más concreta en aspectos técnicos y actuariales, que son quienes efectúan las auditorías exigidas por esta nueva normativa.

**BLANCA SOTILLO: «LA INTEGRIDAD, OBJETIVIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y COMPETENCIA SON LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN NUESTRA PROFESIÓN»**

«El cambio es inevitable, pero uno siempre debería ser flexible y adaptarse. Un profesional de éxito nunca deja de aprender. Para ser un auditor eficiente debes estar dispuesto a acoger el cambio y sobrepasarlo», indica Jennylou Janda desde MAPFRE INSULAR. Además, los auditores internos cuentan con un Plan de Carrera, cuyo objetivo principal es establecer criterios y políticas con respecto a la selección, formación, evaluación, promoción, retribución, inversión y retención del talento.



## Morgan Carabott

*Auditora interna senior en MAPFRE MIDDLESEA*

Auditora interna senior en un equipo de tres personas, en abril de 2011 se trasladó de Auditoría Externa a Interna. Considera que el contacto con sus colegas alrededor del mundo es esencial, porque «al final, somos todos una gran familia». Algo que experimentó personalmente cuando en 2014 se trasladó a España como parte del programa de intercambio de auditores internos. «Es una experiencia enriquecedora, no sólo desde el punto de vista laboral, sino también personal». Para Morgan lo mejor de su trabajo es la posibilidad de participar en algunos proyectos de otras áreas, aumentar su base de conocimiento y saber que su contribución ayuda a generar valor añadido en MAPFRE. «Es muy gratificante cuando se acerca alguien a darte las gracias por el trabajo que has hecho».

“ NO LAMENTO NADA DE MI CAMBIO DE AUDITORÍA EXTERNA A INTERNA, PORQUE NO SOLO HE ENCONTRADO UN NUEVO TRABAJO, SINO TAMBIÉN UNA FAMILIA ”



“ LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ES MOTIVO DE ORGULLO Y RECONOCIMIENTO POR EL TRABAJO REALIZADO EN CHILE ”

## Julio Cutiño

*Jefe de Auditoría Interna en MAPFRE CHILE*

Auditor interno de MAPFRE CHILE desde 2005 y formador interno de Calidad de Servicio y Cultura MAPFRE desde 2011. Forma parte de un equipo de cuatro personas, «el entorno de un equipo pequeño es ideal para intercambiar conocimientos y aprender. Ser reconocido como una persona comprometida, positiva y cercana es un desafío constante en mi vida». Lo que más le gusta de su trabajo es la posibilidad de ser un protagonista activo en la búsqueda permanente de mejoras que contribuyan a la protección del valor de MAPFRE. En 2015 el equipo de Auditoría Interna de MAPFRE CHILE recibió la Certificación de Calidad por cinco años realizada por el Instituto de Auditores Internos de España (IAI).

«Un aspecto que me motiva mucho son los continuos cambios a los que está sometida esta actividad, principalmente en temas de control interno, riesgos, cumplimientos y sistemas de gobierno», señala Julio.

Pero la formación no lo es todo. Los auditores internos deben ser buenos comunicadores y tener don de gentes, rasgos imprescindibles para tratar con los auditados o vender eficientemente un informe de auditoría. «Un auditor interno debería ser una mezcla de persona sociable y técnico», apunta Morgan, de MAPFRE MIDDLESEA, y su compañero John MacQueen, de MAPFRE INSURANCE, añade: «Lo más importante es ser objetivo y meticuloso, porque eso te permite identificar riesgos. Otro de nuestros rasgos es la disposición a trabajar duro y el deseo de constante mejora profesional».

Desde Fundación MAPFRE, Rosa considera la empatía un rasgo esencial en todo auditor, «es importante saber escuchar y transmitir la idea de que el auditor interno no realiza ninguna labor *parapolicial*, sino de ayuda para la mejora continua».

Los Principios institucionales, empresariales y organizativos son las normas básicas de actuación del Grupo en todo el mundo y representan la esencia de la cultura de la compañía. Por ello es necesario conocerlos y entenderlos para, en la medida que nos corresponde a cada uno, adecuar a ellos nuestra actuación y la de nuestros colaboradores.



# Principios institucionales de **MAPFRE:** *el «alma» de la compañía*

texto **LUZ GARCÍA CAJETE** ♦ fotos **ARCHIVO MAPFRE**

La dimensión global de MAPFRE y su presencia en mercados con normativas muy diferentes hacen necesario contar con unas normas básicas que recojan los principios institucionales y de gobierno que se deben aplicar de forma general en todos los países. Es decir, las bases sobre las que va a descansar la actuación de la compañía, y que nos van a definir como empresa.

Independencia, actuación ética, transparente y socialmente comprometida, gestión basada en criterios estrictamente profesionales y técnicos, que evite los conflictos de interés, son algunos de los elementos contemplados en estos principios, junto a otros como la apuesta por el crecimiento acompañado de la rentabilidad adecuada, o la necesidad de un modelo de gestión propia y diferenciada, basada en la eficiencia. Temas todos de vital importancia para el adecuado desarrollo de la compañía y el cumplimiento de sus objetivos.

Los órganos de gobierno de MAPFRE son responsables del cumplimiento de estas normas. Por ello es muy importante que las conozcamos internamente. En este artículo vamos a tratar de dar una visión general sobre los principios y su significado, pero os invitamos a todos a conocerlos a fondo consultando el documento que los contiene y que debe estar alojado en la intranet corporativa y en los portales internos de cada uno de los países.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Son elementos básicos de nuestra actuación, que han formado siempre parte de la cultura de la compañía, y a los que deben ajustarse las actuaciones de todas las entidades de MAPFRE. Se resumen en:

- **Rigurosa separación entre las actividades empresariales de MAPFRE**, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas y demás grupos de interés, y **las actividades de Fundación MAPFRE**, cuyos objetivos son de interés general y de carácter social y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.
- **Independencia respecto de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase**, principio que es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo de la compañía y la consecución de sus objetivos empresariales. Los órganos de gobierno velarán de forma especial para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de MAPFRE se apliquen, directa o indirectamente, a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus respectivos objetivos empresariales.
- **Actuación ética, transparente y socialmente comprometida**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad. Además, debe garantizarse el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que la compañía se relaciona y con los de la sociedad en general. No olvidemos que el respeto recíproco y la consideración a los derechos y valores humanos rigen en MAPFRE las relaciones con y entre las personas, y que su vocación por colaborar al desarrollo de las sociedades en la que está presente forma parte de la cultura de la compañía desde sus inicios.
- **Gestión basada en criterios estrictamente profesionales y técnicos**, que evite los conflictos de interés. Por ello, los miembros de los órganos de gobierno y los directivos y demás empleados de las entidades que integran MAPFRE pueden ser accionistas de MAPFRE S.A., pero necesitarán autorización expresa del Consejo de Administración, o del órgano que este designe al efecto, si la participación económica es significativa (más del 1 por 1.000 de las acciones en circulación).

■ **Desarrollo profesional de sus empleados y directivos basado en la valoración objetiva** de las capacidades y habilidades propias de cada uno, así como en la evaluación del rendimiento, de la aportación de valor, la eficacia en la gestión, el cumplimiento de los objetivos y el compromiso con MAPFRE.

Además, no pueden incorporarse como miembros de los órganos de administración, como directivos o como empleados personas que tengan parentesco hasta de segundo grado, incluso por afinidad, con miembros de los órganos de administración o empleados o directivos en servicio activo.



Son elementos básicos de nuestra actuación, que han formado siempre parte de la cultura de la compañía, y a los que deben ajustarse las actuaciones de todas las entidades de MAPFRE



## PRINCIPIOS EMPRESARIALES

MAPFRE aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Para ello, MAPFRE:

- **Apuesta decididamente por el crecimiento**, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en sus negocios.
- Desarrolla su gestión con **eficiencia y mejora permanente de la productividad**.
- **Gestiona profesionalmente** los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados **sostenibles**.
- Orienta su desarrollo **diversificando su cartera de negocios** aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.



MAPFRE aspira a liderar los mercados en los que opera, con un modelo de gestión propio y diferenciado, basado en el crecimiento rentable, orientado al cliente, con enfoque multicanal y vocación de servicio



- **Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local**, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- **Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes**, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- **Promueve la especialización en la gestión** como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.

Junto a los principios empresariales, se hace referencia a la visión y misión de MAPFRE, y se recogen los valores de la compañía: **solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido**.

## PRINCIPIOS ORGANIZATIVOS

En este apartado se recogen las bases de la organización, que se articulan en torno a tres ejes:

- **Gobierno corporativo**, que es el conjunto de principios y normas que garantizan una adecuada gestión y control, con una amplia participación de los consejeros y directivos en la toma de las decisiones para el desarrollo ordenado de la empresa.
- **Estructura societaria** sencilla, eficiente y descentralizada que le permite a MAPFRE cumplir adecuadamente con sus objetivos empresariales.
- **Organización ejecutiva**, un modelo de dirección que viene determinado por un elevado y riguroso control y supervisión a todos los niveles, y que a su vez permite una amplia delegación en la ejecución y desarrollo de las competencias asignadas a los equipos y sus responsables, facilitando en cualquier caso que las decisiones más relevantes en todos los niveles se analicen en profundidad, antes y después de su ejecución, por el conjunto de los equipos directivos.

Los principios recogen también nuestra organización interna, con la división en áreas corporativas globales, unidades de negocio, áreas territoriales, áreas regionales y compañías locales, y finalizan con un importante apartado relativo al gobierno interno, en el que se detallan y explican las funciones de los diferentes órganos de administración y supervisión de MAPFRE, así como sus órganos directivos, que es importante conocer y diferenciar.





Junta general de accionistas, 2015.

Los órganos de administración y supervisión del Grupo son:

- **Junta General de Accionistas**, el máximo órgano de gobierno de cada una de las sociedades.
- **Consejo de Administración de MAPFRE S.A.**, que es el órgano superior de administración y supervisión del Grupo, y cuenta con una Comisión Delegada y con otros tres Comités Delegados: Comité de Auditoría; de Nombramientos y Retribuciones; y de Riesgos y Cumplimiento.
- El **Consejo de Administración** es el responsable de designar los cargos de presidente, vicepresidentes, consejero independiente coordinador y secretario.
- **Consejo de Administración de filiales aseguradoras**, que es el órgano superior de administración y supervisión de la actividad en el país.
- **Comisión Directiva Delegada de las filiales.**

Es importante señalar que todos los miembros de los órganos de administración del Grupo han de cumplir unos requisitos que acrediten una formación y experiencia adecuada para sus funciones, así como honorabilidad personal, profesional y comercial, que debe reflejarse, entre otros, en una trayectoria personal intachable de respeto a las leyes, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros. Además, se procurará asegurar un adecuado ritmo de renovación en la composición de los consejos de administración.

Los órganos de dirección de MAPFRE son:

- **Comité Ejecutivo de MAPFRE**, que, por encargo del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., ejerce la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio y Áreas Corporativas y garantiza la actuación coordinada de las mismas.

Los miembros de los órganos de administración del Grupo han de acreditar formación y experiencia adecuada para sus funciones, así como honorabilidad personal, profesional y comercial



- **Comité de Dirección Regional**, órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio en la región, a excepción de la Unidad de Reaseguro, así como el impulso de todos los proyectos corporativos globales o regionales.
- **Comités de Dirección de las Unidades de Negocio de Reaseguro, de Global Risks y de Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales**, responsables de la supervisión directa de la gestión de cada una de ellas a nivel global, así como del impulso de todos sus proyectos globales.
- **Comités de Dirección de filiales aseguradoras**, responsables de la supervisión directa de la gestión de la Unidad de Negocio de Seguros en el país.

Con este recorrido por los principios institucionales, empresariales y organizativos de MAPFRE esperamos haberte dado una visión general de su contenido para que sea más fácil comprender su relevancia. Pero es importante conocerlos a fondo, por lo que te invitamos nuevamente a consultar el documento completo donde podrás conocer más detalles de estas normas básicas, cuyo cumplimiento garantizará que la actuación de todos los que formamos parte de MAPFRE responda a lo que espera la compañía, y sea un auténtico ejemplo para la sociedad.

¡Asegúrate de conocerlos!

# TIPS

## para mejorar tu presencia en redes sociales

Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube, Pinterest...

El mundo 2.0 y la revolución digital en la que nos encontramos hoy en día nos empujan hacia nuevas vías de comunicación con nuestro entorno. Hoy te acercamos algunas claves para que tu paso por las redes sociales sea el adecuado y puedas ayudar a MAPFRE a mejorar su presencia digital.

texto **DAVID RUBIO**

¿Estar o no estar? Esa ya no es la cuestión

Los números no mienten. La práctica totalidad de los lectores de este artículo ha entrado alguna vez en redes sociales, aunque haya sido por curiosidad. Es en este punto donde nos tenemos que plantear cómo es nuestra presencia en redes sociales y qué uso hacemos de las mismas. ¿Es la adecuada? Los *millennials*, *early adopters* y nativos digitales se mueven como pez en el agua por el mundo 2.0. sin tener miedo a probar nuevas redes y formas de comunicación. Sin embargo, algunos usuarios menos experimentados a veces fallan en su paso por estas redes, desarrollando una actividad poco adecuada al medio.

Si decidimos tener una presencia activa en redes sociales, queremos desarrollar nuestro potencial como

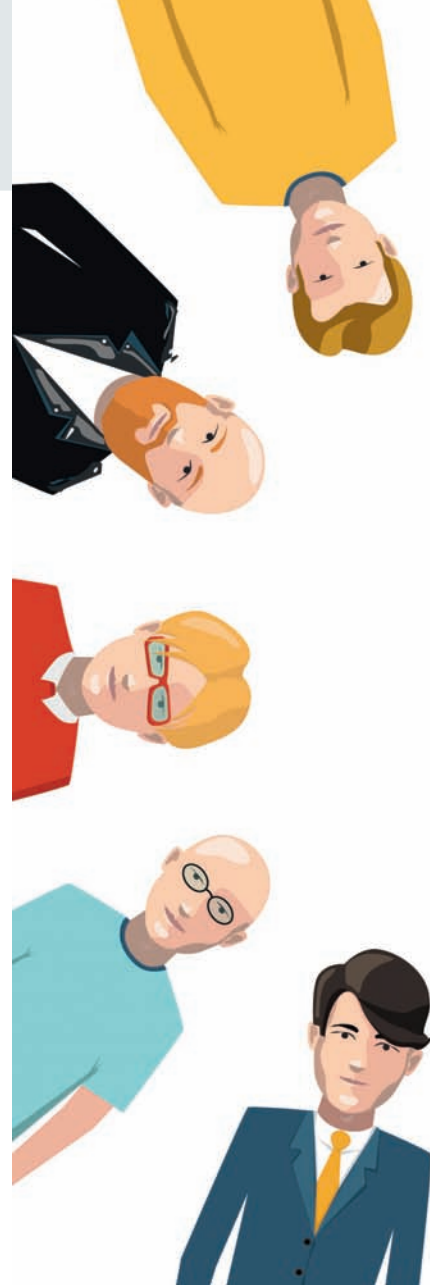
expertos en nuestro campo profesional, o estamos interesados en ampliar nuestra red de contactos debemos seguir unas cuantas reglas.

Cuáles son las principales redes y cómo gestionar tu presencia



### Facebook

La principal red social del mundo proporciona a sus usuarios un espacio idóneo para compartir contenidos personales (fotos, vídeos, opiniones, críticas, estados de ánimo), y cada vez integra más opciones. Las personas que utilizan Facebook suelen seguir las novedades de las principales marcas del mercado y conversan abiertamente acerca de productos y servicios.





“ LA REPUTACIÓN DE UNA EMPRESA SE HACE, EN GRAN PARTE, A TRAVÉS DE LA REPUTACIÓN DE SUS EMPLEADOS ”

Por otro lado, existe un conjunto de aplicaciones que complementan las funciones básicas de Facebook y que aportan un abanico nuevo de funciones, tanto lúdicas (juegos, apps, concursos...) como profesionales (páginas de empresas, grupos...). Todo ello ha hecho de Facebook una de las redes sociales más conocidas en el mundo y con más usuarios activos.

#### ● *Consejos para mejorar tu presencia en Facebook*

Los empleados de MAPFRE pueden tener a título personal una actividad participativa en redes como Facebook, y ese carácter privado de la red obliga a respetar algunos consejos que velan por la buena reputación de nuestra marca. A nivel de privacidad, puedes ajustar tu perfil para que sólo pueda verlo tu círculo personal, modificando



la configuración del mismo. Esto facilitará que tu actividad y comentarios sólo estén accesibles a tu círculo de personas. Además, no menciones que eres empleado de MAPFRE en tu perfil ni utilices la dirección de correo corporativa sino que debes utilizar un email personal.

Es recomendable no discutir públicamente o utilizar lenguaje ofensivo, no hacer *spam* ni inundar el muro de tus contactos; controlar el número de publicaciones que realizas; no expresar opiniones extremas sobre temas conflictivos (política, religión, violencia de género, maltrato animal...); y no publicar fotos de menores sin autorización. Facebook también permite chatear y nos proporciona un entorno de privacidad adecuado mediante los mensajes privados.



#### **Twitter**

La red de *microblogging* más participativa del mundo permite a sus usuarios interactuar con mensajes cortos de solo 140 caracteres. En ella podrás compartir, aprender y obtener información en tiempo real de cualquier medio de comunicación, marca o celebridad.

#### ● *Consejos para mejorar tu presencia en Twitter*

Si quieres ser activo en Twitter y no utilizar la red únicamente como fuente de información, puedes seguir una estrategia de contenidos que te permita incrementar el *engagement* con tu red de contactos. Para mejorar tu volumen de seguidores es importante proporcionar contenidos de calidad a tu red, realizar interacciones directas y crear conversaciones en torno a temas de actualidad.

Generar comentarios vinculados a los *topics* que se estén produciendo en el momento es una manera útil de conseguir una buena imagen personal en esta red, y de hacer que tus seguidores compartan tu contenido.

Twitter es una red pública donde tus mensajes estarán visibles a todo el mundo, por eso es bueno pensar dos veces antes de lanzarlos. Cuando participemos en redes como Twitter, debemos tener presente que nos encontramos en un terreno propio del usuario, y aquí las opiniones del resto de *tuiteros* son propias, que no siempre tenemos que compartir, pero sí respetar. Las mismas recomendaciones genéricas que hemos hecho para Facebook te pueden servir para Twitter: intenta no entrar en polémicas ni utilices el nombre de la compañía e indica en tu perfil una dirección de correo personal. Si tienes alguna duda te recomendamos seguir los consejos de la *Guía de uso de redes sociales y medios* de MAPFRE, que te servirán para ajustar tus contenidos a un tono y estilo apropiados.

## Decálogo para conseguir tu marca personal

En resumen, para conseguir una buena presencia en redes sociales tenemos que seguir algunos puntos básicos, de aplicación en todas ellas. ¡¡No los olvides!!

**10 claves para no perderte en redes sociales**

<p><b>El contenido es el rey #1</b>   Si vas a trabajar en redes sé regular y constante</p> <p><b>Conocimiento #2</b>   Aporta todo tu conocimiento: compartir es la clave</p> <p><b>Adáptate al medio #3</b>   Adapta los contenidos al medio: No tuitees en facebook</p> <p><b>Interactúa #4</b>   Conversa y haz participes a quienes te siguen</p> <p><b>Colabora #5</b>   Colabora con tu audiencia, responde a sus dudas</p>	<p><b>Creatividad #6</b>   Piensa y sé creativo: divide el contenido, diseña una infografía...</p> <p><b>Prescriptores #7</b>   Promociona tus contenidos mediante tu red de contactos</p> <p><b>Enlaza #8</b>   No hables sólo de ti: recomienda contenidos de terceros</p> <p><b>Estadísticas #9</b>   Consulta los datos que te proporcionan las redes sociales</p> <p><b>Mejora Continua #10</b>   Investiga lo que se dice sobre ti, analiza y mejora</p>
---	---

## “ PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN GRUPOS TEMÁTICOS AFINES A TU SECTOR DE ACTIVIDAD MEJORARÁ TU PRESENCIA EN LINKEDIN ”



### LinkedIn

Es la red social profesional por excelencia. Con más de 400 millones de usuarios en todo el mundo se estructura en base a contenidos técnicos, participación en grupos, páginas de empresas, foros, debates... Es una de las principales redes de *networking* y cada día es más utilizada como medio de aprendizaje y reclutamiento. Sus contenidos especializados hacen de LinkedIn un lugar inmejorable para poner en valor tu experiencia.

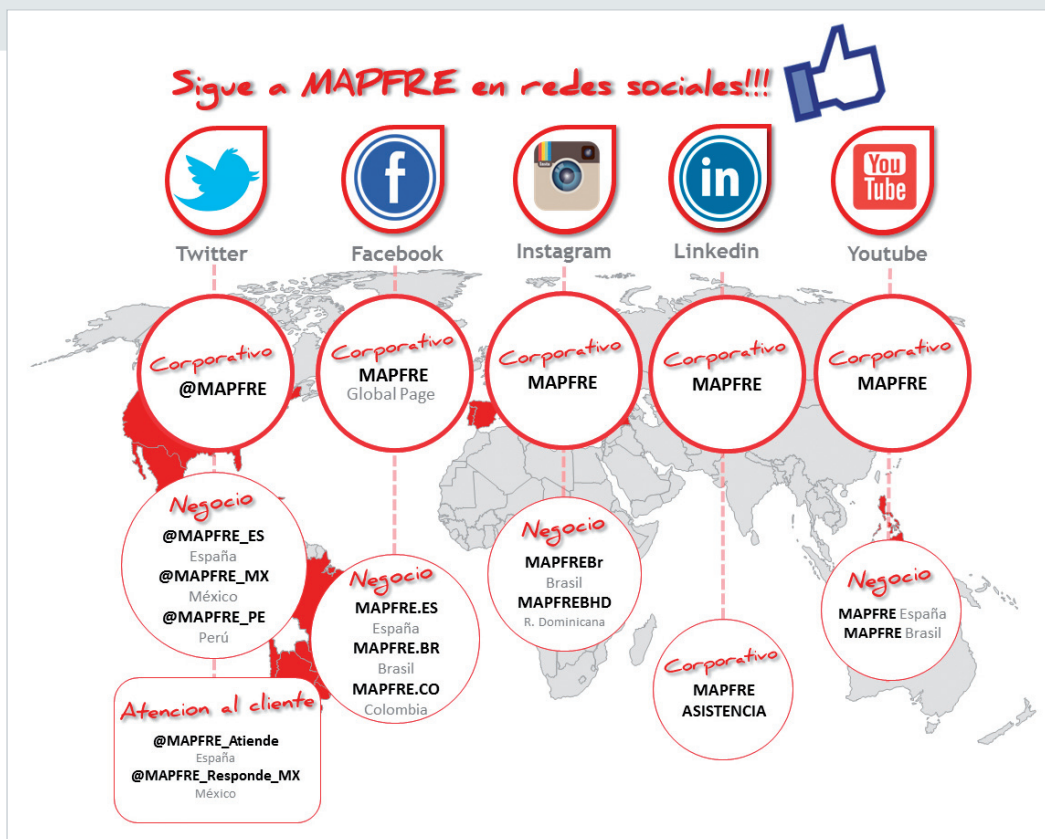
#### ● Consejos para mejorar tu presencia en LinkedIn

Para mejorar tu presencia en LinkedIn deberás seguir unas pautas básicas de presencia, puesto que es una de las redes sociales más «formales» y puede proporcionar una proyección considerable a tu perfil profesional. Debes tener en cuenta que al ser un perfil público, debes ajustar tu cargo o puesto al que desempeñes realmente dentro de la compañía.

Empecemos por nuestro perfil de usuario. En primer lugar intenta estructurar en pocas líneas aquellas cualidades que te interese destacar: una foto de perfil profesional y un fondo de perfil efectivo, que represente –en parte– tu actividad, sector o intereses; elabora un resumen bien escrito y desarrollado y complétalo con un listado estructurado con toda tu experiencia profesional, donde se detallen tus habilidades. Intenta conseguir algunas recomendaciones de clientes, compañeros y colegas y añade información que consideres importante, como grandes proyectos en los que hayas participado, publicaciones que hayas escrito, historial académico...

Por supuesto podrás complementar esta información con tu participación activa en grupos temáticos afines a tu sector de actividad, lo que mejorará tu presencia en LinkedIn.

Los empleados de MAPFRE pueden ser los mejores embajadores de nuestra marca y un gran activo a la hora de amplificar la imagen de la compañía en LinkedIn. Con



independencia de que la empresa tenga portavoces oficiales, todos los empleados pueden aportar un punto de vista positivo y generar valor sobre temas y asuntos relacionados con la empresa que sean de carácter público. Por este motivo es importante que sigas a MAPFRE en esta y otras redes sociales, aportando tu conocimiento y experiencia dentro de tu ámbito de actividad.



### ¿Y qué hay de Instagram, Youtube...?

MAPFRE ha iniciado recientemente su actividad en Instagram y dedica esta red a reforzar el conocimiento de marca y aquellos valores que tengan que ver con la empresa. Además la compañía quiere interactuar con los empleados a través de esta red. Si eres usuario de Instagram y empleado de MAPFRE te sugerimos que sigas el perfil corporativo de la compañía y te animamos a comentar y compartir nuestros contenidos, siempre reforzando la imagen positiva de la compañía. Si quieres obtener información sobre qué presencia tiene MAPFRE en Youtube, Google+ y otras redes sociales, o cómo adaptar tu presencia, no dejes de consultar la *Guía de uso de redes sociales y medios* que MAPFRE pone a tu disposición.

## ¿Conoces la presencia en redes sociales de MAPFRE? ¡Síguenos!

Hoy en día estar presente en las redes sociales es casi una necesidad, especialmente desde que se ha generalizado el uso de dispositivos móviles con acceso a internet. Muchos de nosotros hemos encontrado a antiguos compañeros de estudios o colegas, compartimos momentos que nos resultan gratos, comentamos la actualidad y nos informamos de los temas que nos interesan.

En el ámbito corporativo la expansión de las redes ha sido igual y así MAPFRE, como la mayoría de las empresas, tiene distintos perfiles en las redes más habituales (LinkedIn, Twitter, Instagram, YouTube, Facebook). Estos perfiles pueden ser corporativos, locales o de atención al cliente.

Te invitamos a conocer la presencia de MAPFRE en las redes sociales, seguir a la compañía e interesarte por ella, colaborar en la difusión de sus mensajes y en su buena imagen digital.

# CON NUESTRO compromiso medioambiental

## CREAMOS VALOR SOSTENIBLE

Con la firma del compromiso Paris Pledge for Action, MAPFRE se ha unido al grupo de organizaciones que busca aunar esfuerzos para limitar el aumento de la temperatura en el planeta. Pero esta es solo una de las acciones de compromiso con el medio ambiente que se han llevado a cabo en la compañía desde que en 2004 se adhiriera al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

texto **ÁLVARO CASQUEIRO**

Los cambios económicos y financieros a nivel global, así como la sensibilización de la sociedad ante desafíos medioambientales como el cambio climático, han impuesto a las empresas la necesidad de evolucionar hacia una economía baja en carbono.

Desde la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2004, la Dirección Corporativa de Seguridad y Medio Ambiente ha estado trabajando para reforzar de manera permanente el compromiso de la compañía con la sostenibilidad ambiental y buscando la mejora continua del desempeño ambiental.

Siguiendo esta línea, en 2015 hemos logrado situarnos entre las empresas con mejor desempeño a nivel mundial en cuanto a mitigación y adaptación al cambio climático, siendo la única aseguradora incluida en la Climate A-List. Es destacable el hecho de que tan solo el 5% del total de compañías que reportan sus datos al Carbon Disclosure Project (CDP) son incluidas en esta lista. El CDP Driving Sustainable Economies es una



*Guillermo Llorente, subdirector general de Seguridad y Medio Ambiente, recogió el premio otorgado a MAPFRE durante la Conferencia Anual y Entrega de Premios del CDP.*



**DESDE LA ADHESIÓN DE MAPFRE AL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS EN 2004, LA DIRECCIÓN CORPORATIVA DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE HA ESTADO TRABAJANDO PARA REFORZAR DE MANERA PERMANENTE EL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA CON LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

organización internacional sin ánimo de lucro cuyo objetivo es proporcionar el más completo sistema global sobre emisiones de gases de efecto invernadero y medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.

## MAPFRE y el medio ambiente a día de hoy

En una apuesta por la responsabilidad medioambiental y por un futuro más sostenible, hemos articulado nuestras propuestas alrededor de una serie de líneas de actuación: generar beneficio con criterios de sostenibilidad, incorporar a la gestión del negocio los aspectos ambientales de nuestra actividad, contribuir a conservar el medio ambiente y preservar la biodiversidad, así como promover la eficiencia energética y luchar contra el cambio climático.

Estas líneas, recogidas en la Política Medioambiental del Grupo, explicitan el papel que la

compañía representa y quiere seguir representando en la materia, fijando además un conjunto de prioridades:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental de los diferentes países en los que MAPFRE está presente.
- Reducir el impacto de nuestra actividad en el entorno, ahorrando recursos naturales,

“ En 2014 aprobamos nuestro Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, con el compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un 20% ”



*Equipo del Departamento Corporativo de Medio Ambiente.*

reduciendo los consumos de energía, agua, papel, etc., y gestionando adecuadamente los residuos.

- Participar en las iniciativas sectoriales, nacionales e internacionales que tengan como objetivo la sostenibilidad ambiental y que sean acordes tanto con los valores y cultura de la compañía, como con los distintos compromisos adquiridos con los diferentes grupos de interés.
- Impulsar la imagen de MAPFRE como empresa comprometida con la sostenibilidad ambiental.
- Gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades que suponen los aspectos medioambientales para el negocio asegurador.
- Mejorar la calificación medioambiental que nos otorgan las agencias de valoración en los índices de sostenibilidad, como el Dow Jones Sustainability Index.

“ Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que genera la compañía en el desarrollo de su actividad supone tanto un reto como una oportunidad para MAPFRE ”

## Logros de MAPFRE en la gestión medioambiental

En nuestro esfuerzo por cumplir y ampliar los compromisos ambientales de la compañía, hemos alcanzado una serie de logros basándonos en la mejora continua del desempeño ambiental y en la expansión internacional del modelo de gestión ambiental corporativo.



**Gestión medioambiental.** En 2005 se aprobó la Política Medioambiental del Grupo y la sede social de MAPFRE en Majadahonda (Madrid) obtuvo el primer certificado medioambiental conforme al estándar ISO 14001.

En la actualidad, disponemos de 25 edificios y tres talleres certificados bajo ISO 14001 en España, así como seis edificios sede de entidad certificados en Brasil, Colombia, México, Paraguay, Portugal y Puerto Rico.



**Gestión energética.** En 2009 incorporamos el compromiso de gestión energética a la Política Medioambiental del Grupo. En 2014 se aprobó el Plan Estratégico Corporativo de Eco-eficiencia y Cambio Climático, destinado a lograr en 2020 una reducción del 20 por ciento en las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a la huella de 2013.

En la actualidad, disponemos de 10 edificios certificados bajo el estándar ISO 50001 y estamos comenzando a certificar edificios conforme al estándar LEED (Líder en Diseño Energético y Medioambiental) en Brasil, España, México, Paraguay y Turquía.



**Gestión de residuos.** Desde 2005 se vienen gestionando los residuos que la compañía genera en su actividad, como los residuos urbanos, papel, tóner, material informático fuera de uso, residuos peligrosos

del mantenimiento de las instalaciones técnicas de los edificios, de talleres de reparación de automóviles y de centros médicos. Actualmente en España se gestiona la retirada y tratamiento de los residuos de 44 edificios, 390 oficinas directas, 3.300 oficinas delegadas, 20 centros médicos y tres talleres de reparación de vehículos.



**Huella de carbono.** Con la incorporación en 2014 de la gestión del cambio climático en la Política Medioambiental del Grupo, se incluye en el Sistema de Gestión Medioambiental Corporativo la cuantificación y declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero bajo el estándar ISO 14064.

En 2015 se verificó la huella de carbono del Grupo MAPFRE en España y se inició la implantación del sistema en Colombia y Puerto Rico.



“ Cada vez es mayor la demanda de nuestros grupos de interés acerca de iniciativas y compromisos concretos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero ”

Lo que está por venir

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que genera la compañía en el desarrollo de su actividad supone tanto un reto como una oportunidad para MAPFRE. Esto requiere de un conocimiento del contexto ambiental actual, marcado por el incremento de la presión regulatoria, los fenómenos meteorológicos extremos y la sensibilización de los grupos de interés en la materia.

Cada vez es mayor la demanda de nuestros grupos de interés acerca de iniciativas y compromisos concretos de reducción de emisiones de gases de efecto

invernadero. Dar respuesta a estas demandas, así como enfrentarnos a los riesgos y oportunidades que implica la transformación hacia una economía baja en carbono, requiere del desarrollo de una estrategia que articule las distintas actuaciones que se deben llevar a cabo.

En este sentido, en 2014 aprobamos nuestro Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, con el compromiso de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un 20% respecto a 2013, lo que supone una reducción de 14.710.519 kWh y evitar la emisión a la atmósfera de 9.982 toneladas de CO<sub>2</sub>e. Este plan comprende varias líneas de actuación para lograr nuestros retos del futuro:

- Expansión nacional e internacional del modelo corporativo de gestión energética.
- Integración de la huella de carbono en el Sistema de Gestión Medioambiental Corporativo.
- Compra de energía verde.
- Políticas de ahorro en equipos informáticos.
- Oficinas eco-eficientes.
- Sensibilización medioambiental de empleados.

## El compromiso de los empleados, clave

La colaboración de los empleados es imprescindible para lograr los objetivos medioambientales de la compañía. El compromiso de todos los que somos y hacemos MAPFRE es necesario para minimizar el consumo de los recursos y para gestionar de manera adecuada los residuos generados. Todos cuidamos el medio ambiente con pequeños gestos que permiten conseguir grandes logros. Para informar a los empleados de cuestiones ambientales relacionadas con la actividad de MAPFRE, está a nuestra disposición la Intranet de Seguridad y Medio Ambiente, así como un buzón de sugerencias ([medioambiente.disma@mapfre.com](mailto:medioambiente.disma@mapfre.com)) para que podamos aportar ideas sobre cualquier tema relacionado con el medio ambiente. Además se publican noticias ambientales en el portal interno y se realizan campañas de sensibilización como Cool Biz, Objetivo Biodiversidad y Un Millón de Compromisos por el Clima, lanzadas todas ellas en 2015.



En junio de 2015 MAPFRE se unió a la iniciativa Un Millón de Compromisos por el Clima.

# Empleados con un DON

La diversidad de los empleados de MAPFRE representa una de las mayores fuerzas de la compañía. Pero esta diversidad también se expresa en sus aficiones, tales como la pintura, la publicación de una novela, andar en zancos o jugar al baloncesto a nivel profesional. En estas páginas te presentamos a Haendel, Juan, Aramis y Miguel, compañeros que además de trabajar con nosotros, también nos enseñan de lo que somos capaces cuando nos proponemos el reto de cumplir un sueño.

texto **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES** y **ÁLVARO CASQUEIRO**

## Haendel Soler Luciano

*Subgerente de Inspección de Riesgo en República Dominicana*

**R**odeado de vivos colores, trazos abstractos y sugerentes formas moldeadas por los grandes escultores de la Antigua Grecia. Así es como comenzó a desarrollarse la vocación de Haendel. El día en que nuestro compañero de República Dominicana llegó al pie de la escalinata de la Escuela Nacional de Bellas Artes de Santo Domingo, sintió que su vida cobraba un nuevo sentido.

Desde entonces, su inquietud artística le ha llevado a participar en la Bienal Nacional de Artes Visuales —una

## Juan Esteban Gascó

*Responsable del Área de Prestaciones a Personas en Valencia (España)*

**J**uan acaba de completar un reto por el que estaba especialmente ilusionado desde que, en 1993, su abuelo escribiera un manuscrito contando sus vivencias durante la Guerra Civil. «Desde entonces me propuse que algún día mis hijos leerían un libro escrito por su padre», y en efecto así va a poder ser.

*Entre la noche y el día* es la primera obra de nuestro protagonista, una novela de intriga con tintes de novela negra, en la que las actuaciones judiciales sobre unos hechos delictivos también dejan espacio al mundo del seguro, que tiene un papel primordial en la obra. «En ella se reflejan varios aspectos que a los compañeros que la lean les resultarán muy cercanos».

Un crítico literario describió recientemente el estilo de Juan como «muy peculiar», debido entre otras cosas a la dificultad de encasillar la obra en un género, dada su temática y su tratamiento de las relaciones personales y los sentimientos. «Incluso me recreo describiendo lugares y monumentos de Valencia, ya que soy un enamorado de mi tierra». Una cita de Jardiel Poncela dice que «lo que se lee sin ningún esfuerzo se ha escrito con un gran esfuerzo». Por esto mismo a Juan le gustaría que al público «le resultara amena la lectura y sobre todo que le enganche y despierte su interés en



Haendel Soler Luciano.

seguir leyendo». Juan ha escrito su novela prácticamente en secreto, sin apoyos directos, pero con el apoyo moral que supuso dedicársela a sus hijos. Esto le permitió culminar una obra que le costó un gran esfuerzo por la falta de tiempo libre. «Lo que sí tengo que agradecer a muchos amigos, y sobre todo a mi mejor amigo, por su insistencia, es que me animaran a publicarla, ya que en absoluto era mi intención».

Además del cariño que ha recibido por parte de sus amigos, que se han volcado con él para que difundiera la novela, Juan nunca pensó que fuera a sentirse tan reconfortado por las críticas que está recibiendo. «Supone una enorme satisfacción el comprobar que algo que has hecho con tanto entusiasmo tiene una respuesta tan positiva».

Nuestro compañero, que se declara seguidor del escritor Carlos Ruiz Zafón, se despide de nosotros con la incertidumbre de si será su única obra escrita, o si podremos leer en un futuro una segunda parte de *Entre la noche y el alba*. «Hace tiempo que vengo dándole vueltas a una idea, pero no tengo tiempo para escribir. Además, muchos lectores me están diciendo que se han quedado con ganas de una segunda parte, y eso siempre anima. En este momento lo veo difícil pero no lo descarto. La vida da muchas vueltas».

Como nota aparte, cabe destacar también que Juan donará íntegramente los beneficios de autor a diferentes asociaciones benéficas. En un primer donativo, entregó un cheque de 1.200 euros a la Asociación de Familiares y

magnífica experiencia»— y a la producción y realización de exposiciones colectivas e individuales. «En varias ocasiones he preparado y pintado la escenografía para obras de teatro, murales que, aunque su vida era efímera, para mí representaban grandes retos emocionantes que han sumado a mi formación una de las más gratas experiencias».

En la obra de Haendel se observa un marcado interés por la figura humana, por los símbolos y por la protección del medio ambiente con elementos y composiciones

“ SI EN TU CORAZÓN PERCIBES UN ATISBO CREATIVO, NO DUDES EN DESARROLLARLO. LA MEJOR MANERA ES TRABAJAR CONSTANTEMENTE Y ORIENTADO A LOGRAR GRANDES METAS ”



Juan Esteban Gascó.

“ POR SER EL MOMENTO MÁS EMOTIVO, ME QUEDO CON LA NOCHE EN QUE LES HICE ENTREGA A MIS HIJOS DE LA NOVELA Y LES ESCRIBÍ LA DEDICATORIA. SU CARA DE ALEGRÍA Y ORGULLO NO SE PAGA CON NADA ”

Amigos de Discapacitados del Valle de Ayora-Cofrentes (AFADIVAC), que colabora habitualmente con Fundación MAPFRE. La novela está publicada por Editorial Sargantana.

abstractas que motivan el análisis y la contemplación. «Hilvanar la evolución de mis metáforas me resulta difícil, pero lo importante es y será la transmisión de mis mensajes y que la información de mi obra pueda ser captada».

Haendel ha logrado la conjunción perfecta entre su pasión por la pintura y la aplicación práctica de su inquietud artística en MAPFRE. «En lo personal y profesional he creado un carril de doble vía aportando creatividad a lo analítico y análisis a mis obras de arte, la integración ha sido favorable y los resultados gratificantes», explica, «porque la divina proporción o punto áureo también lo podemos aplicar a nuestra vida y nuestra formación, ya que tus acciones pueden llevarte a grandes resultados y estos al desarrollo de tu vida».

Haendel se despide de nosotros con una reflexión de lo que ha significado el arte en su vida personal y profesional: «Es un dulce néctar que te hace libre y feliz. Así ha sido mi vida, así ha sido mi arte, así ha sido mi formación y mi integración a la sociedad, de menos a más y de la acción al resultado».

## Aramis Miranda

Tasador de Automóviles en MAPFRE PUERTO RICO

Ya desde muy joven, a Aramis se le acercaban otros en busca de consejo. Y él, tal y como su abuelo le inculcó, trataba de ayudarles en todo lo posible. No importaba la naturaleza del problema, él siempre sabía cómo arrancarles una sonrisa. Con el paso de los años, Aramis canalizó esa empatía por el dolor ajeno a través de diversos proyectos sociales, hasta que llegó el día en que los zancos se convirtieron en su mejor aliado.

Tras terminar sus estudios en la Escuela de Artes Teatrales José Julián Acosta, en San Juan, Aramis comenzó a organizar talleres didácticos donde, desde lo alto de sus zancos, exponía su propia vida como ejemplo de superación. «Mi papá era el único que trabajaba y sustentó a una familia de seis integrantes para que pudiésemos prosperar», lo cual no representó nunca un motivo para que Aramis se estancase en la desilusión y la apatía. Todo lo contrario. Con los zancos convertidos en una extensión de su propio cuerpo, transmite a sus alumnos el mismo mensaje que él ha aprendido batalla tras batalla: «No dar espacio al miedo o al fracaso».

La mayoría de sus alumnos son adolescentes de comunidades especialmente maltratadas por la pobreza, sin



Aramis Miranda.

“CADA PERSONA TIENE UNA HABILIDAD ESPECIAL. LO IMPORTANTE ES QUE LA UTILICES PARA HACER EL BIEN, YA QUE LA SATISFACCIÓN DE PODER BENDECIR A OTROS CON UN TALENTO ES TREMENDA ¡ÚSALO PRONTO, SEA CUAL SEA EL TUYO!”

figuras paternas que les brinden ejemplo o apoyo para seguir adelante. El deseo de superación de estos chicos impulsa a nuestro compañero a calzarse los zancos y utilizar este talento en representaciones y festivales desde los que se fomenta el desarrollo de la autoestima y a optar por el valor ante la adversidad. «Uno de los objetivos de mis talleres es llegar a pararse en los zancos y vencer el miedo a caminar solos, que experimenten de qué les hablo cuando me refiero a aceptar retos y luego disfrutar del éxito obtenido».

Aramis hace extensible a su trabajo en MAPFRE esa creencia de que con fe y determinación se puede lograr todo, lo que le ha llevado a aceptar retos que le han ayudado a crecer profesionalmente. «Actualmente soy tasador del departamento de reclamaciones de automóviles y llegué a trabajar como jefe de taller provisional en el taller Multiservicar. Fue una gran experiencia y una satisfacción que me escogieran a mí para ayudarlos con un proyecto tan grande e importante».

Pero si hay algo que Aramis ha aprendido a lo largo de estos años es a no ser conformista, por eso sigue testando sus propios límites: «Actualmente estoy trabajando con mi supervisor en un proyecto piloto que va encaminado a mejorar el servicio de mi departamento y agilizar los procesos. Esto me ha llevado a compartir mis ideas y propuestas en foros, las cuales han sido escuchadas y algunas aplicadas con éxito».

Y, mientras sus zancos le sustentan en esa carrera de obstáculos hacia sus propias metas, ayuda a los demás a alcanzar las suyas, aunque a veces, es él mismo quien recibe una lección de sus alumnos: «Recuerdo el caso de una alumna muy especial: se levantó y dijo ‘yo lo voy a lograr’. Noté que caminaba con dificultad y me sorprendí porque nunca había enseñado a nadie con una minusvalía. Sin imaginarme que la lección la iba a recibir yo, esta chica me repitió las mismas palabras que minutos antes yo le había dicho al grupo –‘las limitaciones se las pone uno mismo; poder es querer’-. Para mi sorpresa, la joven, que padecía parálisis cerebral, logró completar el reto y caminó sola en los zancos. Ese día entendí claramente que no hay imposibles, y que tenemos la capacidad y el poder de motivar a otros hasta el punto de ayudarles a superar los obstáculos más difíciles».

# MAPFRE



Miguel Rojas Leguía.

## Miguel Rojas Leguía

*Ejecutivo de Atención al Cliente Profesional de la Sub Central de Lima (Perú)*

**M**iguel se define a sí mismo como un amante del baloncesto. Tanto es así, que lo ha llegado a considerar no solo como un deporte, sino como un medio a través del cual ha podido recibir una educación y que además le enseñó a ser organizado en su vida personal.

Nuestro compañero empezó a practicar este deporte a los nueve años de edad en el equipo de su colegio, el María Reina, donde jugó en todas las categorías del campeonato Adecore (Asociación Deportiva de Colegios Religiosos). A los 17 años dio el salto al deporte profesional con el Club Hebraica, para jugar más adelante con La Militar, Naval, y el Club El Bosque, «donde aprendí un estilo diferente y de mayor control».

Con el Club El Bosque ganó la Liga de Lima, lo que le permitió disputar la Liga Sudamericana de Clubes. Esta se desarrolló en Venezuela durante dos años consecutivos, y allí pudo ver y aprender mucho porque comprobó el nivel con el que se jugaba en el exterior.

«Para mí, el haber llegado tan lejos me da una gran satisfacción porque no es solo estar pendiente del baloncesto. También tuve que estudiar y ahora trabajar, y siempre pude practicar y jugar este maravilloso deporte que tantas alegrías y enseñanzas me ha dado y que ahora es parte de mi vida».

En cuanto a apoyos se refiere, Miguel siempre ha estado muy bien rodeado a la hora de llevar a cabo su sueño de jugar al baloncesto. «Mi mayor apoyo son mis padres y mi novia, pero también están las personas que me animaron a iniciarme en el baloncesto, Luis Ovalle y Jesús Heredia, entrenadores del María Reina, mi colegio. En el baloncesto profesional tengo que agradecerles su confianza a los entrenadores del equipo La Militar (Ricardo Alemant) y del Club El Bosque (Mario Ramos), que me ayudaron a desarrollar mi juego».

Nuestro protagonista reconoce que, a pesar de disponer de menos tiempo, saca dos horas todos los días entre semana para dedicarlas a su pasatiempo preferido, y siempre reserva el fin de semana para jugar con amigos con los que lleva haciéndolo prácticamente toda la vida.

En cuanto a su manera de ver el juego, se declara admirador de Stephen Curry y seguidor de Minnesota Timberwolves. «Las características que admiro de un buen jugador son el buen dominio del balón, buena visión de campo, criterio propio para decidir y buena capacidad de comunicación con los compañeros y con el entrenador».

Para Miguel, congeniar su pasión, el baloncesto, con su trabajo en MAPFRE no resulta un problema en absoluto. «Desde niño he practicado deporte y siempre me ha ayudado a eliminar las tensiones y el estrés. Gracias a ello tengo mejor predisposición tanto para la vida laboral como para la familiar, y sobre todo para mi propia personalidad». De hecho, Miguel participa en el campeonato de la APESEG (Asociación Peruana de Empresas de Seguros), que disputa con el equipo de MAPFRE, los campeones todos los años en los que han participado.

“ EL MOMENTO MÁS ESPECIAL QUE HE VIVIDO RELACIONADO CON EL BALONCESTO FUE CUANDO QUEDAMOS CAMPEONES EN LA LIGA DE LIMA, Y ESTO NOS PERMITIÓ IR AL CAMPEONATO SUDAMERICANO QUE SE JUGÓ EN VENEZUELA, DONDE TAMBIÉN TUVE UNA GRATA EXPERIENCIA ”

## MAPFRE adquiere Dixon House, edificio premium de la City de Londres

La compañía ha formalizado la compra del edificio Dixon House, un histórico inmueble situado en el corazón financiero de la City londinense al fondo de inversión inmobiliario GreenOak. Se trata de un inmueble premium de 4.473 metros cuadrados, ubicado en Lloyd's Avenue esquina con Fenchurch Street, en pleno distrito financiero de Londres. El edificio se dedicará en su mayor parte al alquiler de oficinas, si bien también está previsto que aloje las oficinas de nuestras unidades de negocio que operan actualmente en la capital británica: MAPFRE RE, MAPFRE GLOBAL



RISKS Y MAPFRE ASISTENCIA. La fecha prevista de finalización de las obras es mayo de 2017.

## MAPFRE RE recibe la autorización en China para su Oficina de Representación

Hasta la fecha, la representación de MAPFRE RE en China se gestionaba a través de la oficina de representación de MAPFRE S.A. en Pekín. En el mes de noviembre de 2015, MAPFRE RE solicitó la concesión de una oficina de representación propia, con el fin de reforzar su presencia en el país y como paso previo y necesario para establecer una futura sucursal en China. Ignacio Rodríguez Arteché será el representante legal de la oficina. Esta gran noticia es una señal más del compromiso de MAPFRE RE con el mercado chino que, sin duda, permitirá proporcionar a sus clientes un apoyo más cercano y duradero.

## InsureandGo repite premio en los British Travel Awards

Los British Travel Awards reconocen a las mejores empresas turísticas en más de 70 categorías mediante un sistema de medición de la opinión de los consumidores y los profesionales del sector a

través de votación. Este nuevo premio de InsureandGo ayuda a mejorar la posición de marca de MAPFRE ASISTENCIA a la vez que contribuye a hacer más fuerte a la compañía en cada una de sus entidades en el mundo.



## MAPFRE PARAGUAY logra el Certificado de Gestión Ambiental ISO 14001



Este reconocimiento se suma a los obtenidos por Puerto Rico y Colombia en 2013, y por México y Brasil en 2014. En este último país, BB MAPFRE ha obtenido el reconocimiento como una de las empresas más sostenibles del país por la *Guía EXAME*, la mayor y más

respetada publicación sobre desarrollo sostenible de Brasil. El proyecto de certificación ambiental de MAPFRE PARAGUAY da continuidad al Plan Estratégico Medioambiental del Grupo MAPFRE, liderado por la DISMA.

## MAPFRE MÉXICO, entre las aseguradoras mejor evaluadas por la CONDUSEF

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) ha evaluado a MAPFRE MÉXICO como una de las mejores aseguradoras por segundo año consecutivo. Los resultados de la evaluación muestran que el sector Asegurador obtuvo calificación promedio de 9, siendo MAPFRE MÉXICO una de las instituciones mejor evaluadas por segundo año consecutivo, al obtener una calificación por encima de la media con 9,5.

## Finaliza la implantación global de eCampus MAPFRE

Finaliza la implantación global de eCampus MAPFRE con la reciente incorporación de BB E MAPFRE y las sedes de Direct Line en Alemania e Italia. Con esta iniciativa, eCampus MAPFRE, disponible en 49 países, ofrece un espacio común para compartir conocimiento entre los más de 38.000 empleados de MAPFRE en el mundo. Este espacio se ha abierto también para más de 12.000 mediadores, siendo clave en el despliegue de la formación comercial obligatoria.



## MAPFRE, una de las Mejores Empresas para Trabajar en Perú

MAPFRE ha sido reconocida como una de las Mejores Empresas para Trabajar en Perú según la consultora internacional y de gestión de Recursos Humanos Great Place To Work (GPTW). Este

reconocimiento marca un estándar de calidad internacional de los lugares de trabajo. Renzo Calda Guirato, CEO de MAPFRE PERÚ, recogió el premio en nombre de la compañía.

Participamos en el segundo foro del Observatorio Generación & Talento dedicado a la Generación Y que tuvo lugar en Madrid

## CESVIMAP asesora en la gestión de siniestros a la aseguradora Al Rajhi Takaful de Arabia Saudí

Un grupo de expertos de los departamentos de Ingeniería y Desarrollo Pericial de CESVIMAP se desplazó a Riad, donde se ubica la sede de la aseguradora saudí, para estudiar las características del mercado asegurador de automóviles de ese país y específicamente la gestión de siniestros. Al Rajhi Takaful es la tercera aseguradora en el ranking de automóviles en Arabia Saudí, con un

volumen de primas de 242,2 millones de euros a cierre de 2015.



## MAPFRE PARAGUAY, galardonada con el Premio Prestigio

MAPFRE ha sido reconocida recientemente en Paraguay como una de las compañías más prestigiosas del país al recibir el Premio Prestigio, a la reputación de la marca. Este galardón está organizado por el diario *5días* y se concede basándose en la investigación

realizada por la consultora CCR, que realiza encuestas apoyándose en siete dimensiones diferentes: Calidad de productos y servicios, Compromiso social y ambiental, Confianza/ética, Innovación constante, Popularidad, Reconocimiento en medios de comunicación y Tradición.

## SOLUNION repite como primera compañía de seguro de crédito en España en el Barómetro ADECOSE

SOLUNION, empresa especializada en seguros de crédito participada por MAPFRE, ha vuelto a ser elegida como mejor compañía de seguro de crédito en la VII Edición del *Barómetro ADECOSE 2015: Estudio sobre la calidad de servicio de las compañías*, que refleja el nivel de satisfacción de los principales corredores de España respecto a las diferentes empresas aseguradoras.

La compañía lidera la lista en términos de satisfacción y calidad de servicio, según han decidido los mediadores encuestados, en una edición que ha registrado su mayor índice de participación hasta la fecha, con un total de 800 entrevistas realizadas a miembros de 100 corredurías.

## MAPFRE GLOBAL RISKS participa en la Conferencia Xchanging en Londres



A la conferencia asistieron 400 altos directivos del sector, entre los que se encontraban agentes de seguros y de reaseguros y brokers, así como clientes y agentes financieros.

Chris Smith, director general de Mercados y Regiones de MAPFRE GLOBAL RISKS- International, fue uno de los ponentes del evento. Durante su discurso, titulado *Embracing Global Change: Londres como plataforma para el crecimiento*, argumentó a favor del crecimiento global y repasó las oportunidades y los desafíos a los que se enfrenta la compañía y todo el sector, así como los factores críticos de éxito.

## Top Car MAPFRE 2015 reconoce a los mejores de la industria del automóvil en México

Por segundo año consecutivo, MAPFRE MÉXICO entrega sus premios a los más destacados de la industria automovilística en cuanto a innovación, creatividad y avances tecnológicos. En el acto de entrega de los galardones, varios usuarios actuaron como jueces eligiendo a los que consideran los mejores coches en 18 categorías. Top Car MAPFRE es el único concurso a nivel nacional en México que se basa en la opinión del usuario final. El pasado septiembre ya se definieron las categorías a votar tomando en cuenta la lista de los automóviles nacionales y extranjeros que se encuentran a la venta en el mercado mexicano.

## MAPFRE ESPAÑA, una realidad en 2016

MAPFRE crea la nueva entidad MAPFRE ESPAÑA, operativa desde enero de 2016, para agrupar la actividad de MAPFRE FAMILIAR (incluidas filiales) y MAPFRE EMPRESAS. La entidad MAPFRE VIDA mantendrá su personalidad jurídica.

Esta reorganización societaria, que favorecerá la simplificación operativa y tecnológica de la compañía, ha sido una de las iniciativas estratégicas de MAPFRE IBERIA y responde al objetivo de orientación al cliente.

## MAPFRE y VERTI, websites del año 2015 en el sector asegurador español

MAPFRE y VERTI han sido los ganadores de los premios Website del Año 2015 en el sector asegurador. VERTI ha obtenido el premio a la Mejor Website que reconoce el contenido, el diseño y la facilidad de navegación de la página web de la compañía. MAPFRE, por su parte, ha conseguido, por segundo año consecutivo, el reconocimiento a la

Website Más Popular del sector, que se entrega a la web con mayor número de votos.

Estos galardones, otorgados por la agencia MetrixLab, reconocen en cada una de sus 19 categorías la mejor página web y la más popular. Este año han sido nominadas 228 websites y se han registrado 175.000.

## Filomeno Mira, ex vicepresidente de MAPFRE, reconocido por su contribución a la gerencia de riesgos

El ex vicepresidente de MAPFRE, Filomeno Mira, ha recibido recientemente la Distinción de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS) por su implicación en este sector. Recibió este

reconocimiento, que se le ha otorgado por unanimidad, «como gran impulsor de la Gerencia de Riesgos en España e Iberoamérica», según resalta la asociación. El acto contó con la presencia de Antonio Huertas.





## Somos una de las 10 mejores marcas españolas de 2015

La consultora Interbrand elabora cada dos años su ranking con las 30 mejores marcas españolas. En su edición de este año, MAPFRE forma parte de las 10 primeras, ocupando la novena posición y escalando tres puestos desde el anterior ranking de 2013.

El valor de la marca MAPFRE ha experimentado una subida del 28% con respecto al año anterior, una de las cuatro que más suben, llegando a los 973 millones de euros. La



compañía comparte este top 10 con algunas de las marcas más importantes de nuestro país.

SE RENUEVA EL CERTIFICADO DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE EN ESPAÑA PARA EMPRESAS DE CONVENIO MAPFRE

## MAPFRE participa en Londres en la conferencia internacional de *The Economist* sobre seguros.



Manuel Aguilera, director del Servicio de Estudios de MAPFRE, ha participado en The Economist's Insurance Summit, conferencia internacional sobre la industria aseguradora organizada en Londres por la publicación británica. En la conferencia «Guardianes del Futuro», participaron algunas de las principales compañías aseguradoras

del mundo. En ella se reflexionó sobre el estado actual de la industria aseguradora, los retos de futuro a los que se enfrenta, y los desequilibrios entre los distintos grados de desarrollo del seguro en las diferentes regiones del planeta. En opinión de Aguilera, debemos ser conscientes de que la parte más importante del crecimiento futuro de la industria de seguros en el mundo se llevará a cabo en los mercados emergentes. En este sentido, se hace necesario reflexionar sobre «las políticas públicas y las iniciativas privadas que podrían promover el crecimiento del mercado y, en un sentido más amplio, el desarrollo de la cultura del seguro entre la población de esos países».

## Nombramientos



**Ignacio Baeza**, vicepresidente de MAPFRE, ha sido designado presidente del Consejo de Administración y CEO de la Unidad de Asistencia, además de presidente de la Comisión Directiva de esta entidad. Mantiene bajo su responsabilidad la supervisión del Área Corporativa de Negocio y Clientes.



**José Manuel Inchausti** ha sido nombrado CEO Territorial de Iberia, en sustitución de Ignacio Baeza. Inchausti es ya CEO Regional de Iberia y de España desde enero de 2015.



**Rafael Senén** ha sido nombrado director general del Área Corporativa de Negocios y Clientes de MAPFRE. En esta área se integra también la Dirección Corporativa de Innovación, cuyo responsable es Josep Celaya.



**Alberto Berges**, hasta ahora director general adjunto del Área Corporativa de Negocios y Clientes, ha sido nombrado director general de la Unidad de Asistencia y Chief Operating Officer (COO) de la misma. Asimismo, ha sido designado vocal del Consejo de Administración de esta entidad.

## Más de 400.000 personas de 20 países se benefician del voluntariado corporativo en 2015

El programa de voluntariado corporativo de MAPFRE, desarrollado a través de Fundación MAPFRE, ha beneficiado este año a un total de 423.997 personas de 20 países, principalmente en riesgo de exclusión social.

Entre los proyectos más relevantes que se han llevado a cabo en estos meses

en nuestro país destacan aquellos en los que los voluntarios han colaborado en comedores sociales y campañas de donación, así como en actividades para ofrecer apoyo psicosocial a enfermos en hospitales, para visitar a personas mayores en residencias de ancianos y realizar talleres educativos, entre otros.

## MAPFRE ASISTENCIA ofrece seguro de viaje a más de 250.000 jóvenes



La compañía, a través de su plataforma de seguros de Viaje online InsureandGo, ofrece desde julio de 2015 a más de 250.000 jóvenes la opción de contratar un seguro de que les permitirá disfrutar de su experiencia Erasmus de una manera más segura y tranquila.

El programa permite a los estudiantes pasar entre tres y doce meses en otro país europeo, bien por estudios o para realizar prácticas en una empresa o en otro tipo de organización.

## MAPFRE premiada por su proyecto del Marco Global de Internet



El Marco Global de Internet pretende facilitar un modelo global para los portales de MAPFRE en Internet, teniendo como principales objetivos la presentación de una imagen homogénea y reconocimiento como marca global en internet; ofrecer una adecuada navegación en todo tipo de dispositivos; reutilización y estandarización de enfoques y tecnologías para reducir los costes y los tiempos de implantación; y dotar de autonomía a los equipos de negocio para cambios de estructura y contenidos.

Francisco Marco Orenes, director general del Área Corporativa de Soporte a Negocio, fue el encargado de recoger el premio, además de explicar el desarrollo y la implantación del proyecto global en MAPFRE.

Actualmente el proyecto ya está implantado en 14 países y llegará al resto de países durante 2016.

## MAPFRE, en el Anuario de Sostenibilidad de RobecoSAM

El Anuario de Sostenibilidad 2015, que se presentó durante el World Economic Forum de Davos (Suiza), muestra un análisis realizado sobre el rendimiento en términos de sostenibilidad de las mejores empresas de cada industria. Para elaborar este anuario, se toma como referencia el 15 por ciento de las mejores de cada

sector, evaluando un total de 2.126 compañías de 42 países diferentes. MAPFRE figura junto con las entidades líderes que forman parte del Dow Jones Sustainability Index 2015, como una de las 20 empresas españolas más sostenibles del mundo en términos ambientales, sociales y de buen gobierno.

## Javier San Basilio, nuevo presidente de la Cámara de Comercio de España en Gran Bretaña

La Cámara Oficial de Comercio de España en Gran Bretaña ha nombrado nuevo presidente de la institución a Javier San Basilio, director regional de MAPFRE RE en el Reino Unido. San Basilio ejercía hasta ahora las funciones de

vicepresidente de la Junta Directiva de la Cámara, a la que MAPFRE RE pertenece desde hace siete años. Durante este periodo ha estado muy ligado a sus actividades, primero como vocal y desde enero de 2013 como vicepresidente.

# MAPFRE RE analiza en su Reunión de Primas anual su evolución y retos para 2016

Los directivos de MAPFRE RE analizaron en su tradicional Reunión de Primas la evolución de su negocio durante el año pasado y los retos a los que se enfrenta el reaseguro en 2016. Pedro de Macedo, presidente de MAPFRE RE, transmitió a los asistentes su agradecimiento por todos los años como máximo ejecutivo de la entidad, en los que siempre ha trabajado con ilusión y entusiasmo,

mostrándose satisfecho por el equipo que continúa en MAPFRE RE y confiado de su capacidad para afrontar los retos del futuro.

En la clausura de este encuentro, Antonio Huertas hizo mención especial a la importancia de la actividad reaseguradora en el desarrollo de la estrategia del Grupo e invitó a todos los participantes a seguir trabajando en la expansión del negocio durante 2016.



## El ramo de Aviación se incorpora a la oferta comercial de Empresas

MAPFRE ESPAÑA integra el ramo de Aviación en su oferta comercial para el cliente empresa, y lo hace con dos productos: Seguro de Aviación General y Seguro de Responsabilidad Civil

Aeroportuaria, que ya se encuentran a disposición de la red comercial y del resto de mediadores. Estos productos están destinados a cubrir cualquier aeronave debidamente matriculada y destinada a actividades como el transporte no regular, vuelos turísticos o fotografía aérea, entre otras.



## Nombramientos



**Fernando Mata Verdejo**, director general adjunto del Área Corporativa de Estrategia y Desarrollo desde julio de este año, ha sido designado director general de esta Área.



**Elena Sanz**, hasta ahora directora general adjunta del Área Corporativa de RR.HH., ha sido nombrada directora general de esta área.



**Bosco Francoy**, hasta ahora director regional Latam de MAPFRE RE y director de Facultativo de esta entidad, ha sido nombrado director general de MAPFRE GLOBAL RISKS y Chief Operating Officer de esta Unidad y vocal de su Consejo de Administración.



**José Ramón Alegre** es nombrado nuevo CEO de Direct Line Alemania, compañía controlada por MAPFRE desde el pasado mes de junio, en sustitución de David Stachon, que ha decidido dejar la empresa por razones personales. José Ramón Alegre ya desempeñaba el cargo de Chief Operating Officer en Direct Line Alemania.

MAPFRE MIDDLESEA ESTRENA WEB, MÁS ORIENTADA AL CLIENTE Y CON ACCESO MÁS RÁPIDO Y SENCILLO A INFORMACIÓN ESENCIAL

# TOLERANCIA CERO

## al consumo de alcohol y drogas en la conducción



Cerca del 36 por ciento de los jóvenes españoles de entre 16 y 30 años ha conducido alguna vez bajo los efectos del alcohol y uno de cada diez reconoce haberlo hecho tras haber consumido cannabis o cocaína. La realidad en Europa y América no es muy diferente y por ello cada vez son más las campañas dirigidas a conductores de todas las edades para frenar la siniestralidad vial por consumo de este tipo de sustancias. Fundación MAPFRE se une a este reto con su campaña Objetivo Cero.

texto **NURIA DEL OLMO**

**E**l consumo de drogas es una de las principales causas de mortalidad entre los jóvenes en Europa y muchos de los accidentes que ocurren en las carreteras europeas son provocados por conductores que están bajo los efectos de una sustancia psicoactiva. Se estima que tan solo el alcohol, la sustancia que se detecta con más frecuencia entre los conductores que sufren

heridas graves o que murieron en un accidente de tráfico, es responsable anualmente de hasta 10.000 muertes al año en carretera en la Unión Europea, es decir, un 25% del número total de muertes por accidentes de tráfico.

Son datos del Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías (OEDT), entidad responsable de supervisar el proyecto DRUID (Driving Under the Influence of Drugs, Alcohol and Medicines), cuyo objetivo es profundizar en el conocimiento del consumo de alcohol, otras drogas y medicamentos en los conductores, revisar las posibilidades de intervención y armonizar las actuaciones en el marco de la Unión Europea.

Según dicho informe, que recoge los datos obtenidos de más de 50.000 controles realizados entre 2006 y 2011 en 13 países, el 3,5% de los conductores europeos había bebido alcohol, el 1,9% había consumido drogas y un 1,4% había tomado algún tipo de medicamento.

Destaca, además, que entre un 25 a un 50% de los casos, los conductores daban positivo por una o más sustancias psicoactivas; que de media, una cuarta parte de los conductores que sufrieron heridas y casi una tercera parte de quienes murieron



LATINSTOCK



LATINSTOCK



CON EL LEMA #NO CONTROLAS, FUNDACIÓN MAPFRE ENFATIZA LA IMPORTANCIA DE NO CONDUCIR HABIENDO CONSUMIDO DROGAS. «UN CONDUCTOR DROGADO PIERDE LA CLARIDAD Y NO TIENE MARCHA ATRÁS»



en un accidente habían dado positivo por alcohol, y que la mayoría de estos (70%) superaban la tasa de 1,2 gramos por litro en sangre. El país con mayor índice de conductores gravemente heridos que dieron positivo en el control de alcoholemia es Bélgica y el ranking de los que registran mayor porcentaje de conductores fallecidos por consumo de alcohol lo lidera Portugal.

### Libertad, autonomía y placer

Es lo que siente la mayoría de jóvenes españoles cuando conduce, una actividad que disfrutan, en la que se consideran responsables y en la que en líneas generales se ponen buena nota. Sin embargo, la teoría dista mucho del comportamiento

real al volante y, a pesar de que la postura oficial que muestran es la de descartar absolutamente los comportamientos arriesgados, la realidad es bastante diferente. Sustancias, consumo y conducción, lejos de estar dissociadas como parece en muchas de sus manifestaciones, aparentan tener fuertes vínculos.

Son datos del informe *Conducción y drogas. Factores subyacentes a los comportamientos de riesgo*, que han presentado recientemente Fundación MAPFRE y la Fundación de Ayuda Contra la Drogadicción (FAD) con el objetivo de analizar de forma detallada y cuantificable lo que los jóvenes piensan y perciben acerca de los riesgos asociados a la conducción.

El estudio, resultado de cerca de 1.000 encuestas realizadas a jóvenes entre 16 y 30 años,

**EL 36% DE LOS JÓVENES ESPAÑOLES HA CONDUCIDO BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL, Y EL 10% HABIENDO CONSUMIDO DROGAS**

destaca que aunque la mayoría declara que en los últimos seis meses «nunca» ha conducido bajo los efectos de sustancias, un porcentaje muy importante de conductores ha conducido «alguna vez» bajo los efectos de las drogas, cerca del 36% en el caso del alcohol y alrededor de un 10%, en el caso del cannabis, cocaína y otro tipo de drogas.

Se trata de una investigación, que aunque se ha centrado en jóvenes, se trata de un problema que afecta a conductores de todas las edades, como los mayores de 65, en los que el consumo de medicamentos se convierte en un factor de riesgo importante.

### Educación y concienciación

Gracias a estos estudios las instituciones disponen, cada vez más, de evidencias científicas que les ayuden a orientar sus actividades y políticas para mejorar la seguridad vial y frenar las alarmantes cifras de siniestralidad. Es el caso de Fundación MAPFRE, entidad volcada contra la accidentalidad a través de una ambiciosa campaña denominada Objetivo Cero Accidentes, bajo la que desarrolla



## Cuidado con los medicamentos

Algunos medicamentos también son drogas que, aunque legales, reguladas y sometidas a prescripción facultativa, pueden alterar la capacidad para conducir. La información es la mejor arma: se debe leer el prospecto y consultar al médico o al farmacéutico si existe alguna duda. Si una persona no se encuentra en plenas facultades físicas o emocionales, no debe conducir.

numerosas actividades para concienciar a los jóvenes de los peligros de tomar drogas y alcohol al volante. Bajo el lema #Nocontrolas, la entidad enfatiza la importancia de no subirse al coche cuando el conductor ha consumido algunas de estas sustancias.

Jesús Monclús, director de Prevención y Seguridad Vial de Fundación MAPFRE, considera clave la divulgación, la concienciación y la educación en la escuela y en las empresas como «el primer paso para seguir avanzando en la prevención de los accidentes». A su juicio también es necesario «reforzar los controles de consumo», ya que las drogas son «incuestionablemente incompatibles con la conducción» y el rechazo social con respecto al consumo de drogas tiene que ser absoluto. «Un conductor drogado deja de pensar con claridad y ya no tiene marcha atrás. Por ello es tan importante que entre todos impidamos que alguien que haya consumido drogas se ponga al volante», señala.

### Mayor concienciación en Latinoamérica

El consumo de alcohol en esta región, con el promedio más alto en el mundo, contrasta con los esfuerzos de los países para endurecer las penas a los conductores ebrios, desarrollar campañas de prevención y regular la publicidad de estos productos.



## Conducción y drogas. Factores subyacentes a los comportamientos de riesgo

«Si a fecha de hoy ningún conductor se pusiera al volante tras haber consumido drogas, en un año presentaríamos un informe con 900 fallecidos menos». Sin duda podríamos hablar de mejores cifras que los 1.126 fallecidos en accidentes en 2015. Así de clara se mostró la directora general de Tráfico, María Seguí, durante la presentación del informe *Conducción y drogas. Factores*

*subyacentes a los comportamientos de riesgo*, presentado en Madrid. En el acto también participó Bartolomé Vargas, fiscal de Sala de Seguridad Vial, quien estuvo acompañado de Eusebio Megías, director técnico de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; así como de Julio Domingo y Jesús Monclús, director general y director de Prevención y Seguridad Vial de Fundación MAPFRE, respectivamente.

Según el último informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en México, por ejemplo, la ingesta de alcohol es la segunda causa de muerte en los jóvenes de 15 a 29 años y en 2012 quitó la vida de 300.000 personas. Es el motivo por el que en 2003 la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal puso en marcha el programa Conduce Sin Alcohol, un operativo policial que aplica pruebas rápidas mediante alcoholímetros en retenes itinerantes en Ciudad de México y que ha conseguido reducir en un 70% la cifra de accidentes de tráfico mortales por esta causa.

Chile, donde el alcohol en la conducción y el exceso de velocidad son las principales causas de accidentes fatales, también ha mejorado mucho sus cifras de siniestralidad en los últimos años y sin duda es una referencia para el resto de países de la región.

Su gran avance en esta materia se debe a la introducción de los límites de alcohol en

sangre a finales de los años 90, a la entrada en vigor de la Ley Tolerancia Cero, que estableció un programa de tratamiento para conductores reincidentes y aumentó las sanciones por conducción en estado de ebriedad. También destaca la famosa Ley Emilia, que desde 2014 establece cárcel efectiva de mínimo un año a conductores en estado de ebriedad que generen lesiones gravísimas o la muerte y que introduce como delito fugarse del lugar del accidente y negarse a realizar un test de alcoholemia.

Destaca también el gran ejemplo que en esta materia ha dado Brasil con la «Ley Seca» de Tolerancia Cero aprobada en 2013, según la cual es ilegal conducir tras haber consumido cualquier cantidad de alcohol.

EN MÉXICO, LA  
INGESTA DE  
ALCOHOL ES LA  
SEGUNDA CAUSA DE  
MUERTE EN LOS  
JÓVENES DE 15 A  
29 AÑOS

## No hay consumo sin riesgo

■ **JÓVENES.** La gran mayoría conducen con responsabilidad, pero alrededor de uno de cada seis busca emociones intensas, opina que a veces hay que saltarse alguna norma y considera que es posible conducir bebido o drogado.

■ **DROGAS.** Casi uno de cada dos conductores implicados en accidentes en España ha consumido alguna sustancia ilegal y uno de cada tres reconoce haberse montado en un vehículo conducido por alguien que había consumido drogas.

■ **ALCOHOL.** En España, el límite se encuentra en 0,5 gramos por litro de sangre y en 0,3 para conductores noveles y profesionales.

■ **ACCIDENTE.** Según las estadísticas, si una persona sufre un accidente con víctimas y no ha consumido drogas, es probable que el otro conductor sí lo haya hecho.



■ **VÍCTIMAS.** Si se consiguiera eliminar el consumo de drogas en los conductores se podrían evitar unos 500 fallecidos al año.

■ **AMÉRICA LATINA.** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en esta región se consume una media de 8,4 litros de alcohol al año, lo que supone 2,2 litros más que el promedio mundial. Solo Brasil, Chile, Colombia, Ecuador y Uruguay fijan un límite legal a la concentración de alcohol en la sangre para conductores.

■ **TRASTORNOS.** El consumo de esas sustancias produce delirios, ensoñación y alteraciones del sentido del tiempo, en la toma de decisiones y en el tiempo de reacción, que hacen imposible conducir de forma segura.

■ **EFFECTOS.** Cuando hablamos de drogas, esperar un rato no es la solución. Al margen del «subidón» inicial, los efectos de las drogas se mantienen durante varias horas.

■ **CONCENTRACIÓN.** Las drogas siempre actúan, y para mal, en la capacidad de conducción. La conducción es una actividad para la que hay que estar siempre en las mejores condiciones.

■ **PREVENCIÓN.** Es preciso planificar con antelación los desplazamientos y buscar alternativas de movilidad seguras si existe alguna posibilidad de que se vaya a consumir cualquier droga.

■ **FAMILIARES Y AMIGOS.** Las personas que están cerca deben impedir que alguien que haya consumido drogas se ponga tras el volante.

## La Fundación Real Madrid se suma a la campaña Juega Seguro



Fundación MAPFRE, la Fundación Real Madrid y el Centro Médico de Excelencia FIFA Ripoll y De Prado han presentado recientemente en el estadio Santiago Bernabéu la campaña Juega Seguro, cuyo objetivo es realizar actividades encaminadas a prevenir la muerte súbita en el deporte. La fundación del equipo de fútbol ha firmado un acuerdo de colaboración

con dichas entidades para que los niños que forman parte de las escuelas sociodeportivas de la Fundación Real Madrid en España reciban cursos de reanimación cardiopulmonar a lo largo del mes de marzo. Se trata de una formación que permitirá a los alumnos y a sus entrenadores saber reaccionar a tiempo ante una parada cardiorrespiratoria sufrida por un jugador en el campo de juego. En la presentación participó Enrique Sánchez, vicepresidente ejecutivo de la Fundación Real Madrid; Emilio Butragueño, director de Relaciones Institucionales del Real Madrid C. F.; Julio Domingo, director general de Fundación MAPFRE; y Pedro Luis Ripoll, director de la Clínica Excelencia FIFA Ripoll y de Prado.

Más de 30.000 mujeres han aprendido a mejorar su salud cardiovascular y a conocer su nivel de riesgo gracias a la campaña Mujeres por el Corazón



Antonio Nuñez recogió el premio el pasado 15 de febrero de manos de Javier Moll, presidente de Prensa Ibérica.

## Reconocimiento a nuestro compromiso con la seguridad vial

El Premio Institucional del Motor ha correspondido este año a Fundación MAPFRE. Se trata de un galardón que reconoce su labor en el fomento de la seguridad vial y de las personas a través de la educación en valores sociales. Durante el acto de entrega del premio, el vicepresidente de Fundación MAPFRE, Antonio Nuñez, agradeció a todo el equipo de Fundación y a los voluntarios de MAPFRE de muchos países por su «labor extraordinaria a la hora de concienciar y sensibilizar a conductores y peatones sobre la importancia de respetar las normas de tráfico».

## Nos unimos al Patronato de la Fundación Cultural Hispano-Brasileña

El director general de Fundación MAPFRE, Julio Domingo, y el director ejecutivo de la Fundación Cultural Hispano-Brasileña, Francisco Gallo, en la firma del acuerdo.



Recientemente, Fundación MAPFRE ha firmado un acuerdo con la Fundación Cultural Hispano-Brasileña para entrar a formar parte del Patronato de dicha entidad, creada en 2001 con el objetivo de dar a conocer la cultura brasileña en España. Así, desarrolla ciclos literarios, muestras de cine brasileño y conciertos de música brasileña de distintos géneros y otras actividades académicas, científicas y culturales.

Este acuerdo representa un paso más en el fortalecimiento de las relaciones bilaterales entre Brasil y España, en la promoción de la cultura, y en especial, en la promoción de la diversidad artística de Brasil entre la sociedad española.



## Entre las fundaciones más transparentes

En 2015, Fundación MAPFRE ha vuelto a liderar las primeras posiciones de esta clasificación, que publica la Fundación Compromiso y Transparencia de forma anual. En concreto, la Fundación cumple 15 de los 18 indicadores de transparencia y buen gobierno, que exige dicha entidad para pertenecer al selecto grupo de las 21 fundaciones empresariales españolas con categoría de «Transparentes».

Estos datos han sido extraídos de *Contruir Confianza 2015. Informe de transparencia y buen gobierno en la web de las fundaciones españolas*, cuyo objetivo es analizar la evolución y el progreso de las 63 principales fundaciones empresariales y familiares de España a lo largo de los últimos siete años.



Última edición de los Premios Fundación MAPFRE.

## Nueva convocatoria de los Premios Fundación MAPFRE

La XX edición de los Premios Fundación MAPFRE 2015 reconoce el compromiso de personas e instituciones que han realizado actuaciones destacadas en beneficio de la sociedad en los ámbitos científico, cultural y social. Dichos galardones, que se fallarán próximamente y cuya dotación individual asciende a 30.000 euros, se otorgan en cinco categorías: Premio a toda una vida profesional (José Manuel Martínez), Premio a la mejor iniciativa en promoción de la salud; Premio a la mejor iniciativa en Acción Social; Premio a la Mejor iniciativa en Prevención y Seguridad Vial; y Premio Internacional de Seguros (Julio Castelo Matrán).

## Luis Hernando de Larramendi, vicepresidente segundo de Fundación MAPFRE



El Patronato de Fundación MAPFRE ha nombrado recientemente vicepresidente segundo del mismo a Luis Hernando de Larramendi. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, Luis Hernando de

Larramendi es agente oficial de la Propiedad Industrial e Intelectual, European Patent Attorney, socio de la firma jurídica Elzaburu, presidente de la Fundación Ignacio Larramendi, del Consejo de Administración de Digibis S.L. y Presidente de ASE-Acción Social Empresarial, entre otros muchos cargos. Además, es consejero de MAPFRE S.A.; así como vocal del consejo de administración de diferentes entidades de MAPFRE y Vicepresidente Segundo de MAPFRE ESPAÑA. Sustituye en el cargo a Francisco Vallejo Vallejo que desde mayo de 2013 era miembro del Patronato de Fundación MAPFRE.

## Nuevo director del Área de Acción Social de Fundación MAPFRE

Daniel Restrepo Manrique ha sido nombrado recientemente nuevo director del Área de Acción Social de la Fundación. Sustituye en este cargo a Fernando Garrido Tomé quien desarrollará próximamente nuevas funciones ejecutivas en el Grupo MAPFRE.

Daniel Restrepo, doctor en Historia por la Universidad de Navarra, es colombiano. Se incorporó a Fundación MAPFRE América en 1991. Ha sido director general de Fundación MAPFRE Tavera desde 1992, hasta la fusión de esta última con Fundación MAPFRE



en 2006. Desde ese año y hasta la actualidad, ha desempeñado el cargo de adjunto al director del Área de Cultura.

## Dos nuevas exposiciones en Madrid y Barcelona

Los pasados 15 y 17 de febrero tuvieron lugar las inauguraciones de las exposiciones *Del Divisionismo al Futurismo. El Arte Italiano hacia la Modernidad* e *Hiroshi Sugimoto. Black Box*, en las salas de Madrid, Recoletos, y Barcelona, Casa Garriga y Nogués, respectivamente.

La primera, abierta al público hasta el 5 de junio, plantea cómo desde el divisionismo y el estudio de la luz y el color, los pintores italianos encuentran un camino que



Sala de exposiciones de Barcelona.



Inauguración de la exposición *Del Divisionismo al Futurismo. El Arte Italiano hacia la Modernidad*.

desemboca de forma natural en el futurismo y las vanguardias del siglo XX.

La muestra del fotógrafo japonés, afincado en Nueva York, hace un recorrido por algunas de sus series fotográficas más conocidas, como *Seascapes* (1980-en curso),

que recoge fotografías de paisajes originales de mar y cielo tomadas en diversos lugares del mundo; y *Portraits* (1994-1999), que incluye instantáneas de estudio de personalidades históricas moldeadas en cera. Hasta el 8 de mayo.

## Lucha contra el fracaso escolar

Con el lema «El fracaso escolar es tarea de todos», Fundación MAPFRE abre un diálogo social para dar a conocer este problema que en España afecta a 1 de cada 4 menores de 16 años y ayudar a todos los implicados, familias, profesores y estudiantes, a asumir su parte de responsabilidad. Dicha entidad trabaja estrechamente con profesionales de la Fundación Balía, experta en la materia, para llevar a cabo un programa, que pone a disposición de los interesados materiales didácticos gratuitos que les orienten y les motiven.

[www.elfracasoescolarestareadetodos.org](http://www.elfracasoescolarestareadetodos.org) es una iniciativa del programa Educa tu Mundo, que engloba todas las actividades educativas que Fundación MAPFRE lleva a cabo y cuya dotación asciende a 4 millones de euros.

## Fundación MAPFRE Guanarteme, patrocinador del International Bach Festival

Este prestigioso festival internacional de música clásica se ha celebrado en Las Palmas de Gran Canaria del 22 al 27 de marzo, con la participación de músicos de la Royal Concertgebouw Orchestra de Amsterdam y la Orquesta Filarmónica de Gran Canaria y reunió a profesionales de las orquestas Royal Concertgebouw Orchestra de Amsterdam y de la Filarmónica de Gran Canaria.

El proyecto, dirigido por Michael Gieler y Adriana Ilieva, incluye cuatro conciertos en Holanda y ocho conciertos en Las Palmas de Gran Canaria, así como 12 clases magistrales y ensayos abiertos para estudiantes.

Si deseas ampliar la información puedes consultar la página web del Festival:

[www.bachfestivalcanarias.com](http://www.bachfestivalcanarias.com).

3.000 empresas colaboran actualmente con el programa Juntos Somos Capaces, que ha facilitado la formación a 1.600 personas y la inserción laboral a 1.936



Jesús Martínez Castellanos durante la presentación del programa.

## 200 nuevas becas para que jóvenes desempleados obtengan el carné

Fundación MAPFRE ha lanzado una nueva convocatoria de 200 becas, de 500 euros cada una, destinadas a que jóvenes en situación de desempleo obtengan el permiso de conducir de la clase B o superior. Para poder acceder a estas ayudas, las personas interesadas deben acreditar tener entre 18 y 29 años inclusive, estar en situación legal de desempleo en España desde el 1 de julio de 2015 hasta el momento de la solicitud de la beca y pertenecer a una familia de escasos recursos. También tienen que registrarse en la web [www.seguridadvialparajovenes.com](http://www.seguridadvialparajovenes.com) y aprobar el curso de seguridad vial que se encuentra en dicho site. El plazo para solicitar las becas finalizará en diciembre de este año.

## Hábitos de vida saludables para escolares mexicanos

La Secretaría de Salud y Fundación MAPFRE en México han presentado recientemente la campaña Vivir en Salud 2016, que tiene como objetivo fomentar la alimentación sana entre niños de 5 a 12 años, así como alentar a la práctica de actividad física. Este programa cobra especial relevancia en la sociedad mexicana, puesto que el país ocupa el primer lugar en obesidad a nivel internacional.

Jesús Martínez Castellanos, CEO de MAPFRE MÉXICO, presentó el programa y destacó que durante este año 60.000 niños de escuelas de Ciudad de México presenciarán la obra de teatro *Nutridos de Buenos Hábitos*, para aprender la importancia de incluir verduras en su dieta diaria, no abusar de productos procesados, estar bien hidratados y descansar adecuadamente.

## Más de 700.000 euros en ayudas para promover la salud, la previsión social y la reducción de accidentes

Fundación MAPFRE ha fallado recientemente sus Ayudas a la Investigación Ignacio H. de Larramendi y la Beca Primitivo de Vega y ha concedido 704.911 euros a 26 proyectos de investigación que se realizarán principalmente en centros, universidades, empresas y hospitales de España, Francia, Gran Bretaña, Brasil y Canadá, para desarrollar proyectos relacionados con la promoción de la salud, el seguro y la previsión social y la prevención y la seguridad vial. Dentro de esta convocatoria, la Fundación también ha fallado la Beca Primitivo de Vega, dotada con 15.000 euros, que este año ha recaído en la Asociación de Empresarios de La Ribera (Navarra).

162.000 personas visitaron la exposición El Triunfo del Color, que ha estado abierta al público de Barcelona durante tres meses

## Nueva publicación de Fundación MAPFRE

Recientemente se ha presentado en Madrid la obra *Tipos de interés para valorar las provisiones técnicas de seguros*. El libro es fruto de una Ayuda a la Investigación de Fundación

MAPFRE y destaca las nuevas reglas para determinar dichos tipos de interés y su estrecha relación con los comportamientos de los mercados financieros.



Juan Fernández Palacios, vicepresidente primero-consejero delegado de MAPFRE Vida, y Mercedes Sanz, directora del Área de Seguro y Previsión Social de Fundación MAPFRE, acompañaron al autor de la obra, Lorenzo Esteban, inspector de Seguros del Estado y actuario de seguros.

# Ante una emergencia

## PROTEGER, AVISAR Y SOCORRER

Es posible que muchos de nosotros nos hayamos encontrado en algún momento con una situación de urgencia médica en la que es muy importante actuar antes de que lleguen los servicios de emergencias y sean ellos los que tomen el control de la situación.

Y ante tal situación de emergencia es fácil dudar sobre qué debemos hacer: ¿hay que llamar rápidamente a los servicios de emergencias?, ¿hay que trasladar a la víctima a un centro sanitario?, ¿hay que darle de beber?, ¿es mejor no tocarla?

En este artículo te damos unas pautas básicas que todos deberíamos conocer y que se resumen en tres palabras: PROTEGER, AVISAR Y SOCORRER

texto **ÁREA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS**



**PROTEGER.** Debemos proteger a la/s víctima/s, pero también se debe tener en cuenta que si queremos socorrer al accidentado, no debemos poner en peligro nuestra vida, lo primero es tener precaución nosotros mismos.

**AVISAR.** Una vez evaluada la situación, avisaremos a los servicios de emergencias y les proporcionaremos la información que nos requieran de la manera más concreta posible. Para ello es muy importante saber indicar la localización geográfica del lugar en el que nos encontramos y en ese sentido puede ser de gran ayuda tener descargada en nuestro teléfono móvil una aplicación de geolocalización, ya que al realizar la llamada utilizando dicha aplicación el centro de coordinación visualiza nuestra ubicación.



“ **LOS PRIMEROS AUXILIOS SON ACTUACIONES SENCILLAS Y RÁPIDAS QUE ESTÁN ORIENTADAS A DISMINUIR LOS EFECTOS DE UNA LESIÓN, ESTABILIZAR A UN ACCIDENTADO O INCLUSO SALVARLE LA VIDA** ”

## Ante un **accidente**

**SOCORRER.** Mientras llegan los servicios de emergencias nos atenderemos a las pautas que estos nos hayan dado y pondremos en práctica nuestros conocimientos de primeros auxilios, en caso de que los tengamos.



Protege



Avisa



Socorre



*Los servicios de emergencia nos darán las pautas que debemos seguir si estamos socorriendo a un accidentado.*

De las diferentes situaciones o lesiones que podemos encontrar, las paradas cardiorrespiratorias, los atragantamientos y las hemorragias externas de vasos sanguíneos de gran calibre, son las que pueden comprometer en un breve periodo de tiempo la vida del accidentado y en las que una actuación temprana por nuestra parte puede evitar lesiones mayores o incluso salvar su vida.

## Paradas cardiorrespiratorias

Sería fundamental que todos estuviésemos entrenados en la realización de una reanimación cardiopulmonar (RCP), ya que la aplicación correcta de esta técnica duplica o triplica las posibilidades de supervivencia.

“ **SALVAR UNA VIDA PUEDE ESTAR EN TUS MANOS, LOS SEGUNDOS CUENTAN** ”



**Favorecer la tos es la primera medida en caso de atragantamiento, si no es suficiente utilizar la maniobra de Heimlich.**

## Atragantamientos

Lo primero que se debe hacer es intentar que tosa la persona atragantada, la tos es un mecanismo de defensa y a veces es suficiente. Si a pesar de ello la persona no puede toser, es incapaz de hablar y muestra signos de falta de aire, como llevarse las manos al cuello, es necesario pedir ayuda y actuar con rapidez para que la persona expulse el cuerpo extraño que está produciendo el atragantamiento y se libere la vía aérea, a través de la conocida como maniobra de Heimlich, otra técnica que deberíamos conocer.

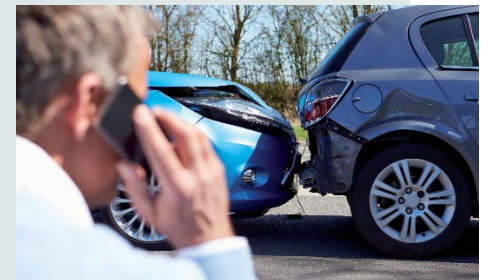
## Hemorragias

Debemos proceder de forma inmediata haciendo presión sobre la herida durante 10 minutos. El torniquete es una técnica que no deberemos realizar por riesgo de isquemia de la extremidad.

Tal y como nos dice Miguel Ángel Martín Sanchez, jefe del Servicio de Prevención Mancomunado de MAPFRE ESPAÑA, «no debemos tener miedo a actuar en situaciones de urgencia médica, no se trata de sustituir al personal sanitario, ni ser héroes, sino que nuestro objetivo es prestar una actuación inmediata, hasta que lleguen los servicios de emergencia».

## ¿CÓMO ACTUAR SI SOMOS TESTIGOS DE UN ACCIDENTE DE TRÁFICO?\*

Establecer contacto telefónico con los servicios de emergencias para pedir ayuda y orientación y seguir sus instrucciones. Por regla general, se debe:



- No rescatar a personas en vehículos inestables.
- Quitar la llave de contacto del vehículo y no manipular la zona del salpicadero (por peligro de activación del airbag en una segunda fase).
- Realizar apertura de la vía aérea a la víctima que lo precise, retirando cuerpos extraños y elevando el mentón.
- Comprimir las heridas sangrantes.
- No movilizar a las víctimas si no se tienen conocimientos, salvo situaciones de riesgo por incendio o explosión inminente.
- Proteger a las víctimas frente al frío o al calor.
- No dar de beber ni comer nada a las víctimas hasta que sean valoradas sanitariamente.
- Aflojar las prendas que les aprieten.
- No quitar el casco.
- Mantener el apoyo telefónico, si es necesario, hasta la llegada de los recursos sanitarios.

*\*Recomendaciones para personal no sanitario (ciudadanía en general), según el "Protocolo de actuación y buenas prácticas en la atención sanitaria inicial del accidentado de tráfico", realizado por el grupo de trabajo de la Sociedad Española de Urgencias y Emergencias (SEMES) y publicado en 2010 por el Ministerio de Sanidad.*

SEGUROS DE AUTOS

# ASÍ SON LOS PRECIOS MAPFRE

ME HE QUEDADO

**LOCA**



Llama al

**902 110 111**

o entra en nuestras oficinas y sorpréndete.

Si no eres de **MAPFRE**, es porque no llamas.



mapfre.es



**MAPFRE**

Tu aseguradora global de confianza



# MAPFRE, tu aseguradora global de confianza

Avanzamos con más de 34 millones de clientes en 51 países para ser su aseguradora fiable y comprometida. Por eso, sea cual sea el horizonte que persigas estaremos a tu lado para ayudarte a alcanzarlo.



[mapfre.es](http://mapfre.es)



**MAPFRE**

