

AutoNoticias

Nº 98 | Año IX | Abril-Mayo 2005

Boletín Informativo de MAPFRE Mutualidad

Santiago Gayarre Trébol de Platino de la Mutualidad



TRÉBOL DE PLATINO

Un gran reconocimiento para un gran profesional: El Trébol de Platino de MAPFRE Mutualidad, que por segunda vez en la historia se concede (la primera fue a Julio Castelo Matrán, presidente del Sistema MAPFRE, con motivo de su jubilación).



Los Sres. Gayarre y Martínez tras la entrega del Trébol de Platino.

Al igual que en la concesión del Trébol de Oro, o este de Platino que citábamos anteriormente, no se concede en virtud de un hecho, por muy importante que este sea, y la labor como Director General de la Mutualidad de Santiago Gayarre durante 14 años, ha sido extraordinaria, plena de acierto y firmeza.

La concesión del Trébol de Platino, viene a reconocer toda una vida dedicada a la Entidad, ya que Santiago con 25 años y a través de un anuncio en el periódico, llegó a MAPFRE en 1970, siendo entrevistado y admitido en Madrid, tras lo cual tuvo su primer destino en Zaragoza como auxiliar en formación. Tres meses después, traslado a Alicante, ocupándose de los siniestros. Tras seis meses, otro traslado, esta vez a San Sebastián, donde al poco tiempo es ascendido a subinspector. En Noviembre de 1972, traslado a Palma de Mallorca, con el cargo de Director Provincial de Baleares. No se detiene aquí, sino que en Enero de 1975 salta a Canarias, concretamente a Tenerife como Director Provincial. En Enero de 1985, es nombrado gerente de la Subcentral Canarias. Santiago, que ya

había demostrado su fidelidad a MAPFRE recorriendo España, aceptó un gran reto: América.

Y así en Julio de 1986, se hizo cargo de la Gerencia General de MAPFRE Aconcagua, donde permaneció hasta Octubre de 1990, fecha en la que regresó a Madrid, con el cargo de Director General de MAPFRE Mutualidad. El resto ya lo conocéis: 14 años brillantes en los que la Mutualidad ha conocido su mayor esplendor.



Los Sres. de Gayarre con sus respectivos Tréboles.

Ahora Santiago acomete un nuevo desafío, otro gran servicio a MAPFRE como es asumir la máxima responsabilidad de Red MAPFRE.

En el transcurso del acto de Entrega de Premios de la Fiesta 10, recientemente celebrada en Salamanca, donde se anunció y entregó el Galardón a Santiago Gayarre, el Presidente de MAPFRE Mutualidad, José Manuel Martínez, anunció que por primera vez y a modo excepcional, se concedía el Trébol de Oro Honorífico a Pilar Galindo del Arco, esposa de Santiago, como reconocimiento a la alta representación de MAPFRE que ha ejercido durante muchos años acompañando a su esposo por todo el mundo.

Desde estas líneas, todo lo que hacemos AutoNoticias, expresamos nuestra alegría y enviamos nuestra más sincera felicitación a Pilar y Santiago.

Fiesta 10 - CASTILLA 2005

Cultura y Amistad

Al igual que el mar Rojo separó sus aguas para que pasaran los israelitas, el mal tiempo abrió un pasillo de sol para que la Fiesta 10, una vez más resultase espléndida. Hasta el día anterior a su inicio, la nieve, el hielo y la niebla se habían adueñado de Castilla.

Tras unos días inundados de luz y sol, el domingo día 6, Salamanca nos despidió con una copiosa nevada.

El día 3, con precisión casi milimétrica, los 18 autobuses que transportaban a los ganadores, fueron convergiendo entorno al edificio MAPFRE en Valladolid, una elegante construcción al que la Organización de la Fiesta 10 añadió en la fachada principal, el logotipo creado expresamente para este evento, un castillo, de 10m. de base y 14 de altura, por cuya puerta entraron los asistentes, flanqueados por 14 soldados ataviados como en la época de Isabel de Castilla, la reina católica.

Pero antes de situarnos en el acto de bienvenida, es preciso hacer una mención de la ciudad de Valladolid, y de su historia, que aunque deprisa pudieron conocer los asistentes que llegaron a la ciudad castellana con el margen suficiente de tiempo.



Fachada principal Edificio MAPFRE en Valladolid.

Aquí nacieron personajes tan relevantes como Felipe II, José Zorrilla, el inquisidor Torquemada o Miguel Delibes; aquí se desposaron los Reyes Católicos y aquí murió Cristóbal Colón. Fue en Valladolid donde Miguel de Cervantes concluyó el Quijote.

Hecho este paréntesis, volvamos al edificio MAPFRE, en el que Siro Giralda, gerente de la subcentral dio la bienvenida a las cerca de ochocientas personas asistentes a la Fiesta 10.

Tras la bienvenida, un succulento almuerzo, que pretendía y consiguió de sobra, mostrarnos lo mejor de la cocina tradicional castellana.



Siro Giralda, dando la bienvenida.

Así llegarón hasta las mesas manjares que abarcan desde la morcilla, al lechazo, pasando por las jijas, los torreznos, la sopa castellana, los panes candeal y lechuguino, todo ello regado con los magníficos caldos que se producen en la Ribera del Duero.



Almuerzo donde se pudo degustar lo mejor de la cocina tradicional castellana.

A los postres dos sorpresas, una con el humor de Adolfo y la otra en forma de sorteo. Cinco mini cámaras digitales de vídeo colmaron de alegría a sus ganadores. La calidad del almuerzo hizo honor al nombre con el que lo anunció la Organización: Festival del Lechazo asado de Castilla.

Ya con los ojos del día entornados hacia la noche, partimos hacia Salamanca donde cada uno a su elección, disfrutó de cuanto esta ciudad milenaria ofrece al visitante en cuestiones lúdicas, -sus pubs están considerados como los mejores de España, por su calidad y diversidad-, mientras que otros disfrutaron de la magia de una ciudad encendida, futurista en su iluminación y medieval en sus piedras de tonos acaramelados.

La mañana del viernes, día 4, gris y de un frío metálico al despertar en Salamanca, fue abriendo sus párpados a la luz y a un sol tibio, como una caricia llena de ternura, bálsamo relajante para nuestros espíritus. En la Sierra de Francia,

otrora tierra de ermitaños en las cercanas Batuecas, vigilada casi desde el cielo por la Peña de Francia, descubrimos sus pueblos, construidos en el medievo para defender fronteras, repoblados con franceses, reos y penados en su mayoría. Dividimos el colectivo en tres grupos para no colapsar estos apacibles lugares. Unos a Miranda del Castañar, pueblo de estrechísimas y empinadas calles, totalmente fortificado y presidido por el monumental castillo de los Condes de Miranda, protegido por una barbacana de torreones.

Toda la arquitectura de este pueblo, en su conjunto, es superior, aunque menos conocida que la de la Alberca, otro de los destinos del grupo, a la que luego haremos referencia.

Otro grupo visitó San Martín del Castañar, el pueblo que conserva la arquitectura popular menos alterada, mostrando todavía elementos de carácter gótico. Su iglesia del siglo XIII nos sorprende por su impresionante espadaña. En su

entrada, una herencia antigua, una estela romana. Allí gozamos con las explicaciones de D. Eloy, el octogenario sacristán, una delicia de persona llena de sabiduría y recuerdos.

El tercer grupo, ocupó la mañana descubriendo La Alberca, el primer pueblo de España que recibió la denominación de "Conjunto Artístico Nacional" en 1940, cuyas edificaciones de origen medieval, son de 3 y 4 alturas, de las que sólo la primera es de piedra de granito; los pisos superiores que sobresalen sobre el primero a modo de porche aéreo, son de adobe, con traviesas de madera a cara vista.

La imagen más conocida es la de la plaza Mayor, porticada en tres de sus cuatro lados, presidida por el crucero de fina talla. En un vértice, una de las construcciones alberga un minúsculo y bello teatro.

Sus calles, de irregular trazado, que por momentos juntan los aleros de sus casas, impidiendo el



Uno de los grupos en la Alberca.



Catedral nueva de Salamanca.

paso del sol y de la lluvia, nos conducen a la iglesia en la que en su interior contemplamos el único púlpito de granito policromado que se conserva en nuestro país.

Para muchos de los visitantes fue una grata evocación de nuestro pasado, conocer que la talla del Cristo del Sudor que allí se encuentra, era con la que hablaba el actor Pablito Calvo en la película “Marcelino, pan y vino”.

A la hora de comer, todos los grupos convergieron en La Alberca, en un almuerzo que por la riqueza y abundancia de su contenido fue denominado: “La gula de los cortesanos”.

Tras el almuerzo, vuelta a Salamanca, en donde la gente se sumergió de nuevo en la bulliciosa noche salmantina, plena de ambiente estudiantil.

Y amaneció un sábado radiante de sol, pero sin perder la sensación de frío seco, clásico de los inviernos de Castilla.

Nuestras guías fueron descubriendo, piedra a piedra, una ciudad aún desconocida para los muchos que ya la habían visitado y sorprendente para los que no lo habían hecho.

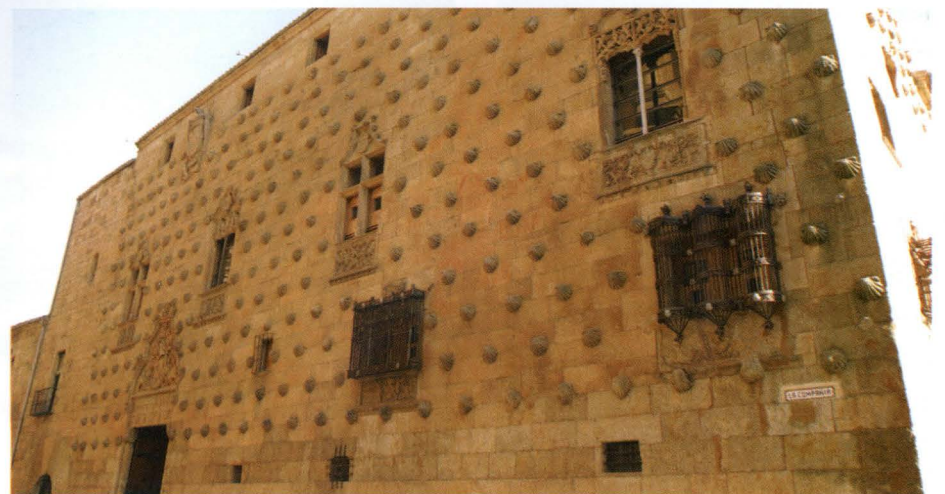
Así, en la visita a la Antigua Universidad, parecían resonar en sus aulas las palabras de San Juan de la Cruz, Fray Luis de León o Unamuno. Luego, en la Universidad Pontificia, ligada a MAPFRE por la carrera de Ciencias del Seguro, pudimos extasiarnos contemplando su magnífica Aula Magna, tal vez la más bella de España. Admiramos las Torres del Clavero, del

Aire y la del Gallo; la Casa de D^a María “La Brava”, madre justiciera; el Palacio de Fonseca; el de Monterrey, el de Anaya, frente por frente de la Casa de las Conchas, que tiene en sus fachadas más de 300 conchas, por deseo de la persona que mandó edificarla D. Rodrigo Arias de Maldonado, caballero de la Orden de Santiago, que tenía una concha como símbolo.

Tras esto, aún nos quedaban las dos joyas más preciadas de Salamanca: las Catedrales y la Plaza Mayor.

La Catedral Vieja, edificada a finales del siglo XII, en cuya capilla mayor pudimos admirar una de las obras más importantes del arte en España: el retablo de Nicolás Florentino.

En la Catedral Nueva, que tardó 200 años en construirse – no importa el tiempo, sino la belleza final – pudimos escuchar el sonido de uno de los mejores órganos de Europa y fuimos subiendo para admirar su impresionante nave central, majestuosa desde las alturas, y continuando por las



Salamanca Casa de las Conchas.



Plaza Mayor de Salamanca.

estrechas y sinuosas escaleras de caracol, hasta alcanzar las terrazas superiores. Salamanca a nuestros pies y el nido de las cigüeñas a nuestra altura. ¡Antológico!

Terminamos nuestra visita en la Plaza Mayor, sin lugar a dudas, la más elegante y bella de todas las plazas porticadas de nuestro país. Justo en el centro, encontramos unos personajes típicos en un día tan señalado con el 5 de Febrero, Santa Águeda. Ese día en Salamanca mandan las mujeres: las Águedas.

El almuerzo lo realizamos en los seis hoteles en los que nos alojamos y precisamente en el que estaba nuestro nuevo Director General, Antonio Huertas, la Organización quiso hacerle un agasajo especial. Antonio es licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca, y pensamos que nada mejor que la tuna para recordarle viejos tiempos. En un momento determinado, los tunos

se lo llevaron con ellos, le pusieron la capa y al volverse vio a todos los asistentes agitando carteles que decían "BIENVENIDO". Fue un momento emotivo tanto para Antonio como para su esposa Ángela. ¡Bienvenidos a los dos!

Y la Noche de Entrega de Premios tardó en llegar lo que duró la tarde, es decir, casi nada.

El acto empezó con una película en la que aparecieron todos los ganadores de la Campaña

Comercial de Automóviles 2004. Al final de esta proyección se reveló la identidad de la persona que iba a conducir la presentación del acto, que este año recayó en Olga Sánchez, directora de la oficina de Doctor Esquerdo en Madrid, a quien desde estas líneas felicitamos por su temple, serenidad y espontaneidad, lo que no es nada fácil para una persona que se enfrenta por vez primera a un micrófono frente a 900 personas.

En primer lugar, recibieron el trofeo acreditativo – una escultura de Isabel la Católica – los mejores de cada una de las categorías.

A continuación la Subcentral del Año, Andalucía Occidental, recibió el premio a su gran esfuerzo. Lo recibió su antiguo Director Regional de Automóviles, Juan Guerrero, de manos de Bernabé Gordo, que realizó todas las entregas en representación de la Comisión Ejecutiva de la Mutualidad, de la cual es el miembro de mayor edad.

Tras recibir su premio las subcentrales clasificadas en los



Los mejores de 2004 recogiendo sus trofeos.

puestos del 2º, 3º y 4º, La Mancha, Madrid y Aragón, respectivamente, llegó el turno para la fortuna y así en el sorteo que se celebró, tres talones de 3.000 € que fueron para las oficinas de Tarragona, Oviedo - Gil de Jaz y Alcobendas y tres coches Renault Modus, llevaron la felicidad a sus ganadores, Joaquín Meseguer, Antonio Negreira y Carlos Robledo.

Como todos los años, la Mutualidad concedió el Trébol de Oro a uno de sus delegados más antiguos y queridos, que esta vez recayó en Antonio González Rodríguez de Andalucía Oriental, momento que comentamos en una entrevista que aparece en este mismo AutoNoticias.



Los representantes de las oficinas ganadoras de los talones.

Santiago Gayarre en su intervención agradeció a todos los profesionales, que han hecho posible con su entrega, la exitosa trayectoria de la Mutualidad desde hace muchos años, y en especial durante los 14 años en los que él ha sido Director General, felicitando a todos por haber conseguido en 2004 dos hitos: uno, superar las 414.000 pólizas de incremento neto y el otro haber obtenido un beneficio de 345 millones de euros. Finalizó cediendo la palabra



Delegados ganadores de un coche.

a Antonio Huertas, al que antes había llamado al escenario.

Este en su intervención, hizo referencia a la extraordinaria labor realizada por Santiago Gayarre, que deja a la Mutualidad en una posición privilegiada y expresó que aunque consciente de la dificultad que esto entraña, espera no sólo mantener esa posición, sino superarla.

Concluyó su intervención diciendo que con el trabajo de todos cuenta, porque es una forma de ser de la gente MAPFRE, y sólo pedía una cosa: ilusión, mucha ilusión para conseguir los objetivos.

El broche final lo puso el presidente del Sistema MAPFRE, José Manuel Martínez, que felicitó a los premiados, especialmente a Antonio González, al que conoce desde hace muchos años.

Hizo referencia a los logros de Santiago Gayarre al frente de la Mutua, y en la última Comisión Directiva de la Mutualidad, todos los miembros del Consejo, puestos en pie le habían tributado una gran ovación.

Acabó su discurso refiriéndose al desarrollo sostenible, diciendo que lo importante era mantener una línea de éxito, evitando que en el futuro se pudiera decir que MAPFRE tuvo unos años magníficos al principio del siglo XXI. Los años magníficos para MAPFRE - dijo- están por llegar y para eso las claves son el servicio al cliente y los costes.

Tras estas palabras, anunció la concesión del Trébol de Platino a Santiago Gayarre, tal y como se describe en la página 2 de este número.

Tras la cena, un genial humorista como es el cubano Alexis Valdés, hizo las delicias del público, que aún tuvo fuerzas, alegría y ganas para bailar al son de la Orquesta Belísima, hasta las cuatro de la madrugada.



Antonio González recibe el Trébol de Oro de Santiago Gayarre.

La Fiesta 10 se despidió de Castilla, el domingo día 6, en medio de una copiosa nevada para regocijo de alguno de nuestros compañeros del sur, que aseguraban que no habían visto la nieve de cerca hasta ese momento.

¡¡La Fiesta 10 os espera en 2006 en Canarias!!



JUNTAS GENERALES

El pasado 26 de Febrero, se celebraron en Madrid las Juntas Generales de Corporación MAPFRE y la Asamblea de MAPFRE Mutualidad.

A continuación, ofrecemos un resumen de las intervenciones en la Asamblea de la Mutualidad del Consejero Delegado, Santiago Gayarre, el Director General, Antonio Huertas y del Presidente, José Manuel Martínez.

Intervención del Sr. Gayarre

MAPFRE Mutualidad ha cerrado un excelente ejercicio 2004, en el que ha marcado tres hitos históricos.

- El de Ventas, ya que durante el año 2004, hemos vendido 860.000 nuevas pólizas de automóviles.
- El de incremento de vehículos, porque hemos conseguido incrementar 414.000 nuevos asegurados
- El tercero es el de beneficios, ya que el resultado individual del negocio de automóviles ha alcanzado la cifra de 345 millones de euros de beneficio.

Por lo que respecta al mercado, el sector del seguro del automóvil continúa muy atomizado, ya que existen muchas compañías con volumen de negocio muy reducido. Sin embargo, año tras año, el mercado se está concentrando y durante el año 2004 las 10 primeras aseguradoras han incrementado su cuota de mercado del 72,6% del año 2003, al 74% el año 2004.

Aunque todavía, no existe información oficial de datos del cierre



Un momento de la intervención de Santiago Gayarre.

del 2004, nuestras estimaciones respecto a la cuota de mercado de los 10 primeros grupos aseguradores es la siguiente:

Orden	Compañía	Cuota
1	MAPFRE	20.3
2	Allianz	10.4
3	AXA	8.2
4	Mutua Madrileña	7.9
5	Zurich	5.5
6	Winterthur	5.0
7	Generali	4.5
8	Línea Directa	4.5
9	Catalana	4.1
10	Pelayo	3.7
TOTAL		74.0

La evolución de la cuota de mercado por el tipo de sociedades ha sido la siguiente:

Tipo de sociedad	Año 2003	Año 2004
Mutuas	37.4	38.4
S.A.		
Nacionales	11.3	10.2
Extranjeras	51.3	51.4

Mientras que las aseguradoras extranjeras permanecen prácticamente con la misma cuota, observamos que las Mutuas ganan un punto.



Si profundizamos más y analizamos el volumen de primas de las Mutuas, el reparto del seguro de automóviles al cierre del ejercicio 2004 es el siguiente:

Año 2004	MAPFRE	Resto Mutuas
	20.3	18.1

Después de presentar estos índices, llegamos a las siguientes conclusiones:

Primera:

El objetivo que nos habíamos fijado hace cinco años, el que MAPFRE sea mayor que la suma de la segunda y tercera aseguradoras, ya está consolidado

Segunda:

MAPFRE es mayor que el resto de Mutuas españolas juntas.

Tercera:

MAPFRE se fija un nuevo objetivo: Que en el seguro de automóviles, la cuota de MAPFRE sea superior al resto de compañías españolas – mutuas y sociedades anónimas – juntas-. Este es un objetivo a cuatro años.

Un tema que ha afectado al servicio de los asegurados de automóviles durante el año 2004, ha sido el conflicto vivido el pasado verano entre las empresas aseguradoras y las empresas gruístas, que tuvo una gran resonancia social, debido a las dificultades que sufrieron muchos de los usuarios de automóviles.

El conflicto surgió porque las distintas asociaciones de empre-

sarios gruístas consideraban insuficientes las cantidades percibidas por los trabajos prestados a las aseguradoras. Un acuerdo sectorial para fijar precios atentaría contra la libre competencia y, en este sentido, la posición de MAPFRE ha sido clara y transparente.

Durante muchos años, MAPFRE ha tenido el derecho, y así lo ha ejercido, de trabajar con las empresas gruístas que nos han ofertado sus servicios, interesadas en ser empresas proveedoras de MAPFRE. También durante muchos años, MAPFRE ha actualizado cada año las condiciones que ofertaba a los gruístas y empleados interesados, cursos de formación sobre técnicas de remolque, reparación in situ, trato a clientes, etc., todo ello con el fin de que se preste un servicio de calidad excelente a nuestros mutualistas.

Como estamos en un mercado de libre competencia, cada aseguradora debe fijar sus tarifas y sus coberturas de asistencia e igualmente pactar con sus proveedores las condiciones de prestación de servicios y las formas de pago, y así se ha pronunciado recientemente la Dirección General de Defensa de la Competencia.

Quiero mencionar el extraordinario trabajo realizado por Línea MAPFRE Autos y felicitar a su responsable Miguel Lázaro y todo su equipo, ya que el pasado año fue galardonado con el prestigioso "Call Center de Oro", como premio a la calidad de los servicios que presta.

Otro de los aspectos que muestran la mejora en el servicio a nuestros asegurados es la continua reducción de las reclamaciones ante la Comisión de Defensa del Asegurado.

No sólo MAPFRE Mutualidad sino también todas nuestras filiales vinculadas al negocio de automóviles, han superado los presupuestos establecidos.

En el Multicentro de Pamplona se han vendido 806 vehículos, un 15% más que el año anterior y próximamente se abrirá el nuevo Multicentro de Alcalá. Entre los talleres propios destaco el de Alcalá, en el que el pasado año se repararon más de 5.000 vehículos.

Durante el año 2004 se han incorporado al Club MAPFRE 102.000 socios nuevos y MAPFRE RENTING ha formalizado 2.725 nuevos contratos, finalizando el ejercicio con una flota de 5.306 vehículos y un beneficio de 2 millones de euros.

Cuando se cuenta con personas eficaces, trabajadoras y muy profesionales, todo resulta sencillo. A mí me ha tocado la parte más fácil, la de presentar y presumir de la gestión de las cifras de crecimientos y de los buenos resultados durante los 14 años que he estado al frente de la Unidad de Automóviles, pero de lo que más he presumido ha sido de contar con la mejor y más eficiente organización del seguro de automóviles.



Intervención del Sr. Huertas



Antonio Huertas durante su intervención.

Me toca, por primera vez, dirigirme a esta Asamblea General de Mutualistas, en calidad de Director General de MAPFRE Mutualidad. Sólo puedo decir que contamos con una empresa líder absoluta e indiscutible en España, tanto en volumen, como en resultados. Pero además, esta empresa por sí sola constituye uno de los casos más ejemplares y modélicos del seguro mundial en los aspectos cualitativos de la gestión, avances técnicos, proyectos novedosos, calidad de servicio y prestaciones a los mutualistas. Santiago Gayarre consolidó y estructuró nuestro modelo de negocio y ha realizado grandes aportes a la gestión del seguro de automóviles. Muchas gracias Santiago, en nombre de todos los profesionales, directivos y empleados, que trabajan o han trabajado en nuestra empresa. Nuestros mutualistas tienen que sentirse muy satisfechos.

Nuestros objetivos más importantes para el 2005 son:

- Consolidación de la nueva RED MAPFRE, que se basa en un mejor aprovechamiento común de todos los recursos comerciales del Sistema.
- Creación de las Direcciones Técnicas de Automóviles, que deben dar soporte a la Red y dirigir todas las operativas de gestión.
- Colaborar con la red MAPFRE, para impulsar las ventas en aquellas zonas y segmentos de clientes donde tenemos menor cuota de mercado.
- Potenciar los nuevos negocios, relacionados con el automóvil, como el Club MAPFRE. Además continuaremos ofreciendo, con las sociedades filiales de la Mutualidad, Multicentros del Automóvil, y MAPFRE Renting venta y además financiación de automóviles, a través de Finanmadrid.

Con relación a los presupuestos para el 2005, los detalles más importantes son los siguientes:

- Las primas netas emitidas alcanzarán los 2.300 millones de euros.
- Prevemos un incremento neto de 428 mil nuevos clientes.

Además, alcanzaremos un hito histórico allá por los primeros días de Junio, 5 millones de mutualistas que se aseguran con MAPFRE porque confían y se sienten satisfechos de

estar asegurados con nuestra Mutualidad. Si añadimos los vehículos asegurados en MAPFRE Agropecuaria y MAPFRE Guanarteme, finalizaremos el ejercicio 2005 con 5.800.000 vehículos asegurados.

El índice de siniestralidad esperada, estará en torno al 67,7%

Los gastos totales de gestión alcanzarán unos 413 millones de euros.

El resultado final de balance, está previsto que arroje un beneficio de 355 millones de euros.

Los Activos totales de la Mutualidad alcanzarán los 4.600 millones de euros.

Los Fondos Propios se situarán al cierre de 2005 en 1.667 millones de euros.

El Margen de Solvencia superará en 6,55 veces el mínimo legal exigible.

Los presupuestos son ambiciosos, pero sin duda alguna, alcanzables, gracias al compromiso y dedicación de nuestros directivos, empleados, agentes y colaboradores y, gracias a todos ellos, reforzaremos aún más la posición de solidez y liderazgo de MAPFRE en el Seguro español.



Intervención del Sr. Martínez

Nos satisface poder presentarles los mejores resultados de la historia de MAPFRE. Nuestros ingresos han ascendido a 10.557 millones de euros, y las primas han alcanzado los 8.919 millones de euros con incremento del 17,5% sobre el ejercicio precedente.

En el sector asegurador lograr crecimientos altos puede resultar relativamente fácil si no se tiene en cuenta como objetivo paralelo la obtención de buenos resultados, y los resultados de MAPFRE en 2004 hay que calificarlos de excelentes. El beneficio bruto consolidado ha ascendido a 739 millones de euros, cifra superior en un 23% a la del ejercicio precedente. Como dato expresivo de la dimensión que está adquiriendo MAPFRE, les indico que esta cifra de beneficio es similar a las primas que tenía MAPFRE en España en el año 1990.

A pesar de la gran aportación de beneficios del Seguro de Automóviles, este resultado se debe a que todas las entidades MAPFRE obtienen beneficios.

Uno de los principales objetivos estratégicos de MAPFRE es el crecimiento empresarial, por ello creo conveniente comentarles los avances que hemos realizado durante el ejercicio 2004:

- Se ha constituido en la República Dominicana, MAPFRE DOMINICANA DE SEGUROS.



José Manuel Martínez dirigiéndose a la Asamblea.

- El mercado norteamericano sigue siendo con gran diferencia el mayor del mundo, por ello, resulta un objetivo permanente aumentar nuestra presencia en el mismo mediante la adquisición de compañías en otros estados de importante presencia hispana como California, Arizona, Nuevo Méjico y Texas. Además, han surgido posibilidades de cooperación con algunas mutuas americanas, lo que nos permitiría avanzar con mayor rapidez en nuestro objetivo.
- Hemos llegado a un acuerdo para incrementar hasta el 21% nuestra participación en la aseguradora MIDDLESEA de Malta.
- A fin de ampliar nuestra fuerte presencia en México acabamos de constituir para el desarrollo del Seguro de Caución, MAPFRE AFIANZADORA.
- De acuerdo con el objetivo estratégico de que MAPFRE lidere el importante sector de la Tercera Edad en España, hemos incrementado hasta el 57% nuestra participación en QUAVITAE.
- En la Asamblea General del año pasado les informé de nuestra decisión de comenzar operaciones en China. En el mes de agosto quedó constituida la sociedad filial de MAPFRE ASISTENCIA con sede en Pekín.
- Estamos en negociaciones con un banco brasileño para adquirir la totalidad de las acciones de su filial aseguradora. Si finalmente lleváramos a cabo la operación, MAPFRE -que ya opera en Brasil a través de MAPFRE VERACRUZ- pasaría a ocupar uno de los primeros lugares en el ranking del seguro brasileño por primas emitidas.



Nuestra actual dimensión, nuestra capacidad financiera y voluntad empresarial de crecimiento, nos aconsejan crear en 2005 un nuevo holding -MAPFRE INTERNACIONAL-, que agrupará nuestras participaciones en seguro directo en países situados geográficamente fuera de la Península Ibérica y de América.

Este proyecto se verá favorecido por la creación de una red europea de seguros de empresa que constituye uno de los objetivos estratégicos de la Unidad de Empresas.

Hemos continuado avanzando en la línea de las decisiones para la modernización y renovación de MAPFRE. A tal efecto en 2005 ha comenzado una nueva estructura empresarial basada en las siguientes líneas maestras:

- a) Nueva configuración de la red de distribución de MAPFRE en España, que a partir de ahora llamaremos RED MAPFRE, para lograr los siguientes objetivos:
 - Mayor especialización de las Unidades en la gestión del negocio, productos, suscripción y tramitación de siniestros.
 - Distribución conjunta y cruzada de los distintos productos y servicios ofertados por MAPFRE a través de la RED MAPFRE.
- b) Redefinición de la estructura de los Servicios Centrales del Sistema MAPFRE, sustituyendo la figura de las Unidades Funcionales, por Direcciones Generales.
- c) Nuevo avance en la renovación de puestos directivos iniciada en años anteriores.

Durante muchos años la gestión especializada de los negocios a través de nuestras Unidades y Sociedades Operativas ha sido un

factor esencial del desarrollo de MAPFRE. El nuevo modelo de RED MAPFRE pretende mejorar esa gestión especializada.

La nueva RED MAPFRE se configura en siete Direcciones Generales Territoriales y cuarenta Gerencias de Subcentral, lo que debe traducirse en una auténtica descentralización de MAPFRE.

Nuestros agentes, delegados y corredores son probablemente pioneros en el tratamiento global del cliente, y ahora van a ver muy respaldada su actuación en la captación de más clientes a los que hay que ofrecer más productos.

Me imagino que muchos de ustedes se preguntarán por qué después de un ejercicio tan satisfactorio como el que hemos cerrado llevamos a cabo esta revolución dentro de MAPFRE. Las razones fundamentales que nos han impulsado a realizar estos cambios han sido las siguientes:

- a) MAPFRE se ha caracterizado por no caer en la autocomplacencia, que sería lo fácil ahora, sino tratar de anticiparse al futuro, renovando y agilizando permanentemente sus estructuras.
- b) Para el futuro del sector asegurador y financiero resultan esenciales el servicio al cliente y la productividad.
- c) También ha sido una de nuestras características nuestro compromiso de ofrecer oportunidades profesionales a todas las personas que trabajan en MAPFRE, y esto es también lo que pretendemos con los cambios en los servicios centrales y con esta descentralización.

Para terminar esta referencia, tengo que hacer una mención especial a Santiago Gayarre que asume la máxima responsabilidad de la nueva RED MAPFRE, y ahora asume desde su posición de Consejero Delegado el que probablemente es el mayor reto de MAPFRE en estos momentos: liderar la RED MAPFRE. Una de las fortalezas de este gran proyecto es que Santiago Gayarre lo asume, con la ilusión, entusiasmo, profesionalidad, sabiduría y energía que le caracterizan.

Nuestro presupuesto de primas para el año 2005 asciende a 9.852 millones de euros. Aunque es un objetivo ambicioso dadas las previsiones de inflación de alrededor del 2%, la madurez del mercado español, y la debilidad del dólar, me parece que sería una pena que nos quedáramos tan cerca de lograr los 10.000 millones de euros de primas, cifra que marcaría un hito en la historia de MAPFRE. Por eso, y aún reconociendo como lo hago públicamente ahora que el cumplimiento del objetivo de crecer más del 10% resultaría más que satisfactorio, no puedo dejar de lanzar a nuestra organización ese bonito reto de lograr los 10.000 millones en este ejercicio.

Termino con una FELICITACION (con mayúsculas) a todos los que formamos parte del SISTEMA MAPFRE: nuestros órganos de gobierno, la Comisión de Defensa del Asegurado, todas las personas que trabajamos en él, y muy especialmente a nuestra excelente red de agentes y delegados. También quiero hacer una mención especial a históricos y jubilados en recuerdo y agradecimiento de esa gran MAPFRE que ha hecho posible la actual.



Línea MAPFRE: "Call Center de Oro 2004"

Línea MAPFRE Autos ha obtenido dos premios en la 5ª edición del Premio Nacional a la Excelencia en el "CRC", Centro de Relaciones con el Cliente.

El más relevante es el PRIMER premio "Call Center de Oro" en el sector seguros; el otro ha sido la consecución del TERCER premio en la globalidad de los sectores.

La revista especializada, Call Center Magazine, conjuntamente con la Promotora de Encuentros Internacional Faculty for Executives e Izo System, con la colaboración institucional de la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con clientes, organismo que encuadra a las 150 empresas más importantes, fueron las organizadoras de la entrega de premios, que se llevó a cabo en el Salón Profesional de los Centros de Contacto.

El "**V estudio de Excelencia en el Call Center**" en España. Refleja la calidad ofrecida por los Centros de Relación con Clientes de las principales empresas del país. La selección de las empresas se realiza bajo inscripción, en la que el participante se ha de comprometer a:

- Ser evaluado
- Realizar una diagnosis inicial de los puntos según la norma de Certificación de los CRC

La muestra realizada es de 70 interacciones por empresa. La técnica utilizada para la realización del estudio es, la monitorización de conversaciones reales y por otro, la diagnosis inicial sobre los puntos de la Norma CRC.

NOVEDADES DE LA V EDICIÓN:

Esta quinta edición del estudio presentó numerosas mejoras y cambios significativos, tanto en el proceso de evaluación como en el contenido del propio estudio.

En lo referente al proceso de evaluación las principales novedades fueron:

* **Cambios en la metodología de evaluación:** pasando de la pseudo compra Telefónica a la Monitorización. Esto implica pasar de un contexto de

potencial cliente a escuchar y evaluar conversaciones reales que se producen en el CRC.

* **Cambios en el estándar de evaluación:** de forma que permite un mayor nivel de profundidad y una mejor adaptación a las nuevas tecnologías implantadas en los call Centers y que inciden en la atención telefónica (IVR...). Además se incorporan aspectos tan críticos para la satisfacción del cliente como la proactividad y la actitud comercial

Como novedad más significativa, se realizó una diagnosis presencial realizada por consultores expertos, para analizar el grado de cumplimiento de los requerimientos recogidos en el recientemente creado Estándar de Calidad de Servicio de los CRC.

OBJETIVOS:

Este estudio persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar el nivel de Calidad de Servicio prestado por los Call Centers de las principales empresas que operan en España, a nivel general y comparativamente entre los mismos.
- Analizar de forma objetiva los puntos fuertes y débiles en la prestación del servicio de las diferentes entidades.
- Detectar las diferencias intrasectoriales en el nivel de calidad que se presta a los clientes.

Línea MAPFRE Autos, cuenta con una plantilla de 400 personas y atiende diversas facetas, tales como asistencia, información, Club MAPFRE, Renting, Venta de vehículos y Operativa de emisión.

En 2004, el total de llamadas gestionadas fue de 7.241.026.

Para MAPFRE es un motivo de orgullo y satisfacción la concesión de este importantísimo galardón por lo que desde AutoNoticias enviamos nuestra más sincera felicitación a todos y cada uno de los integrantes de esa plantilla, especialmente para su director Miguel Lázaro.

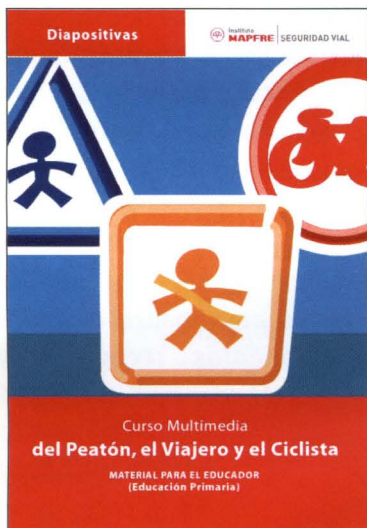




Guía Multimedia del Peatón, Viajero y Ciclista

Editada por el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial

El Instituto MAPFRE de Seguridad ha presentado la “Guía Multimedia del Peatón, Viajero y Ciclista”. Esta Guía, compuesta de un juego de 48 diapositivas, es una pieza más de los recursos aportados en la etapa de primaria, dentro de los materiales denominados “kit de educación



vial” y “La práctica de la educación vial”. Este material didáctico pretende ser un nuevo recurso de apoyo al formador, para la consecución de los objetivos de educación vial en la etapa de primaria. Su contenido está diseñado para que el niño/a adquiera los hábitos necesarios para comportarse como peatón, viajero y conductor de bicicletas.

Los destinatarios de este material son centros escolares y departamentos de Educación vial de ayuntamientos. Se trata de un material de fácil manejo, adaptado a las nuevas tecnologías y que sirve de apoyo a los materiales ya editados por el Instituto.

Entre los contenidos a trabajar con este material destacan los siguientes:

- ¿Qué es un *peatón*?
- El peatón y las señales
- ¿Qué es un *viajero*?
- ¿En qué transportes podemos viajar?
- ¿Qué es un *ciclista*?
- La bicicleta
- Velocidad adecuada
- Elementos obligatorios y útiles en la bicicleta
- El ciclista y las señales

Aragón, más de 200.000 vehículos asegurados

La subcentral Aragón, celebró a final de 2004 un acontecimiento histórico.

La consecución de una cifra mítica para ellos como sobrepasar el número de 200.000 pólizas de automóviles.

La felicidad nunca es completa, ya que el 1 de Enero, vieron rebajada esa cifra en 32.000 pólizas debido a que dentro de la nueva estructura territorial, Teruel dejó de pertenecer a la subcentral Aragón.

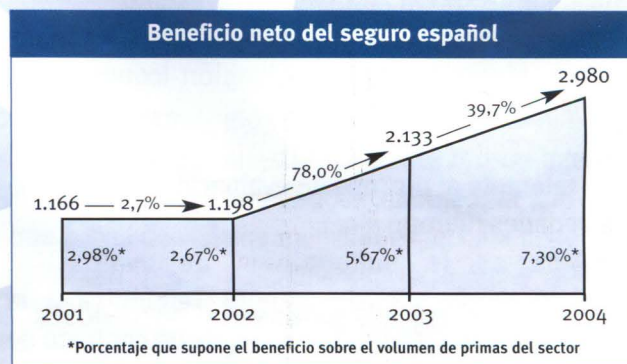
Pero es igual. La profesionalidad y terca constancia de los maños, impulsará a nuestros compañeros aragoneses a iniciar su particular reconquista. ¡¡Y no sólo de esas pólizas, sino de muchas más!!!

De todas formas, hoy celebramos esas 200.000 pólizas felicitando a todos los que han contribuido a este logro, personalizando esta felicitación en el Director Regional de Automóviles, Miguel Ángel Ballestín, y el Gerente de la subcentral, José M^a Ferrer.

El Ramo de Automóviles aumenta el Beneficio del Seguro

El seguro español aumentó su beneficio en 2004 un 39,7% hasta alcanzar 2.980 millones de euros, y 2005 seguirá por la misma senda según datos facilitados recientemente en las Jornadas de Estudios para Directivos de Seguros, organizadas por la asociación del sector Ilea. El negocio de automóviles fue el principal motor de esta evolución, ya que arrojó un beneficio técnico, sin impuestos e ingresos procedentes de las inversiones de 1.617 millones, con un aumento del 41,8%, gracias a la reducción de la siniestralidad.

El seguro de automóviles tuvo un volumen de primas de 11.276 millones, un 25% del total, que ascendió a 44.842 millones.





EL STAND MAPFRE EN MÁS EVENTOS

El Stand MAPFRE ha ido imponiendo la necesidad de su presencia año a año, de modo que ahora todas las subcentrales quieren contar con él, ya que ha demostrado ampliamente sus 3 facetas: Imagen, Ventas y Escuela

- **Imagen:** Una gran imagen ya que el stand despierta admiración allá donde va por la calidad de su diseño y construcción
- **Ventas:** En el año anterior, más de 20.000 socios de Club MAPFRE se vendieron directamente en los distintos eventos a los que acudió, así como de los seguros de automóviles, financiaciones y vehículos que se vendieron en él.
- **Escuela:** Ha sido determinante allá donde estuvo instalado el año anterior para la formación práctica y efectiva tanto de nuestro propio personal, como de delegados y agentes.

Por tanto, este año vamos a ampliar su presencia, acudiendo a sitios donde no habíamos ido nunca, de modo que todos tienen acceso al Stand MAPFRE, ya que su versatilidad modular le permite tener desde 25 a 950 m². según necesidades.

A continuación ofrecemos el calendario previsto para 2005, para que desde este momento, todas las personas que van a participar, comiencen a prepararse e ilusionarse.



Calendario del Stand en 2005

MES	FERIA	LUGAR	SUBCENTRAL
MARZO	Tecnosical 2005	Albelda de Iregua (La Rioja)	La Rioja-Soria
ABRIL	FERISUR Feria de Muestras del Sur Peninsular	Jerez de la Frontera (Cadiz)	Cádiz-Ceuta
	Feria de Alcañiz	Alcañiz (Teruel)	Castellón-Teruel
	XIV Salón del Automóvil de Vigo (12x20) (240m ²)	Vigo (Pontevedra)	Galicia Sur
MAYO	Feria de Daroca	Daroca (Zaragoza)	Zaragoza-Huesca
	Salón Internacional del Automóvil de Barcelona (29x32) (928m ²)	Barcelona	Barcelona
	Feria de Épila	Épila (Zaragoza)	Zaragoza-Huesca
	Feria Internacional del Aceite de Oliva "Expoliva 2005"	Jaén	Jaén
	Salón del Automóvil de Ocasión de Palencia	Palencia	Valladolid Palencia Zamora y Salamanca
	Expoferia del Automóvil	Majadahonda (Madrid)	Multicentro
JUNIO	Feria Internacional Semana Verde de Galicia	Silleda	Galicia Sur
	Salón Vehículo de Ocasión	Madrid	Multicentro
JULIO	Feria de Muestras del Noroeste	Ferrol (La Coruña)	Galicia Norte
AGOSTO	Feria Internacional de Muestras de Asturias "FIDMA 2005"	Gijón	Asturias
	FEMAG (Feria de Ganado, Maquinaria Agrícola y Productos de la Tierra)	Benavente (Zamora)	Valladolid Palencia Zamora y Salamanca
	Feria de Barbastro	Barbastro (Huesca)	Zaragoza-Huesca
SEPTIEMBRE	71 Feria Internacional de Muestras de Valladolid	Valladolid	Valladolid Palencia Zamora y Salamanca
	Feria de Sariñena	Sariñena (Huesca)	Zaragoza-Huesca
	XXVII Feria General de Muestras de Armilla	Armilla (Granada)	Granada-Almería
	Feria de Sant. Miquel	Lérida	Cat. Occidental
OCTUBRE	65 Feria General C Fiestas del Pilar de Zaragoza	Zaragoza	Zaragoza-Huesca
	Feria de Tarazona	Tarazona (Zaragoza)	Zaragoza-Huesca
	Feria de Reus	Reus	Cat. Occidental
	Salón Náutico de Barcelona	Barcelona	Barcelona
	Feria de Gerona	Gerona	Gerona
	II Salón del Automóvil de Málaga	Málaga	Málaga Capital-Melilla
	Feria de Caspe	Caspe (Zaragoza)	Zaragoza-Huesca

Antonio González Rodríguez Trébol de Oro de MAPFRE Mutualidad 2005

Es granadino de nacimiento y malagueño de corazón. Su primera vocación, la medicina hubo de abandonarla en el 2º año de carrera porque en las prácticas, al ver operar, se mareaba. Así que se dedicó a formarse en su otra pasión: la náutica.

Parecía que tras surcar los mares, tanto como oficial, después como piloto y por último, siendo ya capitán, su destino era la mar. Pero no, era el mundo del seguro en general y MAPFRE en particular el puerto donde un día de 1973 echó el ancla para siempre.

Desempeñó las funciones de Inspector General de Transportes y tras un periplo de aprendizaje en Madrid, Bilbao, Galicia y Alicante, se afincó definitivamente en Málaga.

Pero Antonio ha sido siempre un emprendedor, un hombre que ha plantado cara al mar y a la vida, y no quiso acomodarse y aceptó un gran reto: ser delegado de MAPFRE, lo que asumió en 1984, aunque no lo hizo sólo, sino muy bien acompañado por su esposa Helga, una alemana a la que conoció durante unas vacaciones de ella en España. Juntos han luchado cada día para aumentar el negocio, para



Entrega del Trébol de Oro a Antonio González Rodríguez.

dar mejor servicio a los asegurados y para transmitir estos sentimientos a sus hijos, uno de los cuales, Matías, asegura la continuidad.

Antonio y Helga constituyeron una sociedad, González y Klindworth, que ha obtenido muchos premios y galardones en las distintas empresas del Sistema MAPFRE. Permanece imborrable su imagen cogidos de la mano subiendo al podium en la Fiesta 10 de Alicante, para recoger el premio al mejor delegado de España.

Antonio tiene una mirada amplia, de veterano que lo sabe todo y un rostro de cantautor bueno, un cuerpo comedido en sus magnitudes y un corazón muy grande.

Confiesa que el año anterior al verse la noche de la Entrega de Premios en Mallorca, en una mesa situada en las primeras filas, tuvo

muchas esperanzas de obtener el galardón del Trébol de Oro, que para su desencanto no se cumplieron. Este año, que estaba en las últimas filas, ya ni se cuestionó que le pudieran concedérselo. Pero sus ojos, vivaces y avispados, no podían dar crédito a lo que veían, ya que viñeta tras viñeta se identificaba con el mismo, con EL CAPI, como se le conoce en Andalucía Oriental.

Le temblaban las piernas según iba caminando hacia el escenario, mientras una película de su vida en MAPFRE pasó a gran velocidad por su mente.

Al subir al escenario, más que el abrazo de Santiago Gayarre, sintió en él un gran apoyo para no desvanecerse **“¡Qué momentos tan apoteósicos para mí!”**- nos comenta Antonio, mientras que Helga, recordándolo, dice orgullosa: **“Un reconocimiento como este, te conmueve y miras al cielo con renovada esperanza.”**

Este es Antonio González, que subraya que sin Klindworth no sería lo mismo en Mapfre.

¡¡ENHORABUENA A LOS DOS!!