

El Mundo de **MAPFRE**

ACTUALIDAD | FUNDACIÓN | EMPRESA | VIAJES | SALUD | OCIO



FUNDACIÓN
MAPFRE estrena
nueva sede

ENTREVISTA
Antonio Huertas,
Presidente de
MAPFRE FAMILIAR



PREMIO MAPFRE
Fotografía y relatos del
75º Aniversario

COPA DAVIS
Gran éxito de la
Selección Española
MAPFRE de Tenis

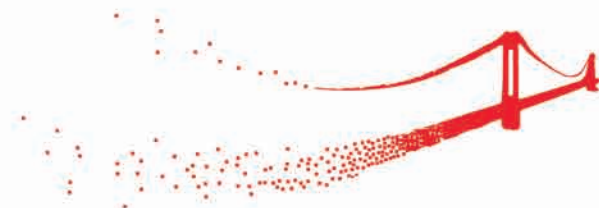
PLANES DE PENSIONES MAPFRE

LA TRANQUILIDAD DE TENER UN FUTURO GARANTIZADO

En MAPFRE somos especialistas en jubilación.
Una garantía para mantener su nivel de vida actual.

Consúltenos.

MAPFRE VIDA



Ser grande es una actitud



Juntos podemos hacerlo

Los números de El Mundo de MAPFRE que se editan en el cuarto trimestre nos acercan siempre inevitablemente a la Navidad, y al recuerdo de las emociones vividas en el año que acaba. En 2008 esa carga emocional ha estado presente en todo nuestro quehacer empresarial.

Para la gran familia MAPFRE, 2008 ha sido un año para el recuerdo y para la emoción, no sólo porque hemos cumplido los primeros 75 años de nuestro nacimiento como empresa, sino también por el conjunto de acontecimientos que se han sucedido y en los que MAPFRE ha sido protagonista, y por los numerosos premios que hemos recibido como institución, distinciones que son de todos y cada uno de los que laboramos en esta empresa para hacerla cada día un poco más grande y un poco mejor. Disfrutemos, pues, del 2008.

Ahora hay que prepararse para encarar un año 2009 complicado y difícil, para trabajar sin descanso y ayudar a salir definitivamente de una crisis global, que tiene su origen y hunde sus raíces en una crisis de valores y de normas de conducta. Algo que no ocurre en MAPFRE. Tendremos que esforzarnos y ser conscientes de que habrá que arrimar el hombro. Hemos de estar convencidos de que juntos podemos hacerlo.

El número que tienes en tus manos, amable lector, nos acerca un poco más a Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE FAMILIAR y responsable de la Red MAPFRE en España; nos descubre la belleza de la nueva sede de FUNDACIÓN MAPFRE en el Paseo de Recoletos de Madrid, y junto a las secciones habituales (viajes, libros, cocina y noticias nacionales e internacionales), tendremos la oportunidad de recordar una vez más el extraordinario éxito de la Selección Española MAPFRE de Tenis, que acaba de conseguir por tercera vez la Copa Davis.

Finalizado el año de nuestro 75º Aniversario, MAPFRE sigue liderando los ranking más importantes del sector y demostrando que es, que somos, una empresa competitiva, atenta a los cambios sociales y a las preocupaciones de los ciudadanos. La empresa del siglo XXI, además de ganar dinero y de crear empleo, que son sus obligaciones principales, debe ser una institución que cumple un servicio público con el adobo de un compromiso social ineludible y creciente, también en tiempos de crisis.

Gracias por acompañarnos y aprender a lo largo de todo el año 2008, y nuestro deseo grande de paz, solidaridad y de un año 2009 lleno de ventura para todos nosotros y para la gran familia MAPFRE.

El Mundo de **MAPFRE**

Presidente del Consejo Editorial
ALBERTO MANZANO MARTOS

Director y editor
JUAN JOSÉ ALMAGRO GARCÍA
Jefa de redacción y coordinación
LUZ GARCÍA CAJETE

Han colaborado en este número
CELIA DURÁN, ALEJANDRA FERNÁNDEZ,
ALBERTO CARRASCO, PABLO BLASBERG,
JOAQUÍN TEJADA, JAVIER RODRÍGUEZ,
SUSANA DÍAZ, PILAR ABAD

Corrección de estilo
VIOLETA MATEO ROMÁN
Edita
Dirección General de Comunicación y
Responsabilidad Social de MAPFRE

Distribuye
EDITORIAL MAPFRE, S.A.
Ctra. Pozuelo, 52
28220 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
ADRIÁN Y UREÑA

Fotomecánica
LUMIMAR

Imprime
CGA

Depósito Legal M.1.017-1993
ISSN 1132-9068



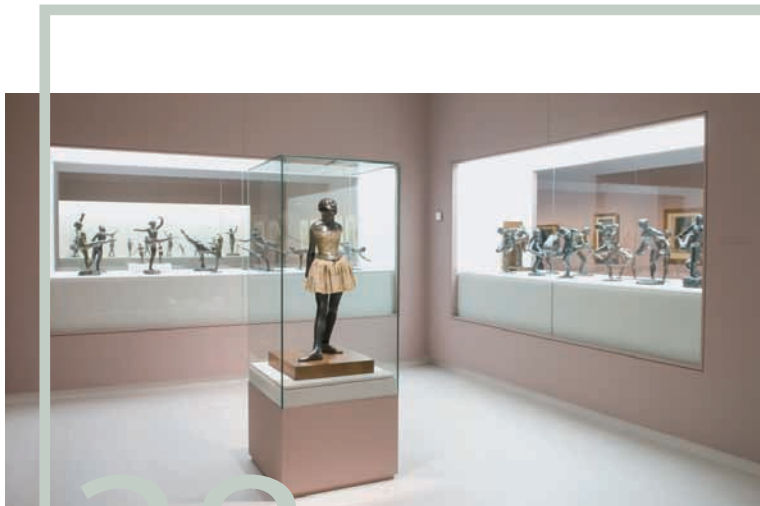
06

Entrevista a Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE FAMILIAR, nueva compañía surgida de la integración de todas las entidades de MAPFRE que comercializan seguros No Vida para particulares en España.



22

Servicio de Atención al Usuario (SAU) de MAPFRE, una respuesta de calidad.



38

Inauguración de las nuevas salas de exposiciones de FUNDACIÓN MAPFRE en el eje cultural Prado/Recoletos de Madrid.





42

La bailaora Sara Baras recorre con su compañía los teatros españoles presentando su espectáculo flamenco *Sabores*, en homenaje a su madre.

- 11 Noticias.
- 14 Temas MAPFRE.
- 16 Jornadas Internacionales sobre Catástrofes Naturales.
- 18 Noticias MAPFRE en el mundo.
- 25 MAPFRE en la Copa Davis de tenis.
- 28 Noticias Fundaciones.
- 32 Exposición «España 1900. Entre dos siglos».
- 36 Estudio sobre la realidad laboral de los discapacitados en España.
- 38 Nueva sede de FUNDACIÓN MAPFRE.
- 46 Lecturas.
- 48 Estar bien.
- 50 La Ruta Romántica, un viaje cultural de 4.000 años por Centroeuropa.



- 54 La cocina con firma.
- 55 Gastronomía.

Antonio Huertas

Presidente de MAPFRE FAMILIAR

La creación de MAPFRE FAMILIAR ha supuesto la integración real de todas las entidades de MAPFRE que comercializan seguros No Vida para particulares en España. Esta compañía aseguradora multirriesgo, que nacerá oficialmente el 1 de enero de 2009, es, en palabras de su Presidente, Antonio Huertas, el resultado de una de las reorganizaciones más importantes que MAPFRE ha emprendido recientemente.

Texto **Luz García** Fotos **Alberto Carrasco**

La integración de MAPFRE FAMILIAR ha continuado avanzando a lo largo de 2008. ¿Podría comentarnos los principales hitos de este proceso y en qué fase se encuentra en este momento?

MAPFRE FAMILIAR es una idea relativamente reciente de la Dirección de MAPFRE, que tiene como objetivo integrar todas las entidades del Grupo que comercializan seguros para particulares No Vida en España. Ésta es una apuesta que viene ya de 2005, cuando se llevó a cabo la integración de las áreas comerciales en la actual Red MAPFRE. En este momento ya se identifica que el futuro de la atención, el servicio y la venta pasa por relacionarse con el cliente de forma global para responder a todas sus necesidades, y si tenemos asesores y oficinas que ya lo hacen, lo lógico es que las diferentes entidades también. El primer paso fue la creación de la División Familiar para ver si era posible la integración futura, y esto nos hizo comprender que las sinergias eran muchas más que

las dificultades. Por eso, tras un año de trabajo como División, apostamos por integrarnos en una sola aseguradora multirriesgo que se dirige fundamentalmente a las necesidades aseguradoras No Vida de la familia. Es un concepto novedoso, un enfoque de acercamiento al cliente que no existe en ninguna otra compañía.

¿Qué diferencia hay con la división clásica de Particulares y Empresas?

En sí, debemos evitar continuar hablando sólo de producto. El seguro, al fin y al cabo, es un contrato, y eso nos lleva a veces a caer en la tentación de dirigirnos al cliente de ese producto concreto tomando como base una serie de coberturas. Nosotros creemos que podemos romper ese molde, respetando los requerimientos jurídicos, por supuesto, pero realizando un acercamiento global a las familias, con productos y formas de pago integrales, servicios que acogen necesidades de distintas áreas... Por ejemplo, entre Salud y Automóviles, o entre Hogar y Salud, puede ha-

«No hay que olvidar que somos una empresa por

y para el cliente»

*«Estamos haciendo
una apuesta por
posicionarnos en
segmentos en
los que teníamos
menor presencia,
y mejorar así
nuestra oferta»*

ber mucho en común... E, insisto, nadie está haciendo ese enfoque, y entendemos que ésa es la novedad que MAPFRE debe y puede aprovechar, un reto que nos permitirá crecer más en el futuro.

¿En qué fase estamos ahora?

Hay cuatro fases en este proceso: la primera era crear la División Familiar; la segunda era la integración organizativa, que es la que hemos estado desarrollando a lo largo de todo 2008 y que está prácticamente finalizada, ya que todos los departamentos están integrados y trabajan ya focalizados en el cliente, independientemente del producto que gestionen; la tercera fase comienza el 1 de enero de 2009, y es la integración jurídica: en esa fecha seremos ya MAPFRE FAMILIAR S.A.; y a partir de ahí comienza la cuenta atrás para la última fase, la completa integración de herramien-

«Es muy importante, especialmente en épocas como ésta, la confianza y seguridad que da al cliente vernos ahí, tener una oficina de MAPFRE siempre cerca»

tas y procesos. Sí he de indicar que esta fase ya está muy avanzada en algunas áreas, Centros de Atención al Cliente, Recursos Humanos, Administración, etc.

Para ésta aprovecharemos las oportunidades de una herramienta como TRON 21, que MAPFRE ya implantó hace dos años, y que integra toda la operativa tecnológica en una sola plataforma, que es la que servirá a MAPFRE FAMILIAR para simplificar y gestionar su relación con el cliente. Éste será un trabajo a dos años –2009 y 2010–, porque se trata, sin duda, de la parte más compleja. Tenemos que conseguir unos sistemas de emisión, de prestaciones, de servicios... integrales –antes eran espe-

cíficos de cada producto–, para que a partir de ahí podamos desarrollar nuevas aplicaciones que ya no piensen en el producto, sino en las necesidades del cliente. Hay que conseguir que las oficinas trabajen con plataformas integradas para poder dar una respuesta integral.

Parece claro que la tecnología ha tenido, y tiene, un gran protagonismo en el proceso de integración de MAPFRE FAMILIAR...

Efectivamente, y quiero destacar que la Dirección General de Tecnologías y Procedimientos está resultando un éxito, con José Manuel Inchausti como principal responsable y todo su equipo. Recientemente se ha dado un paso más, y esa Dirección General ha integrado la responsabilidad de todos los recursos informáticos de MAPFRE en el mundo. En una empresa que ha crecido tanto, ha llegado al momento en el que la toma de decisiones sobre la tecnología tiene ya mucho calado económico y empresarial, e influirá en la marcha de la empresa, por eso MAPFRE necesita que esta gestión esté integrada. Se trata de hacer convivir esta visión global, internacional, con la cercanía con el negocio, que es uno de los grandes aciertos de MAPFRE.

¿Y cómo han sido recibidos todos los cambios necesarios para la creación de MAPFRE FAMILIAR?

Es muy importante ese aspecto, porque hay que destacar la enorme confianza que da contar con un equipo de personas como el que tenemos. Es cierto que durante el primer año faltó algo de información, y eso pudo producir cierta incertidumbre respecto a qué pretendía MAPFRE con el camino sin retorno que suponía pasar a un modelo que rompe con algunas de las claves de su organización tradicional.

Pero la gente no desconfió, aunque, lógicamente, sí demandaba más información y hemos tratado de ir proporcionándosela en cada paso que hemos dado para vencer esas dudas. Lo cierto es que hay que agra-



decir el compromiso y la ilusión de nuestra gente, una vez que se ha clarificado el proceso y se han definido las líneas de actuación y los objetivos básicos. Ahora nos preguntan por qué no se hizo antes, aunque conlleve un relativo sacrificio personal que suponga entrar en áreas nuevas, cambiar, en ocasiones, de jefe o de equipo de trabajo, integrarse con compañeros que no se conocen o cambiar incluso de edificio...

Más allá de la incomodidad inicial, el proyecto ha sido muy bien acogido, una vez que se percibe que es una puerta abierta para desarrollar una nueva MAPFRE con otras oportunidades de negocio. La gente está ilusionada, motivada y esperando novedades de servicio, de producto... Y este compromiso de los empleados de MAPFRE FAMILIAR va a ser determinante para el éxito.

Hay que asumir que lo que tenemos que llevar a cabo son las mejores prácticas de cada uno de los negocios. Esto suena muy bien como principio, pero implementarlo es complicado. Ahí es donde tienen un papel importante las personas. Nuestros compa-



ñeros de la red comercial, por ejemplo, ya están viendo claramente las ventajas de esta organización, pues hoy en día tienen interlocutores únicos para muchos productos, lo que permite plantear tratamientos especiales para un cliente determinado en función de su vinculación a MAPFRE. Eso ayuda mucho, porque da herramientas y armas nuevas a la red y les permite hacer cosas diferentes en el mercado.

¿Cómo espera acabar el año MAPFRE FAMILIAR, en un contexto económico tan delicado?

Aún lamentando profundamente la situación de todas aquellas personas que están pasando dificultades por causa de la situación económica, lo cierto es que si miramos a MAPFRE, parece que estamos en una burbuja, ya que no contemplamos ninguno de los problemas que están experimentando otras empresas del sector financiero y de seguros del mundo. Y ésa es una ventaja que debemos valorar muy especialmente todos los que estamos dentro de la empresa: cómo MAPFRE está siendo capaz, no sólo de sobrevivir, sino de

«Somos capaces de ofrecer mejores productos a mejor precio, incrementando nuestra eficiencia. Y esa eficiencia se la trasladamos al cliente»

crecer y mantener la confianza en su plan empresarial, a pesar de todo lo que está pasando en la economía. Obviamente habrá que permanecer muy atento, esforzarse en reducir costes dentro de la empresa... Pero mantenemos todas nuestras previsiones y nuestros planes, y además, apostaremos por seguir desarrollando la red de servicios, oficinas y negocios complementarios que puedan satisfacer la demanda de nuestros clientes.

La situación de MAPFRE FAMILIAR en 2008 va a ser muy positiva a cierre del año, y esperamos cumplir objetivos en todas nuestras líneas, probablemente con un crecimiento menor del esperado en Seguros de Automóviles, pero que se compensará con el desarrollo de otras líneas como Hogar, Accidentes, Salud... La gestión que estamos haciendo en estos ramos nos permite que, en un año difícil para un producto (el sector está decreciendo en Automóviles), en MAPFRE FAMILIAR crezcamos y mejoraremos cuota de mercado. Y eso es algo que nos hace ver que tenemos fortalezas que destacar y que nos situará en una buena posición para los dos años siguientes, 2009 y 2010, que previsiblemente continuarán siendo difíciles, aunque esperamos que la recuperación comience a hacerse notar cuanto antes. Tenemos capa-

Las claves del éxito en la integración de MAPFRE FAMILIAR

1. La confianza en las personas: todos han sabido en todo momento que en este proyecto nadie sobraba, y eso es importante destacarlo. Y además se ha adecuado el proyecto a la trayectoria y a la responsabilidad que cada persona tenía.
2. Definir claramente los objetivos: tratar al cliente de manera integral; conseguir una reducción de costes en el futuro en la organización, aprovechando las sinergias; y preparar servicios y elementos diferenciadores para el cliente y la red comercial.
3. Seguimiento adecuado de la evolución del negocio: una compañía multiramo no puede funcionar si no se hace un seguimiento exhaustivo del desarrollo de cada uno de los negocios. La especialización del negocio no puede faltar.

cidad para adelantarnos en esta recuperación y podremos estar aportando novedades al cliente muy pronto, que traerán capacidad de crecimiento al Grupo.

En su opinión, ¿qué fortalezas de MAPFRE le están permitiendo mantenerse en una buena posición, a pesar de la crisis?

El concepto básico es el rigor, pero no entendido como falta de flexibilidad, sino como auto exigencia. El compromiso presupuestario y de seguimiento de los negocios está basado en el rigor con el que los gestionamos. Y ese concepto del rigor lo tenemos todos: empleados, los agentes que están en la oficina, sus directores, y por supuesto, los máximos responsables de la empresa. Hay que tener el mismo rigor ahora que cuando no había crisis económica, no hay que relajarlo. Ésa es la clave. Y por supuesto, pensar que somos una empresa por y para el cliente, y que él es el que tiene que beneficiarse de las mejoras que hagamos en la gestión. Y eso es lo que estamos haciendo. Por ejemplo, hoy un seguro del automóvil en MAPFRE cuesta un 20 por ciento menos de lo que costaba hace cuatro años, y sin embargo los niveles de rentabilidad se han mantenido: somos capaces de ofrecer mejores productos a mejor precio, incrementando nuestra eficiencia. Y esa eficiencia se la trasladamos al cliente, mejorando prestaciones, precio y rentabilidad del negocio. O sea, hacemos una apuesta clara por el servicio y la innovación, manteniendo el rigor en la suscripción y en la gestión, en definitiva, en la consistencia del producto.

Porque lo cierto es que ahora la competencia en el Seguro de Automóviles, que siempre ha sido muy dura, se ha agudizado todavía más...

Absolutamente. Todo el mundo que conoce este negocio coincide en afirmar que nos encontramos en los años más difíciles. No había habido –ni en competencia, ni



en situación económica, ni en crisis empresarial— ninguna época igual, con esta acumulación de factores; y ello nos obliga a ser más cuidadosos en las decisiones que tomamos, pero con la seguridad de que seguiremos adelante, creando empleo y aportando valor a MAPFRE y a la sociedad en la que estamos. Esto debe generar confianza adicional en la marca MAPFRE.

«La situación de MAPFRE FAMILIAR en 2008 va a ser muy positiva al cierre del año, y esperamos cumplir objetivos en todas nuestras líneas»

¿Qué nuevos proyectos está preparando MAPFRE FAMILIAR?

Las líneas básicas del plan comercial y de productos para el año que viene incluyen una apuesta clara por la innovación. Hemos apostado por los jóvenes con Generación Y, incluso hemos recibido el primer premio de ICEA a la innovación en seguros por este proyecto, y ahora, a partir de enero, es el momento de desarrollarlo comercialmente, con un enfoque muy fresco y original, y basado en la experiencia que hemos adquirido con Generación Y, pero yendo mucho más allá. Se trata de realizar, de verdad, un acercamiento a los jóvenes con un producto de automóviles orientado por y para este colectivo, que tiene unas

necesidades específicas, pero también otras comunes al resto de clientes. Este proyecto será una de las apuestas más interesantes para nuestra red comercial en 2009. Pero, además, tendremos otros productos e ideas de marketing muy novedosas, que servirán de puesta de largo a esta idea que es MAPFRE FAMILIAR, una de las reorganizaciones más importantes que MAPFRE ha emprendido en sus tiempos recientes. Estamos haciendo una apuesta por posicionarnos en segmentos en los que teníamos menor presencia y mejorar así nuestra oferta, y para ello habrá novedades en todos los ramos: Salud, Hogar, Accidentes, y también en el más clásico, como es el de Automóviles.

¿Cómo ha influido en la buena situación en la que se encuentra MAPFRE el tener una red comercial como la que tenemos?

MAPFRE no sería la que es sin su red, y no podríamos estar desarrollando proyectos de futuro sin ella. No sólo en España, sino también en otros países, ya que allá a donde hemos ido hemos llevado la experiencia comercial de España, y ésta ha sido, en los últimos diez años, la clave del éxito de muchos negocios internacionales. Es muy importante, especialmente en épocas como ésta, la confianza y seguridad que da al cliente vernos ahí, tener una oficina de MAPFRE siempre cerca. La implantación territorial de MAPFRE es, sin duda, un elemento diferenciador clave que tenemos y que, probablemente, tendremos para siempre, ya que es casi imposible de replicar: un ejército de personas entrenadas que sienten la compañía como propia, que trabajan para ella en exclusiva... Son personas que viven MAPFRE y constituyen nuestro punto de contacto directo y de servicio con los clientes. Por eso es tan importante que nuestras oficinas estén dotadas de todas las herramientas que les permitan cumplir las expectativas y dar respuesta a todas las necesidades de nuestros clientes y sus familias.

MAPFRE, premiada por la revista *Dinero* del Grupo Negocios

José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, ha resultado ganador de uno de los premios empresariales otorgado por la revista *Dinero*, perteneciente al Grupo Negocios. El galardón reconoce el liderazgo empresarial de José Manuel Martínez y su gestión al frente de la reciente reordenación empresarial del Grupo, así como su impulso personal a la internacionalización de MAPFRE.

El acto de entrega de esta XIII edición de los Premios Dinero se celebró el pasado 25 de noviembre en la Bolsa de Madrid. Recogió el galardón Juan José Almagro, Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE.



Los ganadores de la Copa Davis visitan la sede de MAPFRE



El Presidente de MAPFRE, José Manuel Martínez, recibió el pasado 25 de noviembre a los ganadores de la Copa Davis en la sede del Grupo, en Majadahonda (Madrid). MAPFRE es patrocinador oficial de la Federación Española de Tenis y sus selecciones, así como de la

retransmisión televisiva de este evento deportivo.

La selección española de tenis ha ganado por tercera vez este trofeo, cuya final se disputó a finales de noviembre en la localidad argentina de Mar del Plata. En esta ocasión, el equipo español ha logrado por primera

vez la Copa Davis fuera de casa. Anteriormente, España había conseguido la Ensaladera en Barcelona, en el año 2000, y en Sevilla, en 2004.

El Presidente de MAPFRE, José Manuel Martínez, que celebró un almuerzo con los jugadores Nicolás Almagro, David Ferrer, Marcel Granollers, Feliciano López, Rafa Nadal y Fernando Verdasco; el capitán del equipo, Emilio Sánchez Vicario; el Presidente de la Federación Española de Tenis, Pedro Muñoz, y algunos miembros de la misma, junto con una representación del equipo directivo de MAPFRE, agradeció a los jugadores el éxito cosechado en Argentina. «Gracias, vuestro triunfo es el de todos», fue el mensaje que el Presidente de MAPFRE transmitió a los jugadores.

A su llegada a la sede del Grupo, los empleados de MAPFRE aclamaron a los jugadores.

ITSEMAP celebra su 25º aniversario



Filomeno Mira, segundo por la derecha, presidió el acto de ITSEMAP.

El pasado 17 de octubre, ITSEMAP celebró el 25º aniversario de su constitución con un acto institucional en el Palacete Monte del Pilar, en El Plantío (Madrid).

El acto fue presidido por Filomeno Mira, Vicepresidente de MAPFRE y Presidente de la Unidad de EMPRESAS, que estuvo acompañado por Andrés Jiménez, Presidente de la División Internacional de MAPFRE, Juan Luis Román, Subdirector General de MAPFRE RE, y Eduardo García, Director General de ITSEMAP.

Filomeno Mira definió a ITSEMAP como un modelo empresarial único y singular. Subrayó el elevado grado de especialización de sus recursos humanos y destacó el valor añadido a la oferta aseguradora y reaseguradora de MAPFRE, en cuanto al control y mejora de la calidad de los riesgos. Por último, señaló que ITSEMAP se enfrenta a una etapa de acompañamiento a la expansión internacional de MAPFRE con el apoyo técnico a los grandes riesgos industriales.

BREVES

Más de 60 osteópatas en el cuadro médico de MAPFRE

Responsables del Área de Servicios Médicos Concertados de MAPFRE FAMILIAR se han reunido en Madrid con el equipo de terapeutas que la entidad incorpora a su cuadro médico para la especialidad de Osteopatía. Esta especialidad se incluirá el próximo mes de enero en algunos de los seguros de Salud de MAPFRE.

Patrocinio de dos de los mejores jugadores de pádel del mundo

MAPFRE ha firmado un acuerdo con Bebe Auguste y Gaby Reca, dos de los mejores jugadores de pádel profesional del mundo, por el que el Grupo se convierte en el patrocinador principal de esta pareja durante la temporada 2008-2009. El equipo formado por Bebe Auguste y Gaby Reca es la tercera mejor pareja del mundo, según el ranking PPT (Pádel Pro Tour), que es el circuito de pádel profesional, cuya tercera edición se está celebrando esta temporada.

III edición del Concurso de Arte Gráfico «Las huellas del tiempo»

Relembros es la obra ganadora de la III edición del Concurso de Arte Gráfico «Las huellas del tiempo», organizado por MAPFRE QUAVITAE. La autora es M^a Isabel Rodríguez, familiar de un residente del centro MAPFRE QUAVITAE Santiago. El segundo premio ha correspondido a *El atardecer*, de Isabel Torres, de la residencia MAPFRE QUAVITAE Oviedo; y el tercer premio ha sido para *La mantita*, de Belén Gual, del centro de Berra (San Sebastián). El objetivo del concurso es alentar la creatividad e imaginación de los mayores, satisfacer sus necesidades de comunicación y relaciones sociales y mejorar su calidad de vida.

En funcionamiento el Centro de Servicio del Automóvil en Alcalá de Henares (Madrid)

Ya está en funcionamiento el nuevo Centro del Servicio del Automóvil, al que los asegurados de MAPFRE pueden dirigirse para reparar los daños de su vehículo cuando tenga un siniestro, y disfrutar de uno de sustitución mientras el suyo se arregla.

Cuando el asegurado contacte con el 902 44 88 44 para dar el parte, podrá obtener cita para llevar su automóvil al Centro. Una vez allí, el cliente podrá llevarse un vehículo de sustitución gratis, si cuenta con esta cobertura en su póliza, o pagando 15 euros por día si no la tiene contratada.

MAPFRE se encarga de solucionar todo lo relativo a la reparación, y cuando el vehículo esté listo, sólo es necesario pasar a recogerlo por el Centro y devolver el de sustitución. Este Centro está ubicado en Alcalá de Henares (Madrid) y da servicio a cualquier asegurado de MAPFRE, especialmente a los que viven en la zona del Corredor del Henares.

MAPFRE garantiza de por vida la reparación de chapa y pintura que se realice en el vehículo, mientras siga asegurado en la compañía.



Patrocinio de los premios Expansión & Empleo a la innovación en Recursos Humanos

MAPFRE ha patrocinado la VI Edición de los Premios Expansión & Empleo a la Innovación en Recursos Humanos, cuyo acto de entrega tuvo lugar el pasado 4 de noviembre en el Casino de Madrid. El acto estuvo presidido por el Consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, Antonio Beteta, que señaló que «la innovación tiene un premio para quien se arriesga», y «sólo sobreviven aquellas empresas que se adaptan a los cambios, que se adecúan a las necesidades de mercado y que aportan valor».



Esteban Tejera participa en unas jornadas de internacionalización de la empresa española

Esteban Tejera, Director General de MAPFRE, ha participado como ponente en las jornadas «Internacionalización e innovación de la empresa española en el escenario económico actual», organizadas por el periódico *El Nuevo Lunes* en colaboración con el Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX) y el Instituto de Crédito Oficial (ICO).

Esteban Tejera explicó las claves del modelo de internacionalización de MAPFRE, iniciado en los años 80 y apoyado, entre otros aspectos, en el conocimiento de los mercados locales, la prudencia empresarial, la diversificación de negocios, productos y actividades, y la descentralización.

El Director General de MAPFRE expuso, además, los principales retos a los que se enfrenta el Grupo en el futuro, entre los que destacó la expansión del negocio actual de COMMERCE, el desarrollo de los negocios en China, el aumento de la presencia de Seguro Directo en Europa, y el fortalecimiento de las operaciones en Latinoamérica, en especial en Brasil y México.

Juan José Almagro, Mejor Director de Comunicación del Año

Juan José Almagro, Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, ha sido elegido ganador del galardón al Mejor Dircom del Año por los lectores del diario digital *PR Noticias*, en la quinta edición de los premios Los Mejores de PR, que organiza este boletín electrónico.

Los lectores de *PR Noticias* han podido votar a 25 Directores de Comunicación, seleccionados por el propio medio entre las principales empresas españolas. En la edición anterior, el premio Mejor Dircom del Año correspondió a Gabriel Castro, ex Director de Comunicación de Endesa.

El galardón se entregó en un acto público, que se celebró en Madrid el 2 de diciembre.

75 Aniversario

Premio MAPFRE

Ganadores
de los concursos
de fotografía
y relatos
de MAPFRE

Con motivo del 75º aniversario de MAPFRE la Dirección General de Recursos Humanos y Medios convocó el Premio MAPFRE 75º Aniversario de Relato Breve y Fotografía Digital. Este certamen estaba abierto a todos los empleados de MAPFRE en el mundo y, de hecho, se han recibido fotografías y relatos desde 16 países: Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, Colombia, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Filipinas, India, Bélgica, Portugal y España. En total, se han presentado 261 fotografías y 113 relatos, unas cifras récord.

El pasado mes de octubre tuvo lugar, en la sede social de MAPFRE, en Majadahonda (Madrid), la elección por parte del jurado de las fotografías ganadoras del Concurso de Fotografía Digital MAPFRE 75º Aniversario, que en esta edición tenía como protagonista el tema «MAPFRE en el mundo».

El jurado encargado de elegir los ganadores estaba compuesto por un fotógrafo profesional, Alberto Carrasco, un diseñador gráfico, Javier Ureña, y una periodista, Luz García. Todos destacaron la calidad de las obras presentadas a concurso.

Los premios correspondientes a los ganadores han sido:

Zona euro:

1er Premio: 1.000 euros brutos.

2º Premio: 750 euros brutos.

3er Premio: 500 euros brutos.

Resto del mundo:

1er Premio: 1.000 dólares brutos

2º Premio: 750 dólares brutos.

3er Premio: 500 dólares brutos.

Los ganadores han sido los siguientes:

1er PREMIO

MAPFRE, una mirada hacia el mundo

ELVIRA FERRANDO GÓMEZ

Red MAPFRE, España.

2º PREMIO

Sistema MAPFRE 85

JUAN IGNACIO ORTOLÁ SALA

MAPFRE FAMILIAR, España.

3er PREMIO

MAPFRE, un pasado con historia y un espléndido futuro

JOSÉ JAVIER TOMÁS RUBIO

MAPFRE FAMILIAR, España.





Los ganadores han sido los siguientes:

1er PREMIO

Dieciséis libros y ocho globos

Autor: **MANUEL FERNÁNDEZ AGUILAR**
MAPFRE INFORMÁTICA A.I.E., España.

2º PREMIO

Enlace

Autor: **MIGUEL GALLARDO LÓPEZ**
ITSEMAP STM, España.

3er PREMIO

Confidencial

Autora: **M^a VICTORIA GONZÁLEZ IGLESIAS**
RED MAPFRE, España.

y *La búsqueda*

Autor: **EDUARDO DANIEL CAPPELLACCI**
MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A., Argentina.



Asimismo, en octubre tuvo lugar también la elección de los ganadores del Concurso de Relato Breve MAPFRE 75º Aniversario. El jurado del mismo estaba integrado por Pablo Jiménez Burillo, Director General del Instituto de Cultura de FUNDACIÓN MAPFRE;

María Echánove, Directora de Comunicación de MAPFRE; y Antonio García Casquero, Director de Relaciones Laborales y Sociales. Los premios otorgados han sido de igual cuantía y distribución que los del concurso de fotografía.

*Arriba: «MAPFRE, una mirada hacia el mundo».
Izquierda: «Sistema MAPFRE 85». Derecha: «MAPFRE un pasado con historia y un espléndido futuro».*

MAPFRE organiza unas Jornadas Internacionales sobre Catástrofes

MAPFRE ha celebrado durante los días 8 y 9 de octubre las Jornadas Internacionales sobre Catástrofes Naturales, «Medidas para la aminoración de los daños y capacidad de recuperación de la sociedad», como uno de los actos organizados para conmemorar su 75º aniversario. El Vicepresidente de FUNDACIÓN MAPFRE Filomeno Mira, inauguró las jornadas.

En este encuentro, que tuvo por objetivo difundir el conocimiento sobre los efectos de los fenómenos naturales y promover el debate sobre las formas en que se pueden disminuir los daños que éstos causan, han participado expertos internacionales del mundo asegurador, empresarial y científico que han debatido sobre la prevención de fenómenos naturales y acerca de cómo disminuir sus efectos. Las ponencias se han publicado en un libro, editado por FUNDACIÓN MAPFRE.

El Vicepresidente de MAPFRE, Filomeno Mira, indicó, durante la presentación de las jornadas, que la fecha elegida para su inicio coincide con el Día Internacional para la Reducción de Desastres Naturales, instaurado por la ONU en 1989. Asimismo, recordó la gran experiencia del Grupo y su compromiso con la prevención de los efectos de los desastres naturales.

La conferencia inaugural corrió a cargo del Presidente de la Fundación Cultura de Paz y ex Director General de la UNESCO, Federico Mayor Zaragoza, que insistió en la necesidad de conocer las consecuencias de los desastres provocados por la naturaleza para así poder prevenirlas, en la medida de lo posible. «Cuando no se puede prevenir, se puede aminorar el efecto si de antemano se han establecido los distintos escenarios posibles y las medidas a adoptar en cada uno de ellos. Debemos ser proactivos, mejor que sólo reactivos, para proporcionar el tratamiento correcto cuando todavía estamos a tiempo. Es importante que la comunidad científica se haga oír y que las decisiones relativas a los temas globales del medio ambiente se basen en el rigor científico», señaló.

El Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, Juan José Almagro, explicó las diferentes actuaciones humanitarias del Grupo en emergencias como la tormenta Noel en la República Dominicana, las inundaciones en Tabasco (México) o el terremoto en Pisco (Perú).



Filomeno Mira, Vicepresidente de FUNDACIÓN MAPFRE, durante la presentación de las Jornadas Internacionales.

La conferencia contó con la participación de expertos militares y de Cruz Roja, así como con representantes de empresas, universidades e instituciones con experiencia en catástrofes naturales

Naturales

Por su parte, el Jefe de Operaciones de la Unidad Militar de Emergencias (UME), Teniente Coronel Domingo Vielba, explicó las funciones de esta unidad, que tiene un alto grado de especialización, y destacó el efecto tranquilizador que en la población civil proporciona la actuación de las Fuerzas Armadas en caso de emergencias.

La Directora de Salud y Socorro de Cruz Roja Española, Carmen Martín, recordó que los desastres afectan de manera desproporcionada a los más pobres y señaló que más del 90 por ciento de las muertes en desastres se producen en los países en desarrollo.

Por su parte, el Presidente de la Asociación Española de Gerentes de Riesgos y Seguros (AGERS), Miguel Ángel Macías, insistió en que en algunos países es difícil evaluar la probabilidad de sufrir catástrofes por la falta de datos históricos. «Las empresas que estén preparadas para afrontar catástrofes son las que sobrevivirán a las mismas», concluyó.

Durante las jornadas intervinieron también representantes de empresas, como Endesa, Grupo Barceló, Repsol YPF, Total, Ferrovial, BMW, Benfield, Citigroup o Sitesa Ingenieros, que explicaron sus experiencias en gestión de catástrofes y cómo abordan este tipo de situaciones, y analizaron el efecto del cambio climático en las empresas y en las economías. Distintos representantes de aseguradoras, como Münchener Rück; de universidades, como la Complutense y la Carlos III de Madrid; o de instituciones, como el Instituto Geográfico Nacional, el Instituto para Ciencias Oceánicas de Bermudas (BIOS), el Risk Management Solutions (RMS), así como el Director General del Consorcio de Compensación de Seguros, Ignacio Machetti, entre otros, aportaron su visión sobre las catástrofes naturales y los diferentes instrumentos financieros existentes para hacer frente a esas situaciones.

Por parte de MAPFRE participaron, además de los ya mencionados, Andrés Jiménez y Javier Fernández-Cid, Presidente y Direc-



Las jornadas contaron con una importante participación.

tor General de MAPFRE INTERNACIONAL respectivamente; Alfredo Castelo, Director General de MAPFRE EMPRESAS; Mercedes Sanz, Directora General del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE; Eduardo García Mozos, Director General de ITSEMAP; Pedro López y Eduardo Pérez de Lema, Directores Generales Adjuntos de MAPFRE RE; Juan Satrústegui, Subdirector del Departamento de Riesgos de la Naturaleza de MAPFRE RE; y Mayte Piserra, Jefe de Negocio Agropecuario Internacional de MAPFRE AGROPECUARIA.

La clausura corrió a cargo de Manuel Toharia, Director Científico de la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia, en cuya ponencia «Vivir al borde del abismo... ¿de qué abismo?» disertó sobre el miedo. «Los humanos pueden ser insensatos por culpa precisamente de la inteligencia, que a veces nos hace desdeñar peligros ciertos».

Mejor Empresa Española del Año en EE UU

MAPFRE ha sido galardonada con el Premio Empresa Española del Año 2008, concedido por la Cámara de Comercio Española en Estados Unidos-Miami en reconocimiento a su exitoso proceso de expansión en el país.

José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, recogió el premio entregado por José Luis Esteve, Presidente de la Cámara de Comercio Española en Miami, en una cena de gala celebrada en esta ciudad el pasado viernes. Además de MAPFRE, fueron galardonados el cantante Alejandro Sanz y el Doctor



Valentín Fuster, como Españoles Universales, en las categorías de Arte y Ciencia, respectivamente.

José Manuel Martínez señaló que el premio es «un broche de oro a 2008, año en el que MAPFRE celebra su 75º aniversario». El Presidente agradeció a todas las personas que desde hace 15 años trabajan en el Grupo en Estados Unidos.

Tercer año como líderes en Seguros No Vida en Argentina

La filial de MAPFRE en Argentina lidera por tercer año consecutivo el ranking de Seguros No Vida del país, según los datos publicados por la Superintendencia de Seguros de la Nación.

MAPFRE ARGENTINA obtuvo una cuota de mercado del 8,6 por ciento a finales del ejercicio fiscal, que en el país concluye en el mes de junio. MAPFRE está presente en Argentina desde 1986 y en la actualidad emplea a más de 2.000 personas y trabaja con cerca de 2.900 agentes.



Antonio Cassio, reconocido como Hombre del Seguro en Brasil

El Presidente de la filial de MAPFRE en Brasil, Antonio Cássio dos Santos, ha sido premiado por el Clube Vida em Grupo do Rio de Janeiro (CVG-RJ) como Hombre del Seguro del año 2008.

El Club, uno de los más importantes del país, reconoce con ese galardón a

aquellas personalidades y organizaciones que han desarrollado un trabajo relevante a favor del crecimiento del seguro, especialmente de los seguros personales. La elección del Hombre del Seguro se realiza mediante una encuesta a los más de 700 asociados a esta entidad.

El Centro Telefónico de MAPFRE en Portugal, el mejor del país

El Centro Telefónico de MAPFRE en Portugal ha sido elegido el mejor *Contact Center* del país en 2008 por la Asociación Portuguesa de Contact Centers (APCC). Estos premios se conceden a partir de un estudio realizado por la Asociación entre empresas de diversos sectores de actividad.

El galardón ha sido otorgado por la calidad de los servicios prestados y su apoyo diario a clientes y asociados. El Centro Telefónico de MAPFRE en Portugal dispone de un servicio SIM-24 horas para facilitar el contacto con sus clientes todos los días del año.

Autorización para operar en Reaseguro en Brasil

MAPFRE RE ha recibido la autorización para establecerse como reasegurador local en Brasil a través de su nueva filial MAPFRE RE DO BRASIL Companhia de Resseguros. La nueva compañía, que será filial al 100 por cien de MAPFRE RE, estará dirigida por Bosco Franco, al frente de un experimentado equipo de colaboradores.

MAPFRE RE, con presencia directa en 16 países, dispone en la actualidad de oficinas en Argentina, Colombia, Chile, México y Venezuela, desde las que se gestiona todo el negocio latinoamericano.

Presentación del CLUB MAPFRE en Venezuela

La filial de MAPFRE en Venezuela, MAPFRE LA SEGURIDAD, ha presentado el CLUB MAPFRE en la ciudad de Valencia (Venezuela). Libe de Sanctus, Gerente del CLUB MAPFRE en el país, señaló que el Club es una herramienta de fidelización que se ofrece no sólo a los clientes de MAPFRE, sino de la que pueden beneficiarse todas aquellas personas que lo deseen.

En la actualidad, el CLUB MAPFRE está también operando en Argentina y Brasil.



Premio a MAPFRE en El Salvador

La filial de MAPFRE en El Salvador, MAPFRE LA CENTROAMERICANA, ha recibido el premio *The Bizz Award 2008*, promovido por la Confederación Mundial de Negocios (WORLDCOB). Esta organización, con sede en Houston (Estados Unidos), promueve el desarrollo empresarial en el mundo.

MAPFRE, que ha obtenido el premio en la categoría de servicios de seguros, ha sido galardonada por su liderazgo

empresarial, su sistema de gestión, la calidad de sus productos y servicios, su capacidad de innovación y su responsabilidad social.

En el acto de entrega, al que asistieron más de 200 empresarios y ejecutivos, estuvieron presentes, por parte de MAPFRE, Gilmar Navarrete y José Tulio Urrutia, Gerente General y Subgerente General Comercial de MAPFRE LA CENTROAMERICANA, respectivamente, entre otros.

Reunión de los responsables de Salud de MAPFRE

Los gerentes de las compañías de Salud de MAPFRE en América se reunieron en Buenos Aires con el objetivo de compartir experiencias y generar nuevas oportunidades en este segmento.

El encuentro, en la sede de MAPFRE ARGENTINA, se inició con una videoconferencia a cargo de Rafael Casas, Consejero Delegado de MAPFRE AMÉRICA, y contó con las intervenciones de Antonio Penedo, Director General Adjunto de MAPFRE AMÉRICA, y de Diego Sobrini, Presidente Ejecutivo de MAPFRE ARGENTINA. En los dos días de la reunión, intervinieron, de forma presencial o por videoconferencia, los presidentes de MAPFRE MÉXICO, José

Ramón Tomás Forés, y de MAPFRE PUERTO RICO, Raúl Costilla; el Director General de MAPFRE VENEZUELA, Alberto Berges; el Consejero Delegado de MAPFRE CAJA SALUD, Francisco Marco Orenes; y el Director de los Servicios y Centros Médicos Propios de MAPFRE FAMILIAR, Javier Alonso. Rafael Casas clausuró el encuentro.





Directivos de MAPFRE se reúnen con el Gobernador de Georgia (EEUU)

Directivos representativos de los negocios internacionales de MAPFRE mantuvieron el pasado 1 de octubre un encuentro con Sonny Perdue, Gobernador del Estado de Georgia (Estados Unidos), en las oficinas del Grupo en Madrid.

El dirigente de este Estado del sureste

del país se encontraba en España en visita oficial con el objetivo de impulsar las inversiones en el mercado estadounidense. El Gobernador Perdue mantuvo encuentros con diversas compañías de transporte, infraestructuras y financieras, así como con representantes de las instituciones europeas.

Rafael Casas participa en un foro sobre las empresas españolas en Latinoamérica

Rafael Casas, Consejero Delegado de MAPFRE AMÉRICA, ha participado en el foro «Las empresas españolas en Iberoamérica: el gran reto del siglo XXI», organizado por el periódico económico *Cinco Días* en el marco de su 30º aniversario.

El evento contó con la presencia del Ministro de Asuntos Exteriores y Cooperación, Miguel Ángel Moratinos, además de representantes de

multinacionales españolas presentes en la región, como Repsol, Endesa y BBVA, entre otras. Todos ellos destacaron el papel de las compañías españolas en la zona y coincidieron en valorar la fortaleza de la región en el actual marco económico internacional.

Rafael Casas, por su parte, explicó el importante papel que desempeña MAPFRE en esta región y la importancia de la misma en el negocio y la actividad

Patrocinio de la edición iberoamericana del Premio Robin Cosgrove-Ética en las Finanzas

MAPFRE patrocina la edición iberoamericana del Premio Robin Cosgrove-Ética en las Finanzas, que pretende promover y desarrollar el respeto a la ética en el sector financiero. MAPFRE ha querido impulsar esta primera edición en español y portugués del premio para fomentar la participación de los jóvenes de España, Portugal y América Latina. El galardón está destinado a jóvenes de menos de 35 años.

Los textos de los ganadores de la edición iberoamericana, redactados en español o en portugués, competirán con los trabajos seleccionados en la edición global 2008-09. Un jurado internacional compuesto por eminentes personalidades del mundo financiero otorgará un premio de 15.000 dólares al ganador o ganadores, en una ceremonia que se celebrará en el otoño de 2009.



del Grupo. MAPFRE está presente en 19 países de Latinoamérica en los negocios de Seguro Directo, Reaseguro y Asistencia, y tiene cerca de 13.000 empleados en la zona.

Alberto Manzano interviene en el XX Seminario Internacional de Seguros y Fianzas en México

El Vicepresidente de MAPFRE, Alberto Manzano, ha participado en



el XX Seminario Internacional de Seguros y Fianzas. Ese encuentro se dirige a ejecutivos de alto nivel del sector asegurador y de fianzas, que incluye representantes de compañías aseguradoras y de Reaseguro, organizaciones profesionales sectoriales, así como altos funcionarios gubernamentales y autoridades supervisoras de diferentes países.

El Seminario, que tuvo lugar los días 27 y 28 de noviembre en México D.F., fue inaugurado y clausurado por Manuel Aguilera

Verduzco, Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de México. Alberto Manzano participó en la Sesión dedicada al tema Gobierno Corporativo.

Participaron también en el evento Ricardo Lozano, Director General de Seguros y Fondos de Pensiones de España, y Carlos Montalvo, Secretario General de CEIOPS, entre otros.

La conferencia magistral corrió a cargo de Agustín Carstens Carstens, Secretario de Hacienda y Crédito Público de México.



MAPFRE EMPRESAS se incorpora a Global Aerospace

El pasado 14 de octubre tuvo lugar el acto de la firma de la incorporación de MAPFRE EMPRESAS, como miembro de pleno derecho, al Pool Internacional de Aseguradores de Aviación Global Aerospace, con efecto 1 de enero 2009. El acuerdo fue firmado por Filomeno Mira, Presidente de MAPFRE EMPRESAS, y Tony Medniuk, CEO de Global Aerospace.

Este *pool*, que tiene su sede en Londres, es el líder del mercado internacional de seguros de aviación y goza de gran prestigio y reputada profesionalidad en ese mercado. MAPFRE EMPRESAS se incorporará como asegurador de este *pool* con un 10 por ciento de participación. También forman parte del mismo las aseguradoras Munich Re, Berkshire Hathaway, Tokio Marine Nichido y Mitsui Sumitomo.

CESVI abre una filial en Chile

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI) de Argentina ha establecido una filial en Chile como respuesta a la expansión de los sectores del automóvil y asegurador en este país.

CESVI AGENCIA CHILE surge como empresa dedicada a la experimentación, formación e investigación aplicada al sector del automóvil y pretende contribuir de forma activa al desarrollo del sector en el país.

Esta entidad contará con el respaldo de CESVI ARGENTINA, que desde hace más de 12 años realiza un intenso trabajo en seguridad vial, sistemas de peritación, antifraude, formación de peritos, entre otras actividades. Además, CESVI AGENCIA CHILE es socio de pleno derecho del RCAR (Research Council for Automobile Repair), organización que reúne a los principales centros de experimentación del mundo.

I Best Practice Meeting de MAPFRE ASISTENCIA

MAPFRE ASISTENCIA ha organizado su primer *Best Practice Meeting*, un encuentro cuyos objetivos han sido identificar las mejores prácticas en asistencia en carretera, fomentar las relaciones profesionales entre empleados de distintos países e implicar

a éstos en los objetivos y mejora de la compañía.

En las jornadas han participado un grupo de supervisores y operadores de asistencia en carretera de los *call centers* y departamentos de proveedores de distintas filiales de las cuatro regionales

de MAPFRE ASISTENCIA: Europa, Norteamérica, Latinoamérica y Asia, Oriente Medio y África, liderados por los directores de Operaciones y Recursos Humanos de MAPFRE ASISTENCIA, Luis Charlo y Álvaro Guitart, respectivamente.

SAU

Servicio de Atención al Usuario de MAPFRE

Respuesta de calidad

Gestionar de forma eficiente los Servicios de Atención al Usuario de MAPFRE, facilitando una respuesta de calidad, es la misión del SAU, que nació, en marzo de 2008, con vocación de dar cada vez un mejor servicio a toda la organización. Para ello, sus responsables están a disposición de todos los usuarios y colectivos de MAPFRE –ahora en España– para proporcionar información adicional, así como recoger cualquier aportación o sugerencia que permita a esta área cumplir con sus objetivos.

Texto **Luz García** Fotos **Alberto Carrasco**

La Dirección General de Tecnología y Procedimientos Operativos (DGTP) decidió emprender en mayo 2007 un análisis para la mejora del Servicio de Atención al Usuario de MAPFRE (SAU). Esta iniciativa surgió de la necesidad de ofrecer un servicio más acorde a las necesidades y requerimientos de los usuarios, que demandaban un tratamiento «integral» de sus incidencias, en línea con la nueva organización de MAPFRE en su conjunto.

El SAU presta servicio a todos aquellos usuarios de las aplicaciones que dan soporte al negocio y operativa de MAPFRE, englobando desde la Organización Territorial (DGT, subcentrales, oficinas directas y delegadas, agentes, corredores, operadores bancarios) a los Servicios Centrales, Red Asistencial (hospitales y centros de salud de MAPFRE), filiales y colaboradores y proveedores externos.

El ámbito de actuación del SAU cubre las siguientes tipologías de servicio:

- Incidencias de accesos en aplicaciones/sistemas.
- Incidencias de recursos tecnológicos: referidas a cualquier necesidad tecnológica, principalmente recursos físicos e infraestructuras.
- Errores de aplicaciones que causen cualquier interrupción del servicio («resultados desconcertantes»).
- Dudas acerca del funcionamiento de aplicaciones, etc.

El SAU está organizado en torno a una dirección única, apoyada por un Responsable de la Operación que gestiona las dos



Mariano Revilla junto a otros directivos del Centro de Atención al Usuario de MAPFRE.

áreas del servicio, el Centro de Atención al Usuario, primera línea de contacto del usuario con el SAU y que está compuesto por gestores que registran, realizan un diagnóstico preliminar y ejecutan resoluciones ágiles; y los Grupos de Servicio al Usuario, equipos especializados que diagnostican y resuelven el resto de las incidencias, ya sea dentro del grupo correspondiente, o a través del escalado de las mismas a otras áreas especializadas, dentro de la DGTP (Infraestructura, Desarrollo) o fuera (COAS, RIC).

El personal del SAU se ubica en las oficinas de MAPFRE en la calle Gobelás (Madrid) y agrupa a un total de 55 personas, de las que aproximadamente la mitad es personal externo. Al frente del mismo se encuentra Mariano Revilla, que asegura que una de las principales fortalezas del SAU, además del gran apoyo con el que cuenta el proyecto por parte de la Dirección, es, precisamente, contar con un equipo ilusionado y proactivo, con muchísimas ganas de conseguir que los objetivos del SAU se cumplan. «Lo que más me animó fue precisamente la motivación y entusiasmo del equipo, algo que verdaderamente es muy propio de MAPFRE, en el que enseguida nos volcamos como una piña en la consecución de nuestros objetivos. Pero es que, en este caso, tengo que decir que la actitud es especialmente positiva».

¿Y cuáles son estos objetivos? Pues, ni más ni menos que, en una primera fase, gestionar eficientemente todas las incidencias que se produzcan, lo que supone dar respuesta a las aproximadamente 1.000 incidencias que plantean diariamente los 25.000 usuarios de toda España. En una fase siguiente, se tratará de do-



Además de la línea telefónica, el SAU ha abierto un canal vía web, <http://w4900web/>, disponible en la pestaña del Portal, a través del cual se pueden realizar altas y consultas

tar al servicio de una mayor proactividad para conseguir que todo el conocimiento que produce la gestión de incidencias sea utilizado para que éstas –al menos las evitables– no se vuelvan a producir. Todo ello, con el objetivo de conseguir mejorar la productividad del usuario, consiguiendo un ahorro de tiempo en la resolución de los problemas que le puedan surgir en su puesto de trabajo, y que son completamente ajenos a su propia responsabilidad.

«Tenemos que pensar, por ejemplo», señala Mariano Revilla, «en el agente que tiene al cliente sentado frente a él, en la oficina, y está tramitando cualquier demanda de éste (un presupuesto, el cierre de un contrato, una consulta) y se encuentra con que el programa informático que necesita para dar respuesta al cliente, no funciona. Eso puede ocurrir, pero tenemos que con-

Mariano Revilla, responsable del SAU de MAPFRE.



seguir que al otro lado del teléfono haya una persona que le responda inmediatamente, entienda su situación, y logre que se resuelva esta incidencia en el menor tiempo posible. De hecho, nuestro objetivo más inmediato es lograr –en los casos en los que sea materialmente posible– la resolución de incidencias en el momento en el que nuestro usuario nos llama, e incluso antes de cortar la comunicación con él».

Para lograr estos objetivos, se han marcado las siguientes líneas estratégicas:

- **Conocer al Cliente:** mantener un contacto permanente con los usuarios.
- **Modelo de Atención:** disponer de profesionales convenientemente formados para la atención y resolución óptima de incidencias.
- **Gestionar el Conocimiento:** realizar una aportación muy valiosa al resto de la organización sobre las

necesidades y problemas de los usuarios, principalmente sobre las aplicaciones de MAPFRE.

Los canales de contacto del SAU son la línea telefónica 91 581 49 00 ó vía web: <http://w4900web/>, icono disponible en la pestaña del Portal que permite altas y consultas, ó a través de la página: <http://wportalinterno/chisel/portal.jsp>

Aportaciones del nuevo SAU a la organización

- Elemento proactivo del Modelo de Gestión de Calidad de MAPFRE.
- Profesionalización del servicio y orientación al usuario.
- Eficiencia y eficacia; nace con vocación de ventanilla única para la resolución de las incidencias con el objetivo de optimizar el tiempo efectivo del usuario.
- Elemento primordial en la gestión del conocimiento de toda la información referente a la gestión de incidencias, con propuestas de mejora a la organización.
- Definición de un catálogo de servicios para garantizar la correcta resolución de incidencias en tiempo y forma, buscando la implicación formal de todas las áreas participantes en la resolución.





A finales de 2007 nació el binomio MAPFRE y Selección Española de Tenis. El tenis tradicionalmente ha sido un deporte que refleja esfuerzo, competitividad, afán de superación, ilusión por lograr la victoria, trabajo en equipo y clase. Adjetivos y valores que comulgan a la perfección con MAPFRE, patrocinador de la Federación Española de Tenis y sus selecciones.

Gran éxito en el primer año de la Selección Española MAPFRE de Tenis

Texto **Pepe Martínez**
Fotos **Alberto Carrasco y**
Cordon Press

Con este patrocinio, MAPFRE daba su apoyo y confianza al tenis femenino para lograr la Copa Federación, al masculino para conquistar la tercera Copa Davis y al tenis base, tan importante para que en el futuro podamos disfrutar de más jugadores de la talla de Rafa Nadal, Fernando Verdasco, Feliciano López, Vivi Ruano o Anabel Medina.

COPA DAVIS

Perú 0 España 5

Éxito dentro y fuera de la pista

España iniciaba el camino a su tercera ensaladera en Perú, un partido a priori fácil por el rival y por la superficie (tierra batida) pero complicado por los 2.000 metros de altura de donde se jugó la eliminatoria y por las ausencias de Rafa Nadal y David Ferrer.

El equipo español no sólo demostró su clase dentro de la pista si no fuera de ella, al visitar la ciudad de Pisco en solidaridad por los terremotos sufridos por esta población el 15 de agosto de 2007. Allí los jugadores firmaron autógrafos en el Campamento MAPFRE, jugaron un breve partido de exhibición en una pista improvisada en el árido suelo de la ciudad y ayudaron a toda la población de Pisco a pasar un día inolvidable con la Selección Española MAPFRE de Tenis.

Alemania 1 España 4

La pista rápida también nos gusta

El segundo obstáculo para lograr la ensaladera fue Alemania, que dispuso para el evento una superficie de juego muy rápida y en pista cubierta, lo que haría la eliminatoria

Feliciano López y Fernando Verdasco ganaron el segundo punto para España en un partido que pasará a la historia por el ambiente de tensión y esfuerzo vivido en el pabellón de Mar del Plata

nada fácil para los pupilos de Emilio Sánchez Vicario.

Pero los tenistas españoles demostraron que no sólo dominan la tierra batida, sino todas las superficies. Prueba de ello fueron las victorias de Rafa Nadal y David Ferrer y, sobre todo, el triunfo de Feliciano López y Fernando Verdasco en el dobles, que acabaron adjudicándose en el quinto set (12-10) en el que posiblemente haya sido el partido más apretado de la Copa Davis 2008.

España 4 Estados Unidos 1 **Por la puerta grande**

La Copa Davis llegaba a España, y la ciudad de Madrid se volcaba en apoyar a la Selección Española MAPFRE de Tenis. España jugaba en casa y en tierra batida, por lo que no podían fallar a las expectativas. Y por supuesto que no lo hicieron.

El equipo español, formado por Rafa Nadal, David Ferrer, Feliciano López y Fer-

nando Verdasco salió por la puerta grande de Las Ventas, algo reservado para los mejores toreros del mundo. Sólo Argentina separaba a España de la ensaladera.

Argentina 1 España 3 **Todo en contra**

Pista rápida, cubierta, contra una de las mejores potencias del tenis mundial. Enfrente, la afición que más anima del mundo, la baja de Rafa Nadal, habíamos perdido el primer punto de la eliminatoria, un set abajo en el segundo partido... todo estaba en contra para que la Selección Española MAPFRE lograra la tercera ensaladera en su historia.

Los hinchas argentinos no paraban de animar, lo que hacía del pabellón de Mar del Plata una auténtica olla a presión. Pero Feliciano López remontó y puso el empate a uno en la eliminatoria, algo que dejaba las espadas en alto para el sábado y el domingo, aunque sin el número uno argentino, Martín del Potro, que acabó el partido frente a Feliciano muy tocado físicamente.

El sábado empezaba el partido de dobles sabiendo que había que ganar, sí o sí, para tener opciones el último día y seguir soñando. Feliciano López y Fernando Verdasco lograron el segundo punto para España en un partido que pasará a la historia por el ambiente vivido durante el mismo, sobre todo durante el *Tie Break* del tercer set en el que posiblemente se ganó la eliminatoria.

Con 2-1 a favor, la Selección Española MAPFRE poseía aún dos balas para lograr la ensaladera. Pero Fernando Verdasco, en un partido que se decidió en el quinto set, dio a España el tercer y definitivo punto.

Esta victoria fue la de una gran familia del tenis, la de un equipo unido que han sido el mejor dentro de la pista y sobre todo fuera de ella, como demostraron en Perú. Gracias por hacernos disfrutar a la gran familia MAPFRE y a todos los que aman este deporte. Enhorabuena a las jugadoras y jugadores por el magnífico año de tenis que nos han dejado, y a todo MAPFRE por el éxito de patrocinio.

Una imagen de la Selección Española MAPFRE de Tenis.





José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, durante la comida en honor de la selección española, acompañado por Emilio Sánchez Vicario, izquierda, y Rafael Nadal y Feliciano López a la derecha.

Ha sido la victoria de una gran familia, de un equipo que demostró ser el mejor dentro y fuera de la competición, uniendo valores como la solidaridad y el esfuerzo

COPA FEDERACIÓN

Italia 2- España 3

Lograr la salvación. El equipo femenino inició la competición con el difícil objetivo de mantenerse en el grupo mundial, formado por tan sólo por ocho equipos. La primera estación para las españolas fue la ciudad italiana de Nápoles, donde jugaron en pista rápida frente a Italia, subcampeona del torneo y campeona en 2006. El objetivo era de gran dificultad.

Pero las españolas jugaron su mejor tenis y aunque el resultado final fue 2-3 a favor del equipo nacional, las españolas sufrieron menos de lo previsto y el sábado ya habían sentenciado la eliminatoria. Este triunfo tuvo una dedicatoria especial de toda la Selección Española MAPFRE a una de las integrantes del equipo, Vivi Ruano, que pasaba unos momentos personales muy difíciles por el fallecimiento de su padre. Este gesto es una muestra más del magnífico ambiente que se vive en la selección.

China 2- España 3

A corazón no les gana nadie. Si la eliminatoria frente a Italia parecía a priori de gran dificultad, el enfrentamiento contra las chinas no iba a ser menos. Por un lado las chinas estaban a un gran nivel, ya que se preparaban para los Juegos Olímpicos que se disputarían en verano en su país. Por el otro, el seleccionador español Miguel Margets, tenía muy complicado poder completar el equipo nacional tras las bajas por distintos motivos de Vivi Ruano, Anabel Medina y Lourdes Domínguez.

Pero como afirmó Margets, a corazón no les gana nadie, y España logró derrotar a las chinas 1-4. Con esta victoria, España volvía a clasificarse seis años después para la final de la Copa Federación, trofeo que ha ganado cinco veces en la década de los 90 de la mano de Arantxa Sánchez Vicario y Conchita Martínez.

España 0 Rusia 4

Rusia fue mejor. La selección española había logrado sorprender a todo el mundo clasificándose para la final de la Copa Federación que se jugaba en Madrid durante el mes de septiembre. El rival, Rusia, era sin ningún tipo de dudas el peor contrincante que nos podía tocar. Safina, Dementieva, Zvonareva, Kutnetsova, Sharapova o Petrova muestran el nivel del tenis ruso torneo tras torneo.

Pese al gran esfuerzo de nuestras jugadoras y del apoyo de la afición durante la final, la selección española no tuvo ninguna opción frente a las rusas, que lograban su cuarto trofeo en cinco años.



Fernando Verdasco celebra su victoria.

IV Premio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán

José Manuel Martínez entregó el pasado 6 de noviembre el IV Premio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán, que en esta ocasión ha sido otorgado a Emilio Gómez Déniz y José María Sarabia Alegría, por su trabajo *Teoría de la credibilidad: desarrollo y aplicaciones en primas de seguros y riesgos operacionales*. Los autores de la obra son Profesor Titular y Catedrático de Universidad de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y de la Universidad de Cantabria, respectivamente.

La entrega del premio se celebró en la sede del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE, en el Palacete Monte del Pilar, en El Plantío (Madrid). El acto también contó con la participación de Filomeno Mira, Presidente del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE y Presidente del jurado. Antonio Heras



Martínez, Catedrático de Economía Financiera y Actuarial de la Universidad Complutense de Madrid y miembro del jurado, fue el encargado de presentar la obra premiada y a su autor. Asimismo, al acto asistieron varios miembros del Patronato de FUNDACIÓN MAPFRE y una importante representación del sector asegurador y de directivos de MAPFRE.

El Premio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán fue instituido por MAPFRE MUTUALIDAD en el año 2001 con motivo de la jubilación del entonces Presidente del Sistema, y tiene por objeto premiar, con periodicidad bienal, trabajos científicos inéditos que estén relacionados con el seguro y el riesgo. Su dotación asciende a 35.000 euros en metálico y un diploma acreditativo de su obtención.



Galardón a la Implicación en Prevención de Riesgos Laborales

El Instituto de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE ha recibido el Galardón a la Implicación en Prevención de Riesgos Laborales, que recogió su Director General, Julio Laria del Vas, en el marco del II Congreso Nacional de Prevencionistas organizado por la Asociación de Especialistas en Prevención y Salud Laboral (AEPSAL).

Además, en este congreso, celebrado en Cuenca en el mes de octubre, representantes del Instituto participaron con una ponencia sobre la importancia de los accidentes laborales de tráfico. Asimismo, se pasó revista a cuestiones trascendentales en la aplicación y gestión del nuevo sistema de prevención de riesgos laborales, identificando los aspectos que presentan, en los momentos actuales, un mayor interés.



Condecoración a FUNDACIÓN MAPFRE en Colombia

FUNDACIÓN MAPFRE ha recibido la condecoración Orden, Dignidad y Patria de la Cámara de Representantes del Congreso de Colombia. El galardón reconoce la actividad desarrollada por FUNDACIÓN MAPFRE en Colombia desde 1985, así como su eficaz labor al servicio de la comunidad del país.

La condecoración fue recogida por Carlos Álvarez, Presidente del Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente, que agradeció la distinción y reafirmó el compromiso de FUNDACIÓN MAPFRE de continuar desarrollando su labor en Colombia.

Inauguración del curso académico de la Facultad de Ciencias del Seguro, Jurídicas y de la Empresa

El pasado 25 de octubre se celebró, en el Aula Magna de la Universidad Pontificia de Salamanca, la ceremonia de graduación y el acto de apertura del curso académico 2008/2009 de la Facultad de Ciencias del Seguro, Jurídicas y de la Empresa de la Universidad Pontificia de Salamanca, gestionada por FUNDACIÓN MAPFRE.

El acto estuvo presidido por Filomeno Mira Candel, Presidente del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE, Marceliano Arranz Rodrigo, Rector de la Universidad Pontificia de Salamanca, y M^a José Albert Pérez, Decana en Funciones de la Facultad de Ciencias del Seguro, Jurídicas y de la Empresa, entre otras personalidades.

La lección inaugural, «Liderazgo en las organizaciones actuales», corrió a cargo de Juan José Almagro García, Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE.

Durante el acto se hizo entrega de los títulos a los alumnos que han finalizado sus estudios en el pasado curso académico, así como del Premio al Mejor Trabajo de Fin de Carrera, que recayó en «Las inversiones en las entidades aseguradoras de vida», realizado por el alumno Adrián Couceiro bajo la dirección del Profesor Lorenzo Esteban.



Entrega de premios de la Campaña Escolar 2007-2008

El Instituto de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE ha entregado los premios de la primera edición de la Campaña Escolar que ha organizado para colegios de toda España. En esta campaña se han convocado tres concursos diferentes, en función de la edad de los alumnos.

Los premiados en la categoría inicial (entre 8 y 10 años) han sido los alumnos y tutora de 3ºB de Primaria del colegio Nuestra Señora de las Nieves, de La Zarza (Badajoz), que han ganado el premio de maquetas Ciutopía, la ciudad de tus

sueños. En el concurso de cómics Los increíbles Traffic-Men (para alumnos de entre 10 y 12 años), el colegio premiado ha sido el Cardenal Cisneros, de Torrelaguna (Madrid). Por último, el concurso de creación de páginas web, Intervialia.net, (para niños de 12 a 14 años), lo han ganado los alumnos del colegio Santo Ángel de la Guarda, de Madrid.

Otros premiados en las distintas categorías han sido los colegios Simó Ballester, de Manacor (Baleares); Santa Isabel, de San Vicente del Raspeig (Alicante); Nuestra Señora de la

Consolación, de Villacañas (Toledo); y Andrés Oliván, de San Juan de Mozarrifar (Zaragoza).

La Campaña Escolar de Educación Vial de FUNDACIÓN MAPFRE es una propuesta educativa que implica a niños, centros y educadores, y se enmarca dentro del proyecto Circulando, un programa de actividades muy diversas que pretende educar a los niños en valores para la seguridad vial, inculcándoles principios y actitudes para ser ciudadanos activos y responsables en el futuro.

Campaña de ahorro de agua en Extremadura

FUNDACIÓN MAPFRE ha firmado un convenio de colaboración con la Junta de Extremadura para la puesta en marcha de una campaña destinada a la divulgación y sensibilización social del ahorro del agua.

El convenio, que contempla la donación de 35.000 euros por parte de FUNDACIÓN MAPFRE, tiene por objeto establecer el marco de colaboración para desarrollar en la región diversas actuaciones dirigidas a escolares y al colectivo de la tercera edad, a través de charlas y talleres orientados al conocimiento y la adecuada utilización del agua.

Alrededor de 3.700 escolares participarán en la campaña, que se desarrollará en diversas ciudades de la región, con monitores cualificados en la materia que impartirán alrededor de 130 talleres entre escolares de primaria y secundaria y en Centros de Mayores de Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia.

El Director General del Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE, Antonio Guzmán, y el Director General del Medio Natural de la Consejería, Guillermo Crespo, fueron los encargados de presentar el convenio, en un acto celebrado en Mérida (Badajoz) el pasado 6 de noviembre.



FUNDACIÓN MAPFRE presenta su nueva revista

El pasado 3 de noviembre tuvo lugar la presentación del número 1 de *La Fundación*, la revista de FUNDACIÓN MAPFRE, en las nuevas salas de exposiciones del Pº de Recoletos, 23, de Madrid. El acto corrió a cargo de Alberto Manzano, Presidente del Consejo Editorial de la revista, y Juan José Almagro, Director y Editor de la misma. A la presentación asistieron representantes de los medios de comunicación y de las empresas que colaboran en la edición de la revista, así como directivos de FUNDACIÓN MAPFRE.

La revista *La Fundación* es una publicación bimestral que nace con el objetivo de contribuir a dar a conocer a la sociedad las actividades que realiza

FUNDACIÓN MAPFRE. En sus páginas, de cuidada edición, se publicarán entrevistas, reportajes y artículos de opinión relacionados con los fines propios de la Fundación, así como noticias de sus diferentes actuaciones en todo el mundo, siempre desde un prisma no especializado, que permita interesar al mayor número posible de lectores. Se incluye, asimismo, una agenda con las actividades previstas para los siguientes dos meses.

Será distribuida entre periodistas, representantes de altas instituciones, empresas, fundaciones y universidades, en todos los países en los que FUNDACIÓN MAPFRE promueve actividades y MAPFRE está presente.



Encuentro Nacional de Salud y Trabajo

El Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE y la Universidad de Valladolid han organizado el III Encuentro Nacional «Salud y Trabajo», celebrado los días 12 y 13 de noviembre en Valladolid.

El objetivo de este encuentro es promover un foro de diálogo sobre experiencias relacionadas

con la Higiene Industrial y la Salud Laboral, así como debatir las principales novedades y temas de interés sobre la materia. En esta tercera edición se centró la atención en el ruido y las vibraciones; el embarazo y la lactancia como nuevo tipo de contingencia profesional; y las nuevas expectativas en vigilancia de la salud.

Publicado el ranking 2007 de grupos aseguradores en Iberoamérica

MAPFRE concluyó el año 2007 como líder del mercado de seguros No Vida en Latinoamérica por tercer año consecutivo, según se desprende del estudio publicado por FUNDACIÓN MAPFRE, que analiza la evolución de los 25 mayores grupos aseguradores en la zona.

MAPFRE, que se consolida como el tercer grupo asegurador y segunda multinacional en la región, cerró el año con una cuota de mercado global del 4,6 por ciento, incrementando una décima respecto al año anterior. El ranking de grupos aseguradores en Latinoamérica continúa liderado por el grupo brasileño Bradesco, seguido del estadounidense AIG.

El ranking publicado por FUNDACIÓN MAPFRE, elaborado a partir de los datos de los organismos de control de los diferentes países, incorpora comentarios sobre los principales movimientos empresariales que se han producido en el sector asegurador de estos países.



Patrocinio de los VI Juegos Nacionales Special Olympics

El Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE ha patrocinado los VI Juegos Nacionales Special Olympics España, que han reunido a cerca de 1.500 deportistas con discapacidad en Castellón.

El acto de inauguración estuvo presidido por S.A.R. la Infanta Doña Elena, y contó con la participación del Alcalde de Castellón, Alberto Fabra, y del Presidente de Special Olympics en España, Gaizka Ortúzar. Durante el mismo tuvo lugar el desfile de los deportistas y el encendido de la antorcha.

En este campeonato, que se ha celebrado entre el 8 y el 12 de octubre, han participado 18 países y un total de 55 delegaciones que han competido en nueve modalidades deportivas: atletismo, baloncesto, fútbol sala, natación, petanca, tenis de mesa, pruebas adaptadas de baloncesto y de fútbol sala, y pruebas motrices.

El viaje de tus sueños, I Concurso Nacional de Dibujo Infantil

FUNDACIÓN MAPFRE ha entregado en Madrid los premios del I Concurso Nacional de Dibujo Infantil «El viaje de tus sueños», organizado para niños con discapacidad de diversas asociaciones de España.

Los galardonados en esta primera edición han sido Carlos Padilla (9 años), de la asociación ASPACE, de Granada, Ana Belén Laguna (13

años), de la Asociación Campiña Sur, de Córdoba, y Salvador Martín (11 años), de la Asociación Síndrome de Down de Extremadura. Los tres niños premiados y un total de 75 invitados de sus respectivas asociaciones viajaron a Disneyland París del 16 al 19 de octubre.

En la entrega de premios, que tuvo lugar en Madrid, participaron el Vicepresidente y el Director General del Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE, Juan José Almagro y Fernando Garrido, y la

Directora de Proyectos Sociales y Culturales de FUNDACIÓN MAPFRE, S.A.R. la Infanta Doña Elena.

La cantante de Operación Triunfo Natalia presentó esta gala de entrega de premios, en la que los asistentes pudieron disfrutar de un *show* de magia y malabaristas, y de talleres de maquillaje, construcción, dibujos y tatuajes, entre otras actividades de entretenimiento.



Hasta el 25 de enero todavía es posible visitar en Madrid «Entre dos siglos, España 1900», la muestra de FUNDACIÓN MAPFRE que analiza la gran riqueza y diversidad creativa de la pintura española de finales del siglo XIX y principios del XX, un momento histórico crucial en el que confluyen muchas tendencias y posibilidades plásticas. La exposición presenta un total de 89 obras de los artistas más significativos del panorama español de fin de siglo, desde Sorolla hasta el primer Miró, destacando, entre otros, a Zuloaga, Romero de Torres, Regoyos, Anglada-Camarasa, Mir, Casas, Rusiñol, Nonell, Sunyer, Arteta, Tógores y, por supuesto, Picasso.

Sala de exposiciones FUNDACIÓN MAPFRE
Hasta el 25 de enero de 2009



Hermen Anglada-Camarasa
La Sibila, ca. 1913
Colección Anglada-Camarasa
Fundación «la Caixa».

España 1900

Entre dos siglos



1



2



3



4

Texto y fotos: **Instituto de Cultura de FUNDACIÓN MAPFRE**

1-Ramón Casas
Flores deshojadas, 1894
Colección particular.

2-Santiago Rusiñol
Patio de Sitges, 1891
Museu d'Art de Girona.

3-Joan Miró
El tiesto de flores y el limón, 1916
Colección LL-A.

4-Pablo Picasso
La corrida de toros, 1900
Museu Cau Ferrat
(Consortio del Patrimoni de Sitges).

En las últimas dos décadas el Instituto de Cultura de FUNDACIÓN MAPFRE ha llevado a cabo un amplio programa de exposiciones cuyo objetivo era revisar sistemáticamente el panorama artístico español del periodo 1850-1936, con importantes incursiones en el contexto internacional. En virtud de este programa, en las salas de FUNDACIÓN MAPFRE se han celebrado exposiciones monográficas de algunos de los artistas que mejor definen el arte español de la época, como la primera que se dedicó a Julio Romero de Torres o las centradas en las figuras de Sorolla, Zuloaga, Casas, Sunyer, Nonell, Pinazo, Mir, Echevarría, Anglada-Camarasa, Solana o Vázquez Díaz, entre muchos otros. Varios de estos artistas han participado en exposiciones temáticas que han repasado algunos de los motivos principales de la pintura de la primera modernidad española, desde el jardín hasta la playa, pasando por la noche o el autorretrato. Obras cuidadosamente seleccionadas de Picasso, Gris, Miró, Palencia, Barradas, María Blanchard, Maruja Mallo, Arteta, entre otros muchos, han contribuido a dibujar una imagen cada vez más precisa de la evolución del arte moderno español, definiéndolo tanto en su peculiaridad como en su confluencia con el arte internacional.



Daniel Vázquez Díaz
Toreros saludando, 1908-1909
Colecciones MAPFRE.



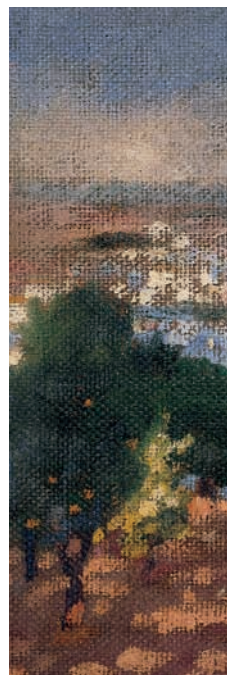
José Gutiérrez Solana
Los autómatas, 1907
Colección Arango.



Ignacio Zuloaga
La enana doña Mercedes, 1899
Musée d'Orsay, Paris.



Darío de Regoyos
Las redes, 1893
Colección particular.





Para vertebrar la muestra «Entre dos siglos. España 1900», se han seleccionado 89 obras relevantes de los artistas más fundamentales, cubriendo un espacio temporal que amplía en unos años el estricto momento del cambio de siglo. En este contexto, entendido como encrucijada de tendencias culturales y movimientos artísticos, se incluyen artistas como Anglada-Camarasa, Brull, Casas, Mir, Rusiñol, Nonell, Modest Urgell, Julio González o el joven Picasso, que definen el ambiente de la Barcelona de 1900, en el que se superponen modernismo, simbolismo y postimpresionismo; Torres García, que alude a un incipiente clasicismo noucentista; el joven Sunyer, que acusa el impacto de la pintura nabi en su estancia parisina; Zuloaga y Solana, máximos representantes de la imagen pictórica de la España negra; pero también su contrapartida, Sorolla, creador de la imagen plástica de una España blanca, festiva y alegre, que se despliega a la luz del Mediterráneo y alcanza un enorme éxito internacional; Julio Romero de Torres o Viladrich, que proponen una imagen entre castiza e inquietante de personajes que se mueven entre la literatura y la realidad; Darío de Regoyos, emblema de la conexión con el postimpresionismo internacional; Echevarría, Iturrino o Arteta, que representan la penetración de los lenguajes de vanguardia internacionales en la pintura vasca; así como unos jovencísimos Miró y Dalí, que experimentan con los lenguajes de la modernidad mucho antes de encontrar su ruta hacia el surrealismo.

Sala de exposiciones FUNDACIÓN MAPFRE, Pº Recoletos, 23, Madrid

La muestra exhibe 89 obras relevantes de los artistas fundamentales, cubriendo un espacio temporal que amplía en unos años el momento del cambio de siglo



Salvador Dalí
El huerto de Es Llaner, 1921
Colección A. Surroca.

Joaquín Sorolla
Niños en la playa, Valencia, 1916
Colección particular.

FUNDACIÓN MAPFRE
promueve el informe elaborado
por la Universidad de Cádiz

Estudio sobre la realidad laboral de las personas con discapacidad en España

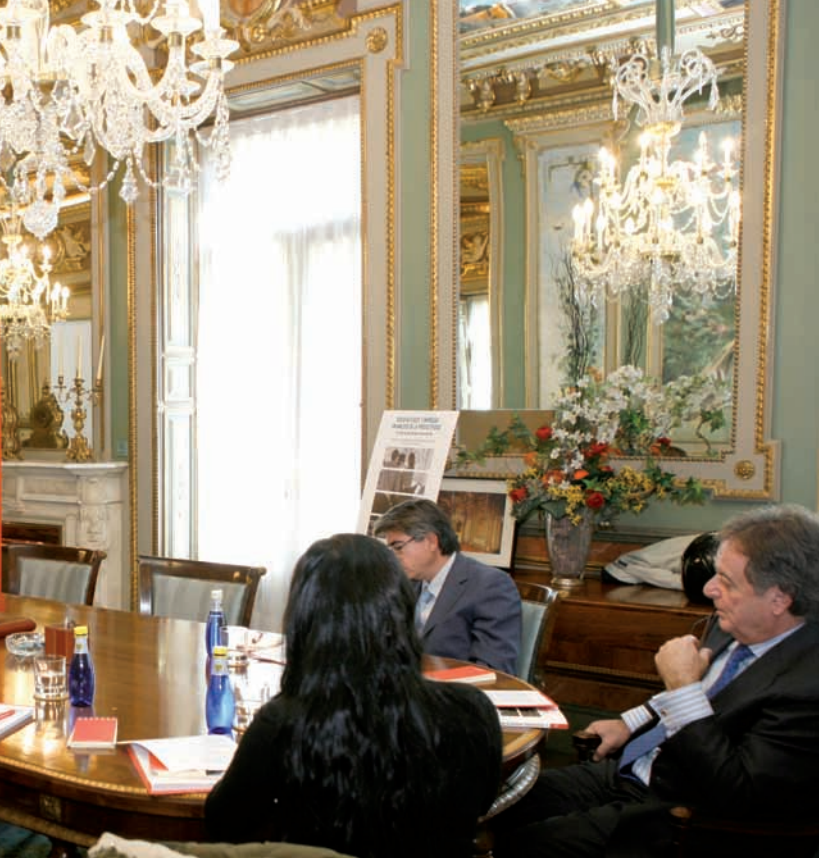
*Sólo el 35 por ciento de las empresas
españolas tiene contratada a alguna persona
con discapacidad*



El Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE y la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Cádiz, en colaboración con el grupo Indehold, han presentado el estudio «Discapitados y empresas: un análisis de la productividad. El coste de oportunidad desconocido», que se aproxima a la realidad laboral que viven las 100.000 personas con discapacidad que actualmente trabajan en España.

El informe da a conocer el beneficio directo que puede generar la contratación de los otros 1.810.700 discapacitados (763.800 hombres y 1.046.900 mujeres) que existen hoy en España; los problemas con los que se encuentran los trabajadores discapacitados y las empresas a la hora de hacer efectiva su incorporación al mundo laboral; el grado de cumplimiento de la ley de integración social por parte de los empresarios; el concepto de beneficio social respecto a su contratación; y la influencia de las ayudas existentes por parte de la Administración en el incremento de la contratación.

El informe, promovido por FUNDACIÓN MAPFRE y elaborado a través de encuestas realizadas a empresas públicas y privadas con 50 o más trabajadores fijos en plantilla de toda España, analiza el ahorro medio por discapacitado del que puede



beneficiarse una empresa y diferencia entre discapacidad severa o no, con el fin de saber qué grado de bonificación puede generar. También parte del coste laboral en que incurre el empleador de un discapacitado que es contratado en cualquier sector empresarial; realiza una proyección de la contratación del mismo en función de la oferta existente; analiza el impacto económico que supondría la utilización de esta fuerza de trabajo compuesta por 75.661 demandantes de empleo; define cómo quedaría ubicada la población en los distintos sectores empresariales según el tipo de contrato, sexo y edad –suponiendo que todas las demandas de empleo fueran atendidas–; y aplica los beneficios económicos de ahorro potencial que se generarían por la contratación de discapacitados.

Los resultados del informe hablan por sí solos. Si la contratación se realiza a personas con discapacidad severa, el ahorro para la empresa puede ascender a 6.000 euros por discapacitado (457.097.146 euros si se contrata a los 75.661 demandantes de empleo con discapacidad), cifra a tener en cuenta, especialmente en momentos en los que el ciclo económico no favorece.

El informe también hace una mención especial a la normativa legal, en concreto a la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas con más de 50 trabajadores a tener contratados al menos a un 2 por ciento de discapacitados en plantilla. Cabe destacar que, dado que en España existe un total de 29.590 empresas que deberían contratar discapacitados, la ley estaría obligando a emplear en torno a 138.067 personas pertenecientes a este colectivo, algo que en la realidad no ocurre. Según los resultados del estudio, las tasas de paro entre los discapacitados –especialmente entre las personas con discapacidad intelectual y mujeres discapacitadas– son alarmantes y se encuentran en continuo crecimiento. Actualmente sólo el 35 por ciento de las empresas españolas tiene contratada a alguna persona con discapacidad.

El informe concluye que si las empresas conocieran mejor los beneficios y las subvenciones por contratar a minusválidos y el nivel de motivación y esfuerzo que demuestran, las tasas de paro de este colectivo disminuirían considerablemente



De izquierda a derecha, Carlos Guillén Gestoso, Juan José Almagro y Fernando Garrido, en la presentación del informe.

Del informe se desprende que si las empresas conocieran mejor los beneficios que reporta la contratación de estas personas, las subvenciones que pueden obtener para la adaptación de los puestos de trabajo, así como el nivel de motivación, fidelidad y esfuerzo continuo que demuestra un discapacitado a la hora de integrarse en el mercado laboral, las tasas de paro en este colectivo disminuirían considerablemente.

La presentación del estudio, celebrada en Madrid, ha corrido a cargo de Juan José Almagro, Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, Carlos Guillén Gestoso, Catedrático de Psicología Social de la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Cádiz y director del estudio, y Fernando Garrido, Director General del Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE.

El informe completo está disponible en www.fundacionmapfre.com

El 13 de octubre de 2008 se abrieron al público las nuevas salas de exposiciones de FUNDACIÓN MAPFRE en el Paseo de Recoletos 23, Madrid, un edificio que se convertirá en breve en la nueva sede social de MAPFRE. El palacete, de más de 6.000 m² de superficie, fue construido a finales del siglo XIX y albergará, además de las salas de exposiciones, oficinas, un salón de actos y una librería.



Exposición: «Entre dos siglos. España 1900».

El edificio fue construido entre 1881 y 1884 por el arquitecto Agustín Ortiz de Villajos, para la duquesa de Medina de las Torres. Originalmente, la edificación presentaba un alzado de cuatro plantas y semisótano pero, en 1910 se resaltó la monumentalidad del palacio mediante la construcción de dos torreones sobre los cuerpos de las esquinas, manteniendo las decoraciones verticales y horizontales del estuco y empleando de nuevo los machones de ladrillo.

Tras una serie de obras de acondicionamiento y reestructuración, el edificio cuenta con un área de exposiciones de una su-

El eje cultural Prado/Recoletos

se enriquece con un nuevo espacio

FUNDACIÓN MAPFRE

Fotos **Jesús Antón**

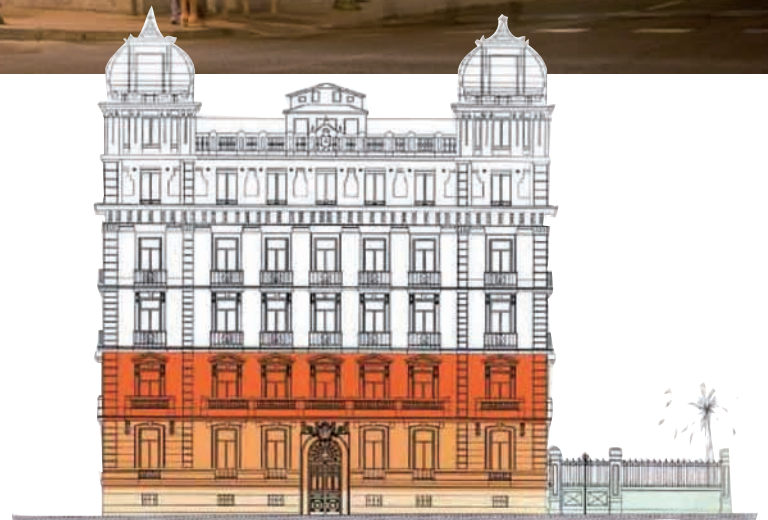
perficie aproximada de 1.000 m², dividida en tres salas: una en la planta baja de 300 m², otra en la planta primera de 400 m² y una tercera en la planta sótano de 300 m², que albergarán la programación que se venía desarrollando en la sala de exposiciones de FUNDACIÓN MAPFRE en la Avda. General Perón, 40 (Sala AZCA), además de un espacio destinado a mostrar una parte de nuestras colecciones, en la que en esta ocasión se presenta, por primera vez en España, la serie completa de *Las hermanas Brown*, de Nicholas Nixon, así como las últimas adquisiciones de la colección de dibujos.

Todas las exposiciones ofrecerán un amplio programa educativo de visitas y talleres dirigidos a todos los niveles docentes y a las familias.



Fachadas del edificio de la nueva sede al Paseo de Recoletos y a la calle Almirante.

estrena sede



José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE y Alberto Manzano, Vicepresidente, acompañados de directivos de FUNDACIÓN MAPFRE, durante la inauguración



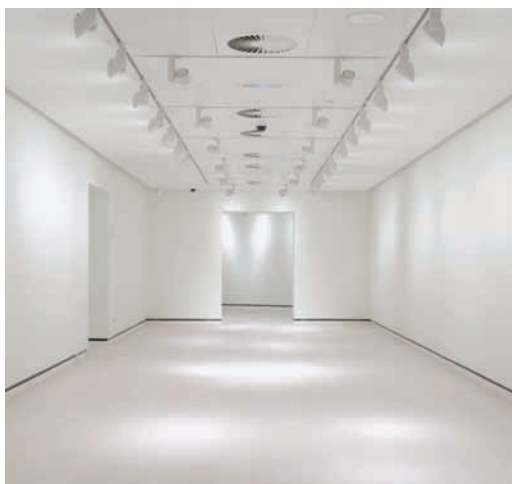
Arriba: vitrina con esculturas de pequeño formato y una visitante frente a «Fin de arabesco» (1877) Derecha: «La Petite danseuse de quatorze ans», de Degas.

Todas las exposiciones se complementarán con un amplio programa educativo de visitas y talleres, dirigido a todos los niveles docentes y a las familias

Programación

La programación de exposiciones para las nuevas salas del Paseo de Recoletos nº 23 se centrará en los grandes maestros y movimientos de la vanguardia internacional de la primera mitad del siglo XX. Después de las exposiciones actuales –Degas. *El proceso de la creación* y *Entre dos siglos. España 1900–* se presentará *Max Ernst. Une semaine de bonté* (5 de febrero a 3 de mayo de 2009), *Mirar y ser visto. Colección de retratos del MASP* (20 de enero a 28 de marzo de 2009), *Olvidar a Rodin. Escultura en París 1905-1914* (23 de junio a 4 de octubre de 2009). Del mismo modo se prevé que haya siempre un espacio destinado a las propias colecciones de la Fundación o exposiciones sobre papel. Por ello se presenta junto a dibujos de las últimas adquisiciones, la serie *Las hermanas Brown* del fotógrafo Nicholas Nixon, así como su catálogo, realizado en colaboración con el MoMA de Nueva York. Tras esta exposición se expondrá la *Suite Vollard* de Picasso, propiedad de FUNDACIÓN MAPFRE.



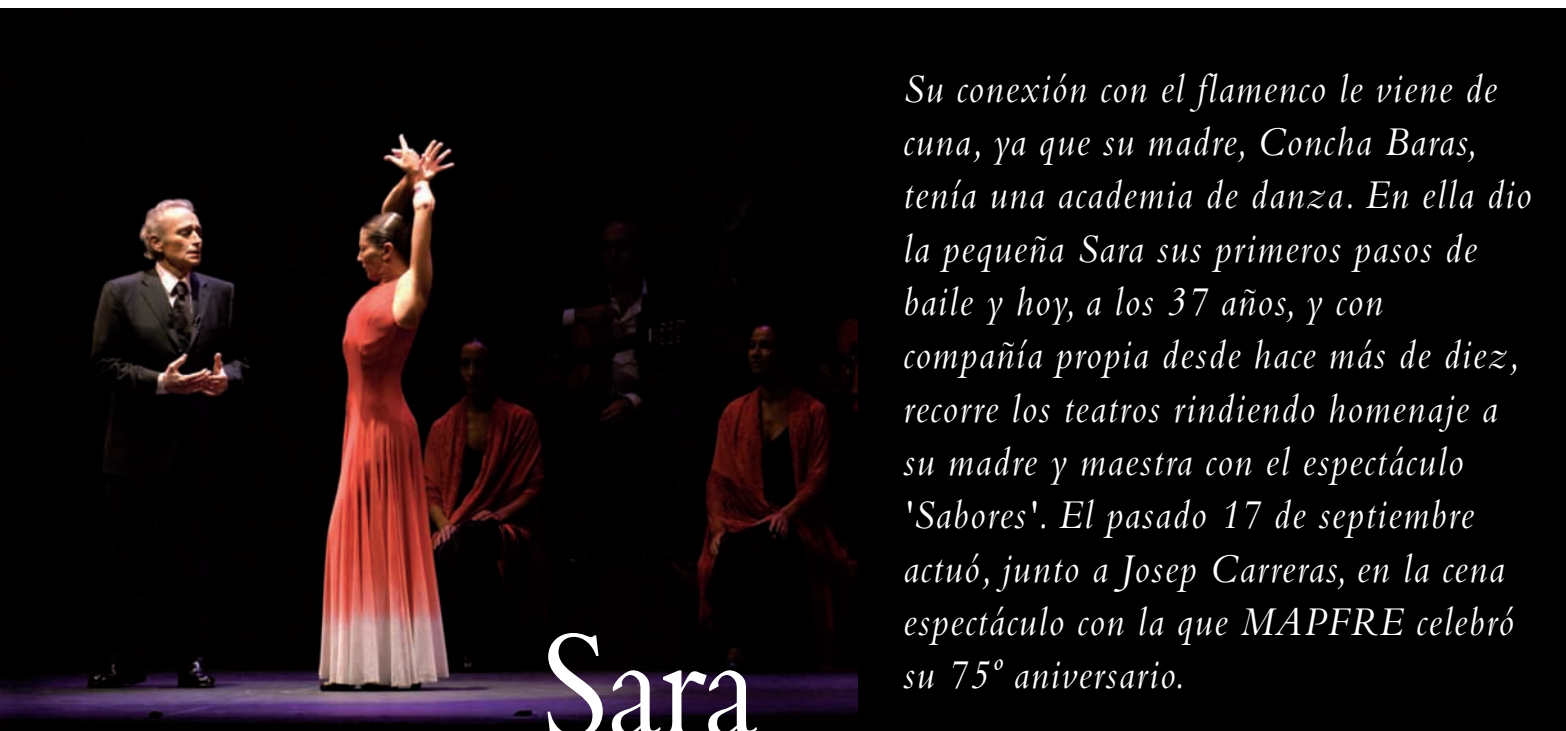


La nueva sede, ubicada en un palacio de finales del XIX, dispone de 1000 m² de superficie expositiva y cuenta, entre otros servicios, con una librería, La Central, especializada en arte

El edificio contará también con un salón de actos en el que se desarrollarán cursos, conferencias y otras actividades relacionadas con todos los ámbitos de actuación de la Fundación.

En la planta baja se encuentra la librería La Central, especializada en publicaciones de arte español contemporáneo y, de manera especial, en el arte europeo de finales del siglo XIX y principios del siglo XX. La Central cuenta con importantes librerías en Barcelona y Madrid, entre las que destaca la situada en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.





Su conexión con el flamenco le viene de cuna, ya que su madre, Concha Baras, tenía una academia de danza. En ella dio la pequeña Sara sus primeros pasos de baile y hoy, a los 37 años, y con compañía propia desde hace más de diez, recorre los teatros rindiendo homenaje a su madre y maestra con el espectáculo 'Sabores'. El pasado 17 de septiembre actuó, junto a Josep Carreras, en la cena espectáculo con la que MAPFRE celebró su 75º aniversario.

Sara

Baras bailaora

«Al público lo llevo en mi corazón»

Texto **Luz García**
Fotos **Mauro Taliani** y
Compañía **Sara Baras**.

Su pasión por el flamenco le viene de familia, en concreto, de su madre. ¿Cree que sin ella no se hubiese dedicado al baile? De hecho le rinde homenaje en su espectáculo «Sabores»...

Ella me descubrió el mundo del flamenco y me enseñó a vivirlo con honradez y mucho amor. Yo, a mi madre, Concha, le debo todo, ha sido muy importante para mí poderle dedicar estos «Sabores», que gracias a ella tienen tan buena energía.

Su trayectoria es de éxito continuo e incluso cuenta con compañía propia desde los 26 años. Tiene hasta su imagen en un sello de correos... ¿No siente vértigo?

(Sigue en pág. 45)



«Lo primero que aprendes es a trabajar en equipo, y no siento vértigo gracias al nivel tan bueno del nuestro, tanto en lo profesional como en lo personal»



(Viene de pág. 42)

Llevamos más de diez años con compañía privada que se mantiene del trabajo y, por supuesto, de la respuesta del público. Lo primero que aprendes es a trabajar en equipo, y no siento vértigo gracias al nivel tan bueno del nuestro, tanto en lo profesional como en lo personal.

¿Qué es lo mejor y lo peor de contar con una compañía propia? Supongo que da una gran libertad para desarrollar los proyectos, pero ¿pesa tanto la responsabilidad que a veces puede afectar a lo artístico?

Yo creo que después de tantos años estamos preparados para que nada afecte cuando se sube el telón; otra vez es importante el sentirte protegida y hacer tu trabajo con la máxima honestidad posible.

Ha realizado incursiones en el cine, la televisión, la moda, la publicidad... ¿Quiere tocar todos los palos?

Quiero seguir aprendiendo para enriquecer mi carrera y dando todo lo que llevo dentro para poder seguir soñando con el mundo del teatro, del baile, del flamenco...

Lo asombroso es que ha cosechado éxitos en todas esas actividades. ¿Tiene algún secreto?

He tenido la suerte de rodearme de profesionales que me han enseñado en el ámbito que fuese. Me considero una mujer muy trabajadora y comprometida con todo lo que hago.

Su carrera experimentó un empuje importante en sus inicios al ganar un concurso de televisión ('Gente joven'). ¿Qué opina ahora de estos concursos, al estilo de 'Operación Triunfo', que se han convertido en un auténtico fenómeno de masas?

Gente joven era un escaparate para que te vieran bailar en toda España, fue muy importante para mi carrera. Los concursos, cuando estás empezando, son muy importantes, siempre que te hagan valorar claramente tu profesión y no tu fama.

Ha llevado el flamenco por todo el mundo. ¿Dónde le ha sorprendido más el conocimiento que tienen de este arte y la pasión que siente por él?

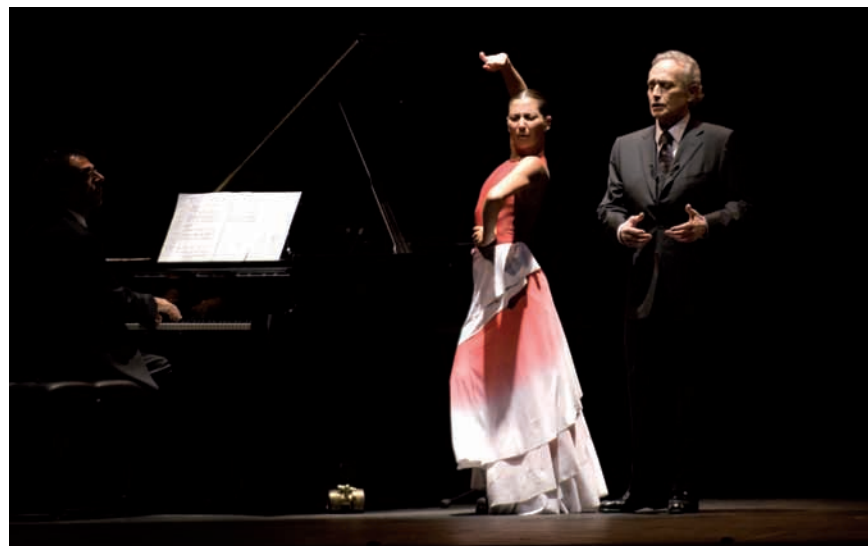
Verdaderamente los japoneses son los que más estudian y quieren el flamenco, aunque la respuesta del público es maravillosa en muchos otros lugares.

A lo largo de su carrera ha recibido premios muy importantes y multitud de distinciones. ¿Qué significado tienen estos galardones en su profesión?

Esta forma de vida tiene sacrificio pero también recompensa; los premios te ayudan a saber que vas por el camino adecuado, te llenan de ilusión y ganas para seguir adelante.

E imagino que lo que debe apreciar especialmente es el cariño del público, que la adora —especialmente en su tierra, aunque también fuera de ella—. ¿Nota ese afecto, ese calor, cuando está sobre el escenario, o no se percibe en ese momento de concentración? ¿Qué siente cuando está ahí arriba, bailando, qué pasa por su cabeza?

Me siento querida y respetada por el público, nunca he sido capaz de no entregar mi alma; cuando subo al escenario siento muchas cosas, cuando me concentro, hasta el silencio me canta, cuando noto la reacción del público me transformo y todo me parece poco... Cuando el trabajo está compartido, mi cabeza sigue dirigiendo, avisando los cambios de luz, el telón, los saludos, etc... Al público lo llevo en mi corazón.



«Esta forma de vida tiene sacrificio pero también recompensa; los premios te ayudan a saber que vas por el camino adecuado, te llenan de ilusión y ganas para seguir adelante»

FICCIÓN

La chica que soñaba con una cerilla y un bidón de gasolina
Stieg Larsson

Destino

En esta segunda novela de la serie Larsson, Lisbeth Salander se toma un tiempo porque necesita apartarse del foco de atención y salir de Estocolmo. Las vidas de los dos protagonistas parecen haberse separado por completo; y mientras... una muchacha, atada a una cama, soporta un día y otro día las horribles visitas de un ser despreciable y, sin decir una palabra, sueña con una cerilla y un bidón de gasolina, con la forma de provocar el fuego que acabe con todo.

El viaje del elefante
José Saramago

Alfaguara

A mediados del siglo XVI el rey Juan III ofrece a su primo, el archiduque Maximiliano de Austria, un elefante asiático. Esta novela cuenta el viaje épico de ese elefante llamado Salomón que tuvo que recorrer Europa por caprichos reales y absurdas estrategias. El viaje del elefante no es un libro histórico, es una combinación de hechos reales e inventados que nos hace sentir la realidad y la ficción como una unidad indisoluble, como algo propio de la gran literatura.

La hermandad de la buena suerte

Fernando Savater

Planeta

El premio Planeta 2008 es una novela de aventuras y misterio ambientada en el fascinante mundo de las carreras de caballos y aliñada con gotas de metafísica. Un caballo invencible que ya ha sido vencido, un *jockey* que desaparece misteriosamente cuando busca el secreto de la buena suerte, dos magnates sin escrúpulos que pretenden zanjar sus rivalidades en la pista del hipódromo... Cuatro aventureros deben encontrar al jinete desaparecido para que pueda participar en la prueba crucial, al tiempo que cada uno de ellos lucha contra los fantasmas de su pasado.

El príncipe Oroonoko y otros relatos

Aphra Behn

Ediciones Siruela

Esta edición en castellano reúne lo más sustancioso de la narrativa de Aphra Behn, que ejerció como dramaturga, además de espía, poeta, novelista y traductora. Astrea era el nombre que usó Aphra Behn (1640-1689) como espía y con el que firmó algunas de sus obras. La desinhibición en sus relaciones privadas y el papel activo e independiente de las protagonistas de sus obras le acarrearón numerosas críticas y escándalos.



NO FICCIÓN

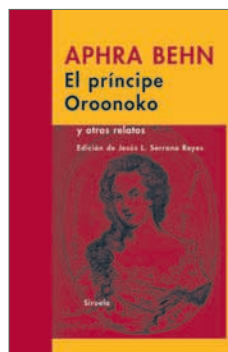
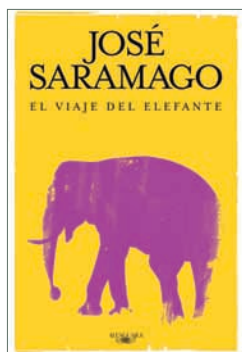
Tornado
Pere Gimferrer
Seix Barral

En esta nueva entrega poética, compuesta por 73 poemas en verso libre o rimado y algún poema en prosa, Pere Gimferrer realiza un canto a una singular y fascinante historia de amor con nombre propio. Los poemas que componen *Tornado* son una continuación de *Amor en vilo*, anterior poemario del autor. Referencias a ciudades, al cine, las artes plásticas, el jazz o la tradición literaria pueblan estos poemas, escritos en un periodo de más de dos años y en su mayor parte ordenados cronológicamente.

Woody Allen, barcelonés accidental. Sólo detrás de la cámara

J. M. Caparrós Lera
Encuentro

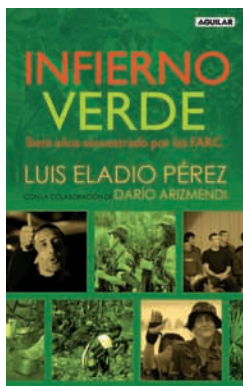
Woody Allen, barcelonés accidental. Solo detrás de la cámara es un breve ensayo crítico que se centra en las doce películas que ha dirigido, pero no interpretado, este maestro del cine. Para el autor, estas realizaciones están acaso más logradas, porque Allen ha centrado su genio artístico sólo en la creación. No obstante, el objetivo del libro es analizar la filosofía y los valores ético-antropológicos que se esconden en la celebrada filmografía de Woody Allen. Con motivo del rodaje y estreno de la película *Vicky Cristina Barcelona*, realizada en España, se dedica un amplio comentario a la singular relación del artista neoyorquino con la Ciudad Condal.



Breve historia de la cultura en España

Fernando García de Cortázar
Planeta Historia y Sociedad

Fernando García de Cortázar condensa en un ensayo todo aquello que es necesario saber de la historia, la literatura y el arte español. Para ello no se limita a hacer un recorrido cronológico por nuestra historia, sino que muestra cada época a través de alguna de sus ciudades más significativas. El autor nos traslada, entre otras muchas ciudades, al Toledo de las tres culturas, a la Ávila mística, a la Sevilla a la sombra de Velázquez, al Madrid ilustrado, a la Barcelona modernista o a la Valencia contemporánea.



Infierno verde. Siete años secuestrado por las FARC
Luis Eladio Pérez *con la colaboración de Darío Arizmendi*
Aguilar

Infierno verde narra el calvario de ser secuestrado por las FARC en Colombia. El testimonio de los años que Luis Eladio Pérez pasó encadenado, enfermo, hambriento, desalentado. Los momentos de crisis que lo llevaron incluso a desear su propia muerte. Pero no sólo eso; acompañados de sus recuerdos, recorreremos la vida cotidiana en la selva, en los campamentos, la pérdida de la dignidad, el maltrato, las humillaciones a las que era sometido constantemente y las largas y penosas marchas de hasta 40 días por el corazón de una selva virgen.

NIÑOS

¿Qué hora es, Teo?

Violeta Denuo

Timunmas

A partir de 4 años

Libro-juego creado para aprender las horas. Gracias al reloj que el libro lleva incorporado, el niño se divertirá y aprenderá con Teo a diferenciar los principales momentos del día. Un libro para aprender las horas jugando con un reloj al que le puedes mover las agujas.



Libro de monstruos españoles

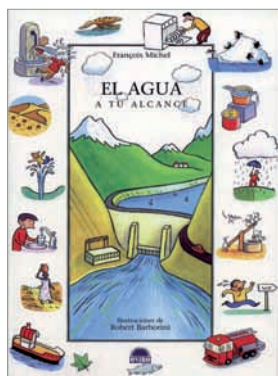
Ana Cristina Herreros

Ediciones Siruela

A partir de 8 años

Este libro de cuentos es un intento de recuperar a nuestros monstruos, ahora que están a punto de extinguirse. Saber cómo se llaman, cómo son, dónde viven, qué costumbres tienen o cómo se convive con ellos nos ayuda a perderles el

miedo, que no el respeto... Es éste también un libro lleno de cíclopes, tragaldabas, hombres del saco, hombres lobo...



El agua a tu alcance

François Michel

Oniro

A partir de 10 años

El agua a tu alcance acerca a los más jóvenes al mundo del agua con el objetivo de que tomen conciencia de la importancia de este bien natural para su futuro y aprendan a utilizarlo y a apreciarlo. Los ríos, lagos, humedales y acuíferos son la principal reserva de agua del ser humano, por ello es imprescindible que trabajemos para mantenerlos en su mejor estado posible.

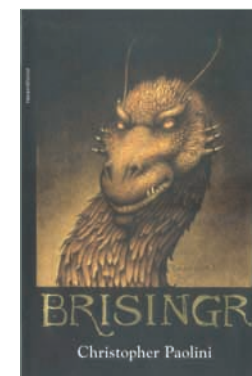
Brisingr

Christopher Paolini

Roca Editorial

A partir de 12 años

En este último volumen de la trilogía, Eragon y su dragona, Aspira, han conseguido escapar con vida después de la batalla de los Llanos Ardientes contra los guerreros imperiales. A pesar de esta hazaña, se han dado cuenta de que todavía no son suficientemente fuertes y de que deberían proseguir con su entrenamiento. Eragon es la única esperanza de salvar Alagaësia de la tiranía. ¿Podrá el hijo de un granjero unir las fuerzas rebeldes y vencer al rey?



Prevención de
la adicción en jóvenes
y adolescentes

Las nuevas tecnologías generan dependencia

Las nuevas tecnologías han dado origen a un tipo de adicción distinto al generado por las sustancias químicas. Los chats de Internet, la telefonía móvil o los videojuegos (tecnofilia) están provocando numerosos casos de dependencia entre jóvenes y adolescentes.

Texto **Dirección de Asistencia y Promoción de la Salud de MAPFRE**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que una de cada cuatro personas sufre trastornos de conducta relacionados con las nuevas adicciones.

Se puede hablar de adicción en todos aquellos casos en los que la afición interfiere en la vida diaria, o cuando se practica esa afición para no pasarlo mal en vez de para pasarlo bien.

Entre las señales de alerta que pueden indicarnos una adicción destacan las siguientes:

- Pérdida de tiempo de estudio, con o sin malos resultados académicos.
- Deterioro o menor dedicación a las relaciones interpersonales y a otras actividades de ocio.
- Incremento de las conductas que implican agresividad.
- Sufrir ansiedad, irritabilidad, incluso malestar físico en caso de no poder utilizar el objeto de la adicción.

Adoptar actitudes preventivas resulta muy importante, pero en caso de sospechar que pudiera existir una adicción, se debe buscar ayuda profesional especializada.

Adicción a Internet

No hay duda de que Internet es un gran avance, que puede servir de ayuda a nivel académico y también social; el problema surge en el momento en que su uso se descontrola. Para prevenir este uso inadecuado en jóvenes, es importante el papel de los padres a la hora de marcar los límites y permitir el uso de esta tecnología durante un tiempo prefijado y para el fin perseguido en cada momento. Resulta fácil comenzar la sesión en Internet a fin de buscar información para un trabajo y terminar, varias horas después, sin esta información, aunque con otra distinta que no





sirve para el fin previsto y habiendo pasado por un *chat* o por el *messenger*.

Es importante en este punto hablar de los posibles peligros de Internet, fundamentalmente para los más pequeños.

Los *chats* o los correos electrónicos sirven para edificar amistades a distancia, tontear con una supuesta chica o chico, etc., pero el problema de ese tipo de cortejo es el de la desilusión o el engaño del que se puede ser víctima. A tal fin, es importante informar a los niños y adolescentes de que, cuando conversan con alguien en un *chat*, no deben dar información personal que permita su identificación, pues, por ejemplo, un supuesto niño de 12 años puede ser realmente alguien de 50 con intenciones diferentes a las que está expresando. En caso de detectarse situaciones sospechosas, se puede mandar un mensaje explicando lo que pasa a la Policía, que incluso tiene una dirección habilitada para tal fin (delitos.tecnologicos@policia.es).

Adicción a videojuegos

Los videojuegos no sólo son divertidos, sino que estimulan la coordinación visomotora, el razonamiento deductivo, son buenos para la memoria a corto y largo plazo, mejoran el razonamiento abstracto, así como la atención y el autocontrol. Una vez más, el problema surge cuando se hace un mal uso en cuanto a tiempo, dedicación o contenidos no apropiados para la edad del usuario.

Es importante ceñirse a las normas de uso que aparecen en los videojuegos y juegos de ordenador. Estas normas están establecidas por la Pan-European Game

Information (PEGI), siguiendo los estándares de varios países europeos. Se establecen cinco categorías de edad: 3+, 7+, 12+, 16+, 18+, así como siete descripciones diferentes de contenidos: lenguaje soez, discriminación, drogas, sexo o desnudez, juego, terror y violencia. Teniendo en cuenta esta clasificación, podremos fácilmente conocer la idoneidad del juego al perfil del usuario. Además, es importante seguir las siguientes recomendaciones en cuanto al buen uso de los videojuegos:

- Predeterminar el tiempo de juego y no sobrepasarlo. Analizar periódicamente el tiempo empleado en cada videojuego.
- Planificar el tiempo de estudio y el tiempo de ocio, y dentro de este

¿Cómo proteger a los jóvenes y adolescentes de las adicciones?

La mejor protección es proporcionar una información clara y suficiente acerca de sus beneficios, pero también de los perjuicios y riesgos que implican. Igualmente importante es controlar su uso, estableciendo los límites que se han indicado anteriormente, y haciéndolo de forma tajante hasta que el joven vaya alcanzando su madurez y sea capaz de autoimponerse estos límites de manera natural. Por último, hay que señalar la importancia que tiene un uso eficaz del ocio y el tiempo libre. Se debe hacer un esfuerzo para optimizar el ocio, planificando actividades diferentes y teniendo en cuenta que resulta muy recomendable destinar algo de tiempo a no hacer nada y simplemente descansar.

último, el tiempo que se va a dedicar a los juegos de ordenador.

- Descansar 15 minutos cada hora de juego, para que no se produzca fatiga visual.
- Utilizar juegos apropiados para la edad del usuario.
- No utilizarlos si se está muy cansado y parar de inmediato o reducir el tiempo empleado en los mismos en caso de observarse comportamientos agresivos.

Adicción al teléfono móvil

Actualmente la edad a la que se adquiere el primer móvil es cada vez más baja, fundamentalmente debido a que en estas edades se utiliza sobre todo para jugar, escuchar música y enviar mensajes, y también porque poder comunicarse con los hijos en cualquier momento representa una tranquilidad para los padres.

Como en el resto de los casos, hay que alarmarse siempre y cuando se observen comportamientos y reacciones anómalas, siendo un buen marcador el consumo mensual, que en algunos casos es aconsejable limitar.



Con los *Alpes* y el *Danubio* como protagonistas

La Ruta Romántica, un viaje cultural de 4.000 años



La monumental Viena es la meta final de la Ruta Romántica.

A continuación os proponemos un recorrido por los paisajes y ciudades más atractivos de Centroeuropa, entre Viena y Salzburgo. Denominada la Ruta Romántica, en ella se pueden encontrar, además de maravillosos paisajes, lugares de interés cultural, con la música como telón de fondo.

Texto **Enrique Sancho** Fotos **Open Comunicación**

Entre las ciudades imperiales de Viena y Salzburgo se extiende uno de los recorridos más bellos de Europa y, con frecuencia, algo olvidado por el poderío de las urbes de salida y llegada. El camino ya fue recorrido por romanos y celtas en sus rutas comerciales, y reyes y emperadores lo han utilizado para sus desplazamientos en la época de máximo esplendor del Imperio Austro-Húngaro. Es la Ruta Romántica, y en ella es posible encontrar una treintena de lugares de gran interés cultural, como palacios, museos, abadías, y también reservas naturales, lagos, ríos y grutas, que forman parte del Patrimonio de la Humanidad; muchos de ellos tienen como protagonista la música, con diversos festivales de primavera y una especial dedicación a Mozart.

A lo largo de los 380 kilómetros de la ruta se suceden localidades que alternan con los maravillosos paisajes de la ribera del

Danubio y la región subalpina, con seculares monasterios e inexpugnables castillos y palacios que nos saludan desde el pasado.

Obertura musical

Pensar en la música y evocar Salzburgo, comienzo de la Ruta Romántica, es inevitable. Como lo es recordar la figura de Wolfgang Amadeus Mozart, sin duda el más ilustre de sus habitantes. Pero aunque la vinculación del genial compositor con Salzburgo es evidente, no es la única. Otro de sus ciudadanos populares y geniales fue Herbert von Karajan, que nació enfrente de la casa en la que vivió la familia Mozart. O Michel Haydn, el hermano del gran Joseph Haydn. Y también en Salzburgo, y en la misma pila bautismal de Mozart, fue bautizado un año después el que sería el humilde párro-



La ciudad de Salzburgo, con su fortaleza Hohensalzburg, vista desde el río Salzach.

La Ruta Romántica se extiende a lo largo de 380 kilómetros entre Viena y Salzburgo, abarcando parajes naturales plenos de belleza y encantadoras ciudades con un valioso pasado cultural

co que compuso *Noche de paz*, la melodía más reproducida y vendida del mundo. Más recientemente, Salzburgo fue escenario del musical *Sonrisas y lágrimas*, de Robert Wise, que inmortalizó la romántica historia de la familia Trapp.

En esta ciudad barroca se mezclan el pasado barroco con un presente moderno y lleno de vida, la herencia de Mozart con la cultura contemporánea. Su casco antiguo, Patrimonio de la Humanidad, destaca por su armonía, aunque las mejores vistas de la ciudad se obtienen desde la orilla de río, con las cúpulas de la catedral y las iglesias recortándose delante de la fortaleza Hohensalzburg, o justamente desde lo alto de este castillo, con la ciudad a un lado y los Alpes al otro. La silueta de Salzburgo se realza al reflejarse en el río Salzach, que le aporta algunas de sus mejores perspectivas.



Valle de la región de Salzammergut interior.

Apenas a 30 kilómetros de Salzburgo aparece Mondsee y su abadía benedictina, con orígenes en el año 748. Hoy muestra su colegiata gótica, de 1487, con una suntuosa decoración barroca. También de ese estilo, que aquí llaman «barroco campesino», son las fachadas de las casas que dan a su animado mercado.

Más adelante está el primero de una serie de lagos de la Ruta Romántica que, acorralados por las cumbres alpinas, crean preciosos paisajes con todos los tópicos austriacos: cumbres nevadas, verdes prados, aguas transparentes, pueblos de madera y pizarra... St. Gilgen, Strobl y St. Wolfgang rodean al lago Wolfgangsee y son puntos de partida de excursiones. El teleférico que sube al pico Zwölferhorn, la ruta que llega hasta la cima del Postalm o el tren de cremallera a vapor que asciende hasta el pico Schafberg permiten disfrutar de vistas de gran belleza. Estos atractivos, junto a la calidad de las aguas termales próximas, hicieron que el emperador Francisco José eligiera Bad Ischl, a 19 kilómetros de St. Wolfgang, como residencia de verano. Su palacio y la Villa Lehar, donde componía Franz Lehar, son de obligada visita.

Aunque hay que desviarse de la ruta, vale la pena dirigirse hacia el sur desde Bad Ischl para penetrar en el entorno de Hallstatt-Dachstein, que incluye las ciudades de Hallstatt, Gosau, Obertraun y Bad Gai-

El recorrido está plagado de preciosos paisajes con todos los tópicos alpinos: cumbres nevadas, verdes prados, aguas transparentes, bellos pueblos de madera y pizarra...

ern, y que forma el núcleo del Salzkammergut interior. Toda la región fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 1997 y Hallstatt ha sido designada como la «población más bella a orillas de un lago». El conjunto es espectacular: las casas blancas con tejados de pizarra, la torre de la iglesia, los jardines y los balcones de madera cargados de flores se funden en el reflejo de las montañas sobre el agua del lago.

La actividad humana en este paisaje natural, con una flora y una fauna únicas, comenzó en la época prehistórica con la explotación de sus depósitos de sal, 2.000 años antes de Cristo. Esta fuente de riqueza fue la base de la prosperidad de la región hasta mediados del XX, y se muestra en la bella arquitectura de Hallstatt, donde la sal fue «el oro blanco». La mina de sal más antigua del mundo puede ser visitada, así como el Museo Prehistórico Regional. Las cascadas de Echerntal y el glaciar Hallstätter son otras visitas imprescindibles.

Retomando la Ruta Romántica que conduce a Viena se descubre Gmunden, una encantadora ciudad de ambiente me-

diterráneo, rodeada de villas y palacetes. Entre ellos destaca el de Seeschloss Ort, con patio renacentista de soportales. Un poco más adelante hay una nueva abadía benedictina en Kremsmünster, también del siglo VIII y con importantes colecciones de arte, especialmente la copa de Tassilo.

Un nuevo desvío nos lleva a Wels, ciudad de ferias y centro de compras que conserva su centro histórico y mantiene la placidez de una encantadora ciudad. Destaca su plaza histórica Stadplatz, con 64 casas burguesas de distintas épocas y estilos, desde el gótico al modernista, en una rara armonía. Tras pasar por Bad Hall, un apreciado lugar termal en las estribaciones de los Alpes, se llega a Steyr, corazón de la Ruta Romántica, una joya de la arquitectura medieval que conserva sus tradiciones, como los serenos nocturnos, que ahora muestran la ciudad de noche a los turistas, pero siguen vestidos con sus ropas tradicionales y portan alabarda y candil.

El más bello tramo del Danubio

Nos adentramos un poco más adelante en la región de Wachau, un corto tramo del Danubio, de apenas 36 km., que adquiere un relevante valor como comarca histórica por sus variados paisajes, sus monumentos culturales y su conjunto de pequeñas ciudades. Toda la zona es tam-

De izquierda a derecha, abadía de Melk, villa imperial de Bad Ischl, ejemplo de arquitectura romántica de la ruta y un rincón de Viena.



bién Patrimonio de la Humanidad desde 2000.

Lo más característico es que desde cualquiera de los monumentos pueden divisarse los demás. Por ejemplo, desde el monasterio de Melk se divisa el palacio de Schonbühel, las ruinas de Aggstein, Dürnstein y Hinterhaus y hasta el monasterio de Gottweig. Una agradable excursión es tomar un barco desde Melk a Krems para obtener una impresión más intensa del paisaje. La comarca de Wachau fue colonizada hace varios milenios, como prueba la estatuilla de la *Venus de Willendorf*, de más de 26.000 años de antigüedad, hallada aquí.

A propósito de rutas y leyendas románticas, a poca distancia se encuentra Dürnstein, también en la orilla del Danubio, que conserva el castillo donde estuvo encarcelado Ricardo Corazón de León tras ser hecho preso a su regreso de las Cruzadas.

Enfilando la recta final hacia Viena aparece Krems, otra idílica ciudad que ha sabido conjugar diferentes estilos, desde el románico tardío hasta el Biedermeier. Es un buen lugar para disfrutar de sus espléndidos vinos, muchos de los cuales se muestran en el monasterio dominico convertido en Museo del Vino. Y en un último desvío, ya a las puertas de Viena, se encuentra Atzenbrugg, el «municipio de Schubert»,



así llamado porque en su castillo residían Franz Schubert y sus amigos durante los meses de verano entre 1820 y 1828.

Klosterneuburg, con su monasterio agustino de origen románico de 1114, pertenece a los tesoros culturales del país.

GUIA PRÁCTICA

La Ruta Romántica puede recorrerse partiendo de Salzburgo o de Viena y lo ideal es hacerlo en coche por la libertad que permite, aunque existe una estupenda red de ferrocarriles y también es bueno el transporte público. Los que prefieran algo más organizado tienen las propuestas de expertos como Iberojet, Condor Vacaciones o Politours, que ofrecen diferentes programas.

Hallstatt, designada como la «población más bella a orillas de un lago».

El conjunto, a diez kilómetros de Viena, se conoce también como «El Escorial austriaco».

Aunque el recorrido por la Ruta Romántica agote por la acumulación de bellezas, hay que dejar resuello para la meta final.

La antigua ciudad imperial, a orillas del Danubio, invita a un paseo a través de los siglos. Su centro histórico, también Patrimonio de la Humanidad, es uno de los conjuntos urbanos más bellos de Europa. Tres épocas diferentes han dejado su huella en esta ciudad residencial de los Habsburgo: la Edad Media, representada por la catedral gótica de San Esteban (Stephansdom); el barroco, cuyo legado más importante es el palacio imperial Hofburg, con sus abigarradas cúpulas; y las postrimerías del siglo XIX, periodo inmortalizado a lo largo de la avenida Ringstrasse, calle de trazado circular en cuyo recorrido se alzan magníficas edificaciones como la Ópera Nacional y el Museo de Bellas Artes.

Mención aparte merece el palacio de Schönbrunn, residencia de verano de los Habsburgo, con su afamado zoológico, que es uno de los máximos atractivos de Viena. Los jardines imperiales que rodean el palacio con sus anexos constituyen una de las expresiones artísticas e histórico-culturales más importantes del barroco en Europa.





Olores de Navidad

Cuántas veces recordamos un pasaje de nuestra vida sólo por un olor. Ese registro olfativo nos transporta al pupitre de la escuela, al prado de heno recién cortado, a esa castañera forrada de ropajes en una esquina del Madrid gélido y bullicioso, casi siempre a la salida de los cines de la querida Gran Vía. Paco Umbral decía de la Gran Vía que estaba llena de olores que salían de sus cafeterías: a bollería reciente y café caliente, a planchas invadidas de tortitas doradas y humeantes. Todas las cafeterías tenían su obrador en la planta baja y los aromas que subían de él te envolvían en azúcares, mazapán, vainilla, mermeladas, leche merengada y yema tostada.

¡Qué suerte contar en el registro olfativo y gustativo con estas experiencias! Por eso reivindico los olores en general y les confieso que me siento triste al pensar en la pérdida que para muchos niños, jóvenes y mayores supone la vida tan ajetreada de hoy en día, en que la mayoría de las veces no nos queda tiempo, ni ganas de preparar una comida en familia o un rico postre.

Si queremos sentir calor de hogar, hagamos una prueba. Tostad pan y caramelizar 100 gramos de azúcar en una sartén. En breve veremos cómo acuden los miembros de la familia al olor del pan tostado y el caramelo. Merece la pena, pues seguro que perdura para siempre en sus recuerdos. En Navidad, preparad una buena

fuentes de borrachuelos que duren todas las fiestas, elaborados con la receta que va pasando de padres a hijos, y ése será otro olor para siempre. Como pastelerías especializadas en dulcería de siempre, dedicadas a mantener la tradición y la calidad en Madrid, destacamos la pastelería El Riojano. Situada en la calle Mayor, fue fundada en 1855 por Dámaso de la Maza, pastelero de la reina Isabel II.

Me gustaría terminar dirigiéndome a los jóvenes gastrónomos y cocineros noveles. Como pieza de información y estudio, hay que recordar que el primer libro de cocina publicado en España fue el *Libre del coch* del maestro Ruperto de Nola, cocinero de don Fernando, rey de Nápoles.

Pestiños



Ingredientes

500 g. harina floja, 100 g. manteca de cerdo, 1 dl. vino blanco, 1 pizca de sal, aceite para freír, 1 kg. azúcar, 1/2 l. a 3/4 l. agua, 1/2 kg miel.

Elaboración

- Se tamiza la harina y se forma un volcán en el que se introduce la sal, la manteca ablandada y el vino.
- Se amasan bien todos los ingredientes, incorporando la harina hasta obtener una masa dura, trabajándola bastante. Es conveniente golpearla con el rodillo sobre la mesa, laminarla y volverla a unir; esta operación se repite hasta conseguir una masa homogénea y suave al estirar.
- Una vez amasada, se forma un cilindro de 2,5 cm. de diámetro aproximadamente, cortando piezas de 25 g. cada una.
- Se aplastan con la palma de la mano por la parte del corte del cilindro y se tapan con un paño para evitar que se sequen.

● A continuación se toman las piezas de una en una y se estiran con el rodillo, dándolas forma ovalada y dejándolas lo más finas posible. Deben taparse con el paño para que no se sequen.

- Se van plegando, cogiendo los dos extremos, y enrollándolos en diagonal adhiriendo el extremo exterior, debiendo resultar holgado.
- Se fríen en aceite caliente hasta que se doren por ambos lados; se escurren y, una vez fríos, se bañan sumergiéndolos en el baño, muy caliente, y se escurren.

Baño

Cocer el azúcar con el agua, agregar la miel y dar un hervor.

Notas

- Se puede sustituir la manteca de cerdo por 1 dl. de aceite de oliva.
- También podrán añadirse unos granos de anís para los pestiños. Asimismo, puede sustituirse el baño de miel por un rebozado de azúcar en grano.

Conservas en casa

¡frutas y verduras siempre sabrosas!

Desde la antigüedad el hombre ha buscado la conservación de los alimentos y ha desarrollado diferentes sistemas para poder conseguirlo, desde el uso de ceniza, la inmersión en miel, la utilización de la nieve, la desecación y el ahumado, así como la salazón o la salmuera de productos, para su posterior utilización en épocas de escasez. Sin embargo, la gran revolución de las conservas se produjo a comienzos del siglo XIX cuando Nicolás Appert desarrolló su método: la esterilización, que permite una larga conservación de los productos y que, por su eficacia, aún hoy se utiliza.

Texto **Eva Celada**

Realizar conservas caseras es laborioso, pero a la vez muy divertido y, desde luego, el resultado final, si se hace bien, es muchísimo mejor que cuando se compran hechas. En el caso de las verduras, utilizándolas cuando son de temporada, además de más económicas son más sabrosas.

Hay tres procedimientos para conservar verduras. Uno de ellos es el encurtido. Se utiliza especialmente para verduras pequeñas o partidas: aceitunas, zanahorias, cebolletas, pepinillos..., se sumergen en un medio ácido, generalmente vinagre de alcohol o de vino. La concentración no debe ser inferior a 6 o 7°. No precisa esterilización, simplemente dejar sumergidas las verduras y almacenarlas en un sitio fresco.

Aunque mantiene menos tiempo su conservación, en aceite se pueden conservar las verduras asadas o escaldadas previamente. Se tienen que esterilizar en tarros y la verdura debe sumergirse completamente en el aceite, perfectamente seca y limpia.

La salmuera es el procedimiento más frecuente. Para hacer este tipo de conservas de verduras, se deberán limpiar las mismas y, enteras o troceadas, escaldarlas por tandas de 500 gramos en un recipiente con abundante agua hirviendo (unos 4 litros) con 1 a 3 gramos de ácido cítrico o zumo de



limón por litro de agua, para que no oscurezcan. Escaldar es muy fácil, se cuece brevemente la verdura y se pone después en agua muy fría para que se refresque y quede crujiente. Hay verduras que precisan 30 segundos para escaldar y otras 10 minutos. Tras enfriarlas, se colocan en enva-

ses esterilizados, dejando libres 3 centímetros hasta el borde. Se rellenan con una salmuera hecha con el líquido del escaldado y sal, en la proporción de 20 gramos de sal por litro de agua con limón muy caliente o vinagre de vino de 6°. Alcachofas, espárragos, judías verdes, práctica-

mente todas las verduras admiten este procedimiento, quedando deliciosas.

Todas las conservas de verduras deben esterilizarse, además de cocer previamente los tarros y sus tapas, salvo las que se hacen en encurtido. El procedimiento es muy sencillo: en una cacerola con un paño doblado en cuatro se ponen dentro los botes tapados, intercalando entre ellos otro paño de cocina para que no se golpeen entre sí. Cubrir con agua y bastante sal a la altura del contenido de los botes, sin que el agua llegue a la tapa. Hervir una hora para botes de 1/2 kilo y hora y media para los de 1 kilo.

Las mermeladas y sus variedades

Existen diferentes tipos de preparaciones con frutas y azúcar, la más habitual es la mermelada: las frutas se limpian y trocean y se ponen a macerar durante doce





horas con azúcar, en la proporción 50 por ciento de azúcar y otro tanto de fruta; si no se tiene tiempo para macerar, se tritura. Después se pasan a una cazuela y se cuecen durante 45 minutos hasta que la fruta quede como un puré con trocitos pequeños. El mejor indicativo de que está en su punto es cuando la mermelada empieza a brillar.

La confitura es una mermelada con más azúcar. Se prepara haciendo un almíbar en el que se cuece medio litro de agua por un kilo de azúcar durante 5 minutos. Se incorpora la fruta limpia y cortada en trozos gruesos y se cuece otros 20 minutos, removiendo con cuchara de madera para evitar que se pegue. Es normal que salga espuma al cocer, por lo que hay que retirarla con una espumadera. Deben utilizarse siempre cucharas de madera para hacer las mermeladas, confituras y jaleas.



Las conservas 'caseras' realizadas con esmero, además de divertidas en su elaboración, son gastronómicamente excelentes



La jalea es un tipo de mermelada que sólo puede prepararse con frutas ricas en peptina como la manzana o el membrillo, con mayor capacidad de cuajar. Las frutas se cuecen limpias y con piel, en la proporción de 1 litro de agua por 500 gramos de fruta hasta que estén tiernas, aproximadamente en media hora. Se filtran a través de un tamiz de tela durante 8-10 horas, se mide el líquido y se cuece con la misma cantidad de azúcar entre 10-30 minutos. Para saber si está en su punto se echa una gota en un plato frío y, si se pega, está hecha.

La peptina es una sustancia que contienen las frutas, especialmente en la piel y en las pepitas, responsable de que cuaje la mermelada, confituras y jaleas. Algunas frutas son pobres en esta sustancia y es preciso añadírsela mediante pieles y pepitas de frutas ricas en pectina envueltas en una gasa, que se retira una vez finalizada la cocción. También se puede utilizar azúcar especial para confituras, que aporta peptina y extracto de uva para equilibrar la acidez.

Tras la preparación de la mermelada que deseamos realizar, hay que disponer los envases, normalmente tarros de cristal con tapa hermética, y esterilizarlos. El procedimiento es similar al de los envases para verduras: se ponen en una olla amplia que los cubra y se dejan cocer durante 15 minutos, se retiran y se colocan boca abajo sobre un paño de cocina limpio. Si los tarros llevan arandelas de goma, deben ser nuevas y escaldarlas en agua hirviendo



antes de utilizarlas. Posteriormente, se rellenan los tarros hasta arriba en caliente y se tapan inmediatamente. Luego, se ponen a cocer durante quince minutos al baño María, sumergidos hasta justo por debajo de la tapa en agua con sal.

Las mermeladas tienen una amplia utilización gastronómica, la más frecuente en repostería, también para las tostadas del desayuno, sin olvidar que pueden ser muy buenas acompañantes de platos como foie o caza. Una de las más indicadas para preparaciones saladas es la confitura de cebolla, que se realiza con 1/2 kg. de cebollas, 200 ml. de vino blanco de mesa, 250 g. de azúcar, canela en rama, la cáscara de un limón y 1 vaso de agua, y la de tomate que se prepara con 1 kg. de tomates y 600 g. de azúcar; la misma proporción de fruta y azúcar precisan la de mora, melocotón y fresa.

SEGURO AUTOMÓVILES MAPFRE

UN COCHE COMO EL TUYO, NECESITA UN SEGURO COMO EL NUESTRO

MAPFRE te ofrece el único seguro de automóviles de gama alta,
Automóviles Selección, para que no te preocupes de nada.

Infórmate ahora en el 902 44 88 44,
en www.mapfre.com/automoviles o
en cualquiera de nuestras oficinas.



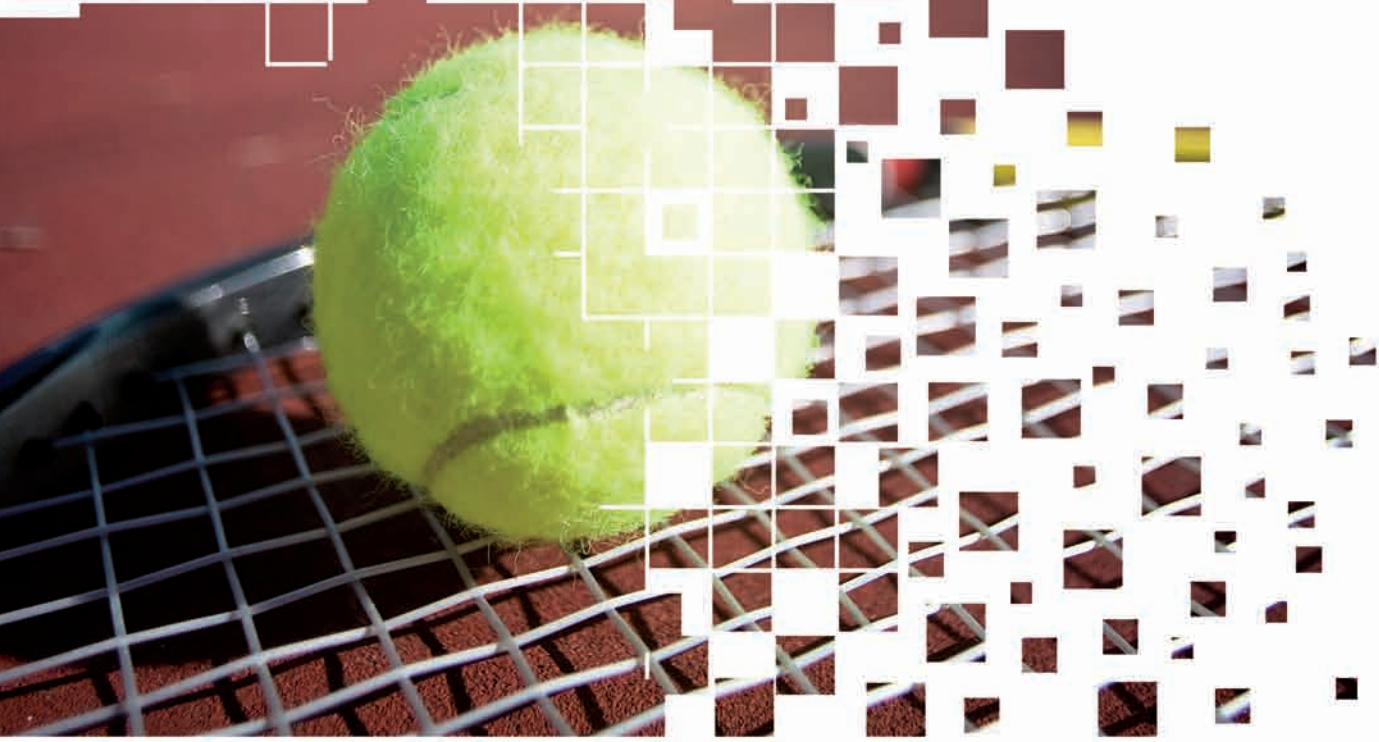
Ser grande es una actitud



GRACIAS, VUESTRO TRIUNFO ES EL DE TODOS



Ser grande es una actitud



PATROCINADOR OFICIAL DE LA SELECCIÓN ESPAÑOLA DE TENIS

