

# BREVE HISTORIA DE LAS OFICINAS DELEGADAS MAPFRE

Antonio Taboada Abadías  
Red Agencial MAPFRE

Cuando en mayo de 1933 se fundó MAPFRE pocos podrían imaginar cuál sería su trayectoria ni hasta dónde podría llegar. Tampoco, en aquel 2 de septiembre de 1955, que se convierte en un verdadero punto de inflexión para la empresa, cuando toma sus riendas un joven Ignacio Hernando de Larramendi, quien reconocería años más tarde «muy pronto me di cuenta de que el Consejo que me había nombrado (por cierto, existía otro en el exilio, disputando su legitimidad), no sabía muy bien lo que ocurría, que era enormemente más grave de lo que suponían».

Afortunadamente, él supo orientar y dirigir el barco rápidamente poniendo en marcha a finales de 1958, un nuevo modelo apoyado en unas «delegaciones más autónomas». Eso sí, con una particularidad, sin prisas por situarse en todas las grandes plazas, donde la competencia era más fuerte, sino que optó por volcarse en las zonas rurales o semi-rurales. El propio Larramendi, reconoce en sus memorias, que esa estrategia coincidió, sin querer, con la de los supermercados estadounidenses *Wal-Mart*, cuyo primer objetivo fue batir a las tiendas de la calle Mayor en los ámbitos rurales; agregando de este modo pequeñas unidades y alcanzando un tamaño gigantesco (1). Cuando se mira hacia atrás podemos darnos cuenta de que desencaminado no iba.



Según sus propias palabras «MAPFRE ha sido lo territorial, coordinado y supervisado por lo central»

En estos momentos se puede hablar de MAPFRE como una compañía exitosa, y son muchas las causas del éxito, pero es indiscutible que la implantación territorial de sus oficinas es una de ellas y el papel de su equipo de Delegad@s, clave. Y no lo digo yo, el anterior Presidente, José Manuel Martínez ya lo decía: «Uno de los mayores aciertos es, sin duda, la distribución de nuestros productos a través de una red de delegados fuertemente vinculados a MAPFRE. Me atrevo a asegurar que no se entendería el éxito de nuestra empresa sin su red de Delegados, ni los Delegados hubieran podido funcionar con éxito sin el apoyo y el espíritu infundido por MAPFRE» (2)



Desde el inicio han representado la imagen de la compañía en la calle, en cada pueblo y en cada barrio de cualquier ciudad. Su permanente preocupación en el trato personalizado ha sido un elemento diferenciador frente a la competencia, así como su dedicación a los clientes.

MAPFRE ha sido muy consciente de ello y su reconocimiento no ha sido solo verbal, sino que siempre se ha preocupado por la constante profesionalización del colectivo. Y esto no es una novedad del siglo XXI. Así en 1987, cuando el proyecto de expansión se iba consolidando, se empezó a analizar llevar a cabo un "programa" destinado a mejorar la situación de la Red de Delegad@s, así como establecer normas concretas de actuación para el nombramiento de nuevos Delegados. El objetivo ya estaba orientado a disponer de una Red de Oficinas Delegadas totalmente profesionalizada. (3)



Y en la circular MO/12/87 sobre Red de Delgados y Agentes de MAPFRE Mutualidad del 10 de julio de 1987, dirigida a los Gerentes de Subcentral, no se pudo ser más explícito y contundente: «queremos consolidar (...) el nombre de DELEGADO». Y en cuadro expreso se remarca que «La Mutualidad se marca como uno de sus objetivos prioritarios conseguir la máxima profesionalización de sus Delegados» (3)

En 1991 con la nueva Ley de Mediación a las puertas, obligó a variar ese sistema establecido en el Plan de Delegados y Agentes anterior de 1987. De esta forma se hizo un censo en septiembre donde ya constaban un total de 1.260 Delegados con Oficina (por aquel entonces existía la figura del Delegado sin Oficina) (3)

Pero con el nuevo siglo la apuesta de MAPFRE por su colectivo de Delegad@s ha sido inequívoca. Así en 2012 en plena crisis económica, la compañía reforzó la apuesta con una nueva iniciativa, el site Oficinas Delegadas MAPFRE «con la idea de buscar alternativas que mejoren y refuercen tu actividad profesional. Se configura principalmente como un abanico de productos/servicios que te ayuden a desempeñar tu trabajo de manera más eficiente, colaborando en la reducción de las partidas generales de gastos que afectan a tu actividad». Así rezaba su declaración de intenciones.

Más recientemente en 2019 nació MAPFRE teCuidamos Delegado con un nuevo paquete de medidas económicas y sociales en apoyo y beneficio del colectivo, paquete que en estos días de abril de 2021 se ha visto mejorado y ampliado.

Para terminar, no podemos dejar de hacer un guiño a la expansión internacional de MAPFRE. Fue en el Consejo Directivo de MAPFRE de 29 de julio de 1969 donde por primera vez se hizo mención expresa de la posibilidad de su expansión por Iberoamérica. Cinco décadas después el modelo exitoso de las oficinas Delegadas que fue implantado y conocemos en España, cruzó fronteras contando en la actualidad con 450 delegados en el

exterior con el modelo idéntico al de las oficinas españolas aunque son algunas más en otros formatos (datos a junio 2019).

Hasta aquí este pequeño semblante de la historia de los delegados MAPFRE, un bastión clave en el éxito de la compañía y por el que ésta ha sabido apostar con fuerza a lo largo de su Historia. Mapfre y la red de Delegad@s han crecido a la par y juntos han llegado a la cima del éxito. No se puede entender una sin los otr@s.

Toda esta información ha sido conseguida gracias al Centro de Documentación de Fundación MAPFRE que dispone de un gran archivo bibliográfico que ha puesto a nuestra disposición para poder escribir este artículo.

**(1) De Mutua a Multinacional. MAPFRE 1933-2008**

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/consulta/registro.do?id=115161>

**(2) Manual para la creación y desarrollo de la oficina delegada MAPFRE, prólogo. 2004**

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/consulta/registro.do?id=30152>

**(3) Memoria del plan de delegados y agentes de MAPFRE Mutualidad de Seguros: año 1987-1991 : organización de delegados y agentes, Proyecto de Ley de Mediación en Seguros, información analítica y estadística de la red comercial**

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/consulta/registro.do?id=9996>