

# El mundo de MAPFRE



## VOLUNTARIADO CORPORATIVO MAPFRE

PARTE DE TI





# MAPFRE, tu aseguradora global de confianza

Avanzamos con más de 27 millones de clientes en 49 países para ser su aseguradora fiable y comprometida. Por eso, sea cual sea el horizonte que persigas estaremos a tu lado para ayudarte a alcanzarlo.



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



**MAPFRE**

# Y tú, ¿eres voluntario?

Hemos decidido lanzar esta pregunta a todos nuestros lectores con el fin de llamar la atención sobre el voluntariado corporativo de MAPFRE, un programa en el que ya participan miles de empleados, y que está fundamentado en el profundo carácter social de la compañía.

Los voluntarios de MAPFRE dedicaron cerca de 9.000 horas el año pasado a mejorar las condiciones de vida de las personas más necesitadas de la sociedad, colaborando en proyectos relacionados con la educación, la salud, la nutrición, la vivienda y la ayuda a la emergencia.

Pero los destinatarios de esta ayuda no son los únicos beneficiados del programa. Todos los empleados que participan en el mismo afirman que es una fuente de satisfacción personal, y valoran muy positivamente el hecho de poder desarrollar su espíritu solidario en el marco de su propia empresa. Y desde el punto de vista corporativo, todo son ventajas, ya que genera orgullo de pertenencia, satisfacción y mejora las relaciones, fomentando el trabajo en equipo y la integración con la empresa.

Te invitamos a leer con detenimiento el reportaje y a unirse al programa, si no lo has hecho ya.

También encontrarás en las páginas de esta revista un artículo sobre el ambicioso modelo de movilidad internacional de empleados en MAPFRE, que tiene como objetivos optimizar el talento y cubrir las necesidades del negocio.

Un ejemplo claro de esta movilidad geográfica y funcional que MAPFRE ofrece a sus empleados puedes encontrarlo en la entrevista con José Manuel Inchausti, CEO del Área Regional Iberia. «La movilidad exige sacrificios, pero la recompensa es mucho mayor», afirma.

El uso de la gamificación para la gestión empresarial, la multitarea y la figura del actuario, tan importante en una compañía de seguros, son otros de los temas que ocupan nuestras páginas. Si alguno de ellos te gusta especialmente, no olvides indicárnoslo a través de la versión digital de la revista, que ofrece esta posibilidad desde el número pasado.

Y para acabar, queremos presentaros a nuestros compañeros de Direct Line Italia y Alemania, que han comenzado su integración en MAPFRE bajo el lema «Juntos construimos el futuro».

¡Bienvenidos!

**EL DATO**  
**MÁS DE 700,000**  
**PERSONAS SE**  
**BENEFICIARON DEL**  
**PROGRAMA DE**  
**VOLUNTARIADO**  
**CORPORATIVO DE MAPFRE**  
**EN 2014**

## El mundo de **MAPFRE**

Presidente del Consejo Editorial  
**ANTONIO NÚÑEZ**

Directora  
**LUZ GARCÍA CAJETE**

Han colaborado en este número  
**MARINA CALVO, ÁLVARO CASQUEIRO, PABLO FUENTES,**  
**JOAQUÍN HERNÁNDEZ, MARTA MÁRQUEZ,**  
**NURIA DEL OLMO, MARÍA JESÚS PÉREZ, DAVID RUBIO**

Corrección de estilo  
**VIOLETA MATEO ROMÁN**

Edita  
**DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN**  
**DE MAPFRE**

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

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

Diseño Gráfico  
**ADRIÁN Y UREÑA**

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

# Sumario

6

## TEMAS MAPFRE

Descubre por qué cada día más empleados se unen a una iniciativa que forma parte de nuestra esencia



12

## ENTREVISTA

José Manuel Inchausti, CEO del Área Regional Iberia, hace un repaso por su trayectoria y explica los retos a los que se enfrenta MAPFRE en esta región



16

## ACTUALIDAD

MAPFRE y Direct Line en Alemania e Italia: Juntos construimos el futuro



18

## PERSONAS MAPFRE

MAPFRE impulsa un ambicioso modelo de movilidad internacional de empleados



22

## TENDENCIAS

La *gamificación* es una tendencia innovadora en el ámbito de las empresas, que MAPFRE ya utiliza en la gestión global de sus contact centers



# 26

## JORNADAS

Jornadas Internacionales de MAPFRE GLOBAL RISKS, referencia en el sector asegurador



# 28

## PROTAGONISTAS

Actuarios, profesionales que llevan a cabo la evaluación y gestión de los riesgos soportados por las empresas



# 40

## CLAVES

Saber gestionar la multitarea de la manera correcta es fundamental para nuestro desarrollo laboral



# 44

## INFORME

Proteger a los niños en el automóvil con sistemas de retención, clave para su seguridad



# 52

## ESTAR BIEN

Advertimos sobre los peligros de una automedicación irresponsable



# 33

## NOTICIAS

# 48

## NOTICIAS FUNDACIÓN



# Voluntariado Corporativo MAPFRE: Parte de ti

Hoy te acercamos a los auténticos protagonistas del programa de Voluntariado Corporativo MAPFRE, para que puedas conocer sus experiencias y motivaciones. Descubre por qué cada día más empleados se unen a una iniciativa que forma parte de nuestro ADN. Y tú, ¿eres voluntario?

texto **DAVID RUBIO IBÁÑEZ** ♦ fotos **ARCHIVO MAPFRE**

Ser voluntario y participar en actuaciones de carácter social y solidario es una elección que miles de compañeros y compañeras de todo el mundo han tomado durante los últimos cinco años, gracias al programa VOLUNTARIOS que el Área Corporativa de Recursos Humanos desarrolla con FUNDACIÓN MAPFRE en 21 países. El carácter de este programa forma parte de los valores de la compañía, y para muchos de esos participantes el voluntariado representa una forma diferente de entender su papel dentro de la empresa.

En palabras de Antonio Huertas, «las acciones de voluntariado de MAPFRE en hospitales, comedores sociales, escuelas y orfanatos implican esfuerzo y dedicación, pero también son una inmensa fuente de satisfacción y una oportunidad para incorporar el compromiso de los

empleados en la cultura y valores de la empresa». De esta forma se evidencia el compromiso que la alta dirección de MAPFRE tiene con este programa, que, más allá de cubrir sus objetivos de integración y apoyo a colectivos en riesgo, fundamentados en el profundo carácter social de la compañía, hace que este se integre como un elemento estratégico, enriquecedor para los diferentes colectivos que forman parte de la misma.

Las cifras que hacen referencia a la gestión del programa no han parado de crecer durante los últimos cinco años: más de 2.400 empleados del grupo dedicaron durante 2014 cerca de 9.000 horas anuales a mejorar las condiciones de vida de las personas más necesitadas y vulnerables de la sociedad. En total, más de 500 actividades en 21 países de América, Asia y Europa, de las que se han podido beneficiar más de 700.000 personas.

Con acciones enfocadas a mejorar y apoyar la nutrición, la salud, la educación y la ayuda en emergencias, nuestro programa VOLUNTARIOS representa una filosofía única, una manera de actuar, un programa general que tiene,

“ Nuestro programa VOLUNTARIOS representa una filosofía única, una manera de actuar, un programa general que tiene, además, la versatilidad de adaptarse localmente ”

además, la versatilidad de adaptarse localmente con el objetivo de reforzar los valores internos de MAPFRE y fortalecer una cultura participativa y solidaria entre los empleados.

Gracias a este programa, MAPFRE, a través de su Fundación, se compromete a incrementar las relaciones con la comunidad y sensibilizar a los empleados sobre los

## LOS 4 PILARES DEL PROGRAMA VOLUNTARIOS

1

Participación como voluntarios de todas las personas que conforman MAPFRE, con el principal foco puesto en los EMPLEADOS.



2

Principales líneas de actuación:



-Nutrición



-Educación



-Salud



-Vivienda



-Ayuda en emergencias

3

Beneficia a todas las personas desfavorecidas en los países en los que MAPFRE está presente.



4

Plan Global que se adapta localmente de acuerdo con las necesidades y prioridades sociales.





## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

**1 Ayuda en emergencias:** intervención en las necesidades primarias de una catástrofe natural.

**2 Educación:** apoyo a los grupos de exclusión social, a través de acciones que transmitan conocimientos que puedan contribuir directamente a la transformación de la realidad social.

**3 Nutrición:** alimentos para las personas sin recursos, así como orientación sobre alimentación y calidad de vida.

**4 Salud:** actividades relacionadas con la mejora de la calidad de vida de las personas.

**5 Otras áreas:** actividades que no tienen cabida en las cuatro líneas temáticas prioritarias antes mencionadas, pero que están en consonancia con el concepto de voluntariado corporativo.

problemas y necesidades sociales, desarrollando un mayor respeto por la diversidad y por las personas en situación de necesidad.

Un programa hecho a tu medida

Los proyectos recogidos en el programa VOLUNTARIOS se enmarcan dentro de varias líneas de actuación destinadas a mejorar la calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión social.

Mediante las mismas, los empleados se integran en un entorno que proporciona diferentes beneficios vinculados a la motivación, el orgullo de pertenencia a la empresa, satisfacción personal, autoestima... convirtiéndose en un canalizador de su espíritu solidario.

No se pretende que sean actividades de ocio y entretenimiento (aunque se incluyan en distintas campañas),

“ Los proyectos recogidos en el programa VOLUNTARIOS se enmarcan dentro de varias líneas de actuación destinadas a mejorar la calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión social ”

sino que todas las actuaciones están orientadas al cumplimiento de los objetivos según la línea de actuación y la campaña, buscando el desarrollo de competencias de los voluntarios.

En nuestro ADN

Cientos de mensajes, cartas y placas conmemorativas llegan cada año desde las entidades colaboradoras que han recibido ayuda de los voluntarios MAPFRE. Son mensajes que reflejan el profundo agradecimiento de los beneficiarios de las acciones de voluntariado, ONG, fundaciones y asociaciones benéficas.





**VOLUNTARIOS SIRVE PARA  
«MEJORAR LAS RELACIONES,  
FOMENTAR EL TRABAJO  
EN EQUIPO Y TENER MAYOR  
INTEGRACIÓN CON  
LA EMPRESA»**



Dentro de cada escrito queda reflejada la admiración que produce en esos colectivos la ayuda proporcionada por aquellos Voluntarios MAPFRE que brindan parte de su tiempo y sus recursos para ayudar a los más necesitados.

Entre las entidades que han manifestado su gratitud encontramos ejemplos que nos llevan a diferentes rincones del planeta, como la Fundación Theodora, que desarrolla proyectos en España para mejorar la estancia de niños enfermos de cáncer en hospitales; pasando por las palabras de agradecimiento de la fundación Muros de Esperanza, en México, por la entrega de juguetes en el Día del Niño; o la jornada Cocinando Sueños desarrollada en Turquía recientemente.

Como ya hemos podido comprobar, VOLUNTARIOS forma parte de MAPFRE y de sus valores, conjugando el espíritu solidario de la compañía y facilitando a los empleados que desarrollen sus capacidades sociales mediante programas adaptados a las diferentes necesidades de cada entorno.

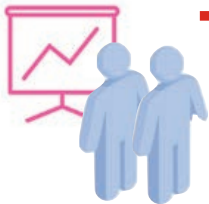
Este respaldo por parte de la empresa se refleja claramente en las palabras de Moe Petterson, responsable fundacional, y Nabiha Sánchez del Corro, Directora de Recursos Humanos y Coordinadora de Voluntariado en Panamá, que lo describen como «la mayor manifestación de nuestro compromiso con las necesidades de nuestro país». Dentro de los beneficios para la comunidad, destacan los de carácter motivacional y de trabajo en equipo, puesto que,

para ellas, el programa «ayuda de manera determinante a crear un sentido de pertenencia con la marca, dándole ese toque de humanidad al trabajo cotidiano e impactando de manera positiva en la sociedad; uniendo nuestro talento, capacidades y entusiasmo para servir y dejar huellas en cada actividad que realizamos a lo largo del año».

Desde Honduras, Elsa Vijil, responsable de Recursos Humanos, destaca del programa la «sensibilidad social, el entender que tenemos que ayudar y aportar a la comunidad laboralmente». Además, para ella, VOLUNTARIOS sirve para «mejorar las relaciones, fomentar el trabajo en equipo y tener mayor integración con la empresa».



**GRACIAS A LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIOS, PERSONAS DE TODAS LAS EDADES TIENEN UNA OPORTUNIDAD DE CONTRIBUIR A LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD USANDO SUS PROPIOS RECURSOS, DE UNA FORMA MÁS EFECTIVA**



En Turquía, país que tiene el cuarto número de voluntarios de todo el programa, se han venido realizando actividades que permitieran incrementar su número de beneficiarios, involucrando el voluntariado dentro de las actividades de la empresa. Necla Askoy, Directora de Recursos Humanos y coordinadora de Voluntarios en Turquía, nos confirma que está creciendo el índice de participación en su país. «Gracias a las actividades de VOLUNTARIOS, personas de todas las edades tienen una oportunidad de contribuir a las necesidades de la sociedad usando sus propios recursos, de una forma más efectiva. Esto es lo que hace que las actividades de voluntariado crezcan día a día en nuestra compañía y obtengan mayor significado».

Carmiña Cilia, Coordinadora de Voluntariado en Paraguay, describe cómo los empleados disfrutan de cada una de las actividades. Para ella, el mayor beneficio de este

“ La integración y el trabajo en equipo proporcionan una mejora en el ánimo de los empleados y amplifican sus capacidades ”

programa «es el orgullo de pertenecer a una compañía que nos ofrece la posibilidad de ayudar a las personas en cualquier situación que nos necesiten». En su opinión, el voluntariado representa «un abanico de posibilidades dentro de nuestro lugar de trabajo en donde tenemos la oportunidad de

## El voluntariado forma parte de ti

Hoy, MAPFRE cuenta contigo para que te unas a la gran familia que conforma el Voluntariado Corporativo. El voluntariado, además de ser una actividad que te llena de satisfacción por su carácter altruista y solidario, te permite desarrollar competencias generales transferibles a diversos ámbitos de la vida personal y profesional: trabajo en equipo, solución de

problemas, comunicación, gestión, planificación, manejo del estrés, capacidad de respuestas innovadoras, iniciativa, creatividad, etc. Y todo esto te hace crecer a ti personalmente a la vez que contribuyes al incremento del compromiso de MAPFRE con la sociedad.

*Elena Sanz, Directora General Adjunta del Área Corporativa de Recursos Humanos*





desarrollar nuestro espíritu solidario» en un camino «lleno de anécdotas positivas y emocionantes sobre la experiencia vivida con cada institución que ayudamos».

Compromiso, responsabilidad, conciencia social... forman parte del espíritu de los Voluntarios MAPFRE. «Si me



preguntan si lo haría nuevamente, les contestaría que seguro que volvería hacerlo otra vez si eso significa ayudar a estas personas». Son las palabras de Miguel Robles, empleado de MAPFRE en Puerto Rico después de raparse la cabeza junto a otros 20 compañeros, con motivo de una campaña de recogida de donaciones para personas con cáncer.

Este programa involucra a todos por igual, tal y como demostró el año pasado Wilson Toneto, Presidente de MAPFRE BRASIL, que vestía con orgullo la camiseta con el lema «Soy Voluntario». Este vídeo, que puedes ver en la web [voluntariamente.org](http://voluntariamente.org), es una clara muestra de compromiso de la alta dirección. En él animaba a participar a todos los empleados y colaboradores, y explicaba qué significa formar parte del voluntariado corporativo. El directivo afirmaba en su intervención que «el programa de voluntariado contribuye a la humanización de las relaciones personales y a la difusión de valores como el respeto al prójimo y a la ciudadanía».

Es un hecho que la integración y el trabajo en equipo proporcionan una mejora en el ánimo de los empleados y amplifican sus capacidades. Tal y como indica Ignacio Juárez, Gerente de CESVIMAP, «nuestros más de 100 empleados se implican desinteresadamente en las diversas acciones organizadas, a la vez que les reconforta saber que una mínima acción puede suponer tanto para tantos».

Gracias a la participación de los empleados, VOLUNTARIOS crece día a día convirtiéndose en el auténtico corazón solidario de MAPFRE. Miles de compañeros ya han participado en todo el mundo y ahora tú puedes ser el protagonista. ¿Eres voluntario?



JOSÉ MANUEL

# Inchausti

José Manuel Inchausti tiene una dilatada carrera en MAPFRE. Desempeñó su primer puesto ejecutivo como Director de Operaciones en Brasil y también ha sido Presidente de MAPFRE COLOMBIA, Director General Territorial de Cataluña, Director General de Tecnología y Procedimientos de MAPFRE y posteriormente del Área Corporativa de Soporte a Negocio. Desde enero de 2015 es CEO del Área Regional Iberia. En esta entrevista hace un repaso por su trayectoria y explica los retos a los que se enfrenta MAPFRE en esta región.

texto **LUZ GARCÍA** ♦ fotos **ALBERTO CARRASCO**

«La capacidad de idear, diseñar y aplicar mejoras constantes nos da la ventaja competitiva que nos hace ser líderes»

Hagamos para empezar un recorrido por su trayectoria profesional en MAPFRE, que ha tenido etapas muy diferentes.

Brasil fue mi primera experiencia internacional y mi primer contacto con el mundo ejecutivo, con la toma de decisiones a alto nivel. En ese sentido fue muy importante para mí. La etapa de Colombia fue por una parte difícil, porque afrontábamos una crisis importante de la compañía y una situación complicada en el país en ese momento, pero también fue, probablemente, la etapa más intensa y gratificante, porque con un pequeño equipo conseguimos logros que creíamos que estaban fuera de nuestro alcance.

Cataluña supuso mi vuelta a España, que desde el punto de vista profesional no siempre es una experiencia fácil. Cuando eres el primer ejecutivo de una de las compañías de MAPFRE fuera de España, eres único en el país; cuando



LA MOVILIDAD  
GEOGRÁFICA  
Y FUNCIONAL  
EXIGE SACRIFICIOS,  
PERO LA  
RECOMPENSA ES  
MUCHO MAYOR



vuelves, independientemente de que lo hagas con un cargo elevado, eres uno más. Y eso, lógicamente, exige una adaptación. Sin embargo, a nivel profesional mi etapa en Cataluña me enseñó mucho. Es cuando aprendí que la esencia de MAPFRE está en su red. Eso me marcó.

Y después, un cambio considerable con su paso al mundo de la tecnología.

Sí, fue un giro total. Yo no era un experto en tecnología, ni lo soy ahora, por lo que este puesto requirió mucha humildad por mi parte: todo el mundo que trabajaba conmigo sabía más que yo del tema y me pasé mucho tiempo pidiendo que me explicaran cómo eran las cosas. Y, sobre todo, aprendí a tener más paciencia, porque la informática requiere desarrollos más lentos que en otras áreas y es necesario pensar a medio y largo plazo para hacer una informática sostenible.

«ESPAÑA QUIERE  
CONVERTIRSE EN UNA  
REFERENCIA EN LA  
TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL DENTRO DE  
MAPFRE, POR  
LO QUE ESTAMOS  
TRABAJANDO  
PARA ELLO»

Además, teníamos grandes retos, como el de generar un equipo cohesionado y homogéneo, algo que se consiguió, y lo que creo que es el principal logro de esta etapa: llevar a la informática dos conceptos muy relevantes, el de servicio al usuario final y el de gestión. Un área potente de informática se tiene que gestionar igual que una empresa, algo que no estaba tan claro en ese momento. Aquí destaco nuevamente al equipo que fue el que hizo posible que se lograra todo esto.

También estuvo un tiempo dedicado al negocio directo...

Efectivamente, unos dos años. Fue ya un principio de vuelta al negocio, aunque muy relacionado con la tecnología. Ahí nuevamente tuve que aprender mucho y muchas cosas que se pueden aplicar al negocio tradicional de MAPFRE. En general, he

tenido la gran suerte de estar en puestos en los que mis conocimientos previos no bastaban y me exigían aprender cosas nuevas. Esto lo valoro muy positivamente.

Y no nos podemos olvidar del área de Operaciones.

Por supuesto. Yo he defendido con mucha energía la necesidad de crear esa área, que es muy importante para la compañía y que cuenta también con excelentes equipos, al igual que en negocio directo.

De esta etapa destaco como muy relevante haber sido capaces de agrupar estas tres importantes áreas, que en otras empresas a veces incluso compiten entre sí, en una misma área corporativa potente, la de Soporte, volcada en el cliente y donde todos los miembros que la componen colaboran... Creo que es una labor importante de puesta de cimientos.

Esta trayectoria es un ejemplo de la movilidad geográfica y funcional que MAPFRE pide a sus empleados. Apuntaba ya algunas ventajas –amigos, aprendizaje...–, ¿qué balance haría?

La movilidad geográfica y funcional exige sacrificios, la primera, porque te separas de tu entorno y también arrastras a tu familia; la segunda, porque implica un proceso de aprendizaje enorme, como hemos comentado antes. Dicho esto, creo que la recompensa es mucho mayor que el sacrificio. Desde el punto de vista personal se gana cultura, amplitud de miras... Es muy positiva para los niños, porque contribuye a tener una actitud más abierta, mejor adaptación social. Es una de las experiencias más formativas que existen. Y lo más positivo: en todas estas etapas hice muchos amigos que todavía conservo.

Además, creo que MAPFRE hoy necesita profesionales muy completos, integrales, y si se lo estamos pidiendo a los demás, los directivos tenemos que ser un ejemplo de ello. Hoy no se conciben directivos que no sepan las claves básicas de algunos de los temas más relevantes del mundo empresarial. Si uno no las conoce, difícilmente puede hoy en día gestionar una compañía, porque hoy más que nunca se requiere una comprensión más integral de cómo funciona el mundo.

Hemos hecho un rápido recorrido previo y llegamos a Iberia. España tiene todavía un



**LOS CAMBIOS SIEMPRE SON POSITIVOS PARA LAS ORGANIZACIONES, PORQUE GENERAN IDEAS NUEVAS. LO QUE AHORA NOS TOCA ES QUE ESTA TRANSFORMACIÓN Y ESTE TRABAJO REALIZADO SE TRADUZCAN EN RESULTADOS**



gran peso en el Grupo. ¿Qué evolución se espera de esta posición?

En España lo que debe preocuparnos es la posición de MAPFRE dentro del mercado de seguros, no la posición dentro del Grupo. Nuestro gran reto es con el mercado: preservar el liderazgo de MAPFRE en el mercado español. Es lógico que el peso de España se vaya diluyendo en favor de otras áreas geográficas, y lo aceptamos de una forma muy natural porque esta diversificación es precisamente una parte importante de la estrategia corporativa. El mercado español está más maduro que otros mercados que tienen un potencial de crecimiento mayor para nuestra compañía, y debemos aprovecharlo.

Eso no quiere decir que España no vaya a seguir siendo un elemento esencial dentro del Grupo. Continuamos siendo una fuente inagotable de ejecutivos para el resto del sistema, de mejores prácticas... Lógicamente no somos el referente en todo, pero todavía lo somos en muchas cosas. Nuestro aliciente no debe estar en ser los más grandes dentro de MAPFRE, sino los mejores, ser la compañía mejor gestionada y la referencia en muchos aspectos, contribuyendo a la mejora del conjunto en todo lo posible.



En MAPFRE en España en los últimos años ha habido diversas transformaciones y cambios de estructuras y de responsables. Ahora se inicia una nueva etapa, ¿cómo se transmite este nuevo cambio a la organización?

Siento que la gente está experimentando estos cambios con ilusión y ha contribuido a su éxito de forma importante. Los cambios siempre son positivos para las organizaciones, porque generan ideas nuevas. Es cierto que MAPFRE ha experimentado muchos cambios, no sólo en España, pero especialmente en este país donde la crisis económica ha afectado con mayor incidencia. Tendremos que esforzarnos aún más en la comunicación y trabajar en algunos aspectos de mejora, pero soy optimista. Creo que MAPFRE está preparada para afrontar el final de la crisis. Lo que ahora nos toca es que esta transformación y este trabajo realizado se traduzcan en resultados.

MAPFRE está implantando una nueva estrategia a nivel global, ¿qué se persigue en Iberia con esta estrategia?

Una parte fundamental de la estrategia de Iberia es contribuir a la estrategia del conjunto, por eso lo que hemos hecho es detallar lo que va a hacer MAPFRE en Iberia para que el Grupo cumpla con sus iniciativas estratégicas y con su plan global. También hemos añadido peculiaridades propias de esta región, como es el hecho de que en España tenemos que restablecer la posición que tenía MAPFRE antes de la crisis en el negocio de Automóviles, que es tan importante para nosotros.

Lo cierto es que hemos dedicado un tiempo a redefinir nuestros retos, trabajando todo el equipo en común en la búsqueda de soluciones, y ha sido un proceso muy enriquecedor.

Si pudiera resumir las prioridades de MAPFRE en España y Portugal, ¿cuáles serían?

Lo más relevante sería el desarrollo de los ramos de Salud, Vida y Automóviles; la contención de costes –hay que crecer sin que los costes crezcan en la misma proporción que los ingresos, que es lo que nos va a dar competitividad–; la consecución de un resultado técnico positivo y mejor que el mercado; y todo envuelto en un avance de la cultura de servicio al cliente y en un mejor aprovechamiento de nuestros empleados, que son un gran activo.

En España existen unos profesionales muy cualificados, equipos muy buenos. Ya lo sabía, pero cuando los he conocido más de cerca, me he dado cuenta de que son aún mejores de lo que esperaba.

Además de CEO regional de Iberia, Ud. es el *sponsor* de la iniciativa estratégica de transformación digital. ¿Nos puede explicar en qué consiste y cómo nos estamos preparando para ella?

Es una idea relativamente joven en MAPFRE. Se inició en el Área de Soporte y se trata de un planteamiento que reconoce que el mundo ha cambiado y que por tanto MAPFRE tiene que formar parte de esa transformación. Viene impulsada por una serie de conceptos con mucha base tecnológica –Internet, redes y medios sociales, *big data*...–, que MAPFRE ha sabido convertir al mundo empresarial. Vamos a utilizar todo lo que nos aporta la tecnología en esos ámbitos con dos objetivos: mejorar nuestra relación con los clientes y mejorar nuestra cadena de valor. Durante este año diseñaremos cuál va a ser el plan de acción y el modelo de gobierno de la iniciativa.

España quiere convertirse en una referencia en la transformación digital dentro de MAPFRE, por lo que estamos trabajando para ello y hemos diseñado un portfolio muy interesante de actuaciones.

Ya para finalizar, ¿qué mensaje le gustaría mandar a los empleados de MAPFRE en Iberia y Portugal?

Quiero destacar nuevamente la calidad de los equipos. Aquí se hacen proyectos cada día, en todos los niveles de la organización, que en otras compañías serían auténticos proyectos estrella y que nosotros, como desarrollamos tantos, lo vemos como algo natural, no extraordinario. Y realmente lo es. Creo que la capacidad de idear, diseñar y aplicar mejoras constantes en productos, procesos y servicios nos da una ventaja competitiva muy grande, que es la que nos hace ser líderes. Y vamos a luchar para preservarla. Tenemos que esforzarnos aún más por trabajar en equipo de una forma cada vez más transversal, porque somos una organización bastante compleja, que lo dificulta. El trabajo en equipo, con los profesionales tan extraordinarios que tenemos, nos da un potencial inmenso.

**EN ESPAÑA LO QUE DEBE PREOCUPARNOS ES LA POSICIÓN DE MAPFRE DENTRO DEL MERCADO DE SEGUROS, NO LA POSICIÓN DENTRO DEL GRUPO. NUESTRO GRAN RETO ES CON EL MERCADO**



**Juntos**

*El equipo de integración junto a algunos de los empleados de Direct Line en Berlín.*

# construimos el futuro

Tras la adquisición de las compañías de seguro directo en Alemania e Italia en septiembre de 2014, se ha iniciado el proceso de integración en MAPFRE de más de 1.300 nuevos empleados, articulado en torno al lema «Juntos construimos el futuro». El camino que emprendemos juntos implica la edificación de un futuro común, que deberá labrarse con el compromiso e ilusión de pertenencia que nos caracteriza.

texto **MARINA CALVO**



Una vez obtenidas las autorizaciones de los organismos reguladores de Alemania e Italia a la compra de Direct Line en dichos países, ha comenzado un proceso que tiene como lema «Juntos construimos el futuro» y, para MAPFRE, un horizonte temporal de tres años. Consta de dos fases: la actual dura cien días –a contar a partir de primeros de junio–, con los objetivos de profundizar en el modelo de negocio de las empresas adquiridas; proponer iniciativas de integración con buenas prácticas, e intercambiar información sobre el negocio directo y el negocio intermediado de MAPFRE. A continuación, se abrirá un periodo de transformación para poner en marcha estas iniciativas. Además, se materializa la voluntad de expandirse juntos en Europa y de avanzar en la apuesta digital.

Con la integración, aumenta la globalidad de la organización, cuya fuerza laboral crece en 1.300 empleados, lo que eleva a más de 38.000 la plantilla de MAPFRE en todo el mundo. Otros ejes,



como la tecnología digital al servicio del seguro directo y el modelo de multicanalidad que se está implantando, dan carácter estratégico a esta gran operación en Italia y Alemania.

Desde el principio, MAPFRE concibió su proyecto de integración como un modelo de trabajo innovador que permitirá, además de integrar a las compañías alemana e italiana en la dinámica de MAPFRE, interiorizar la metodología ante nuevas adquisiciones.

Milán y Berlín, testigos del inicio del proceso

El arranque de la integración tuvo lugar en Milán (sede de DL en Italia) y Berlín (sede de la compañía alemana), los pasados 3 y 5 de junio, con la llegada del equipo de integración, al que acompañaron el CEO del Área Territorial INTERNACIONAL, Javier Fernández-Cid, y el CEO del Área Regional EMEA, Nikos Antimissaris, el responsable del proyecto, Jose Manuel Martínez Iglesias, y la coordinadora del equipo en Italia, Laura Esmeral.

En su intervención, Fernández-Cid recordó que, a raíz de una adquisición, «las empresas a menudo anteponen los ratios y las cifras de negocio a los recursos humanos», cuando precisamente las organizaciones son, por encima de todo, «las

“ **LAS ORGANIZACIONES SON, POR ENCIMA DE TODO, LAS PERSONAS QUE LAS INTEGRAN, RECORDÓ JAVIER FERNÁNDEZ-CID, EN BERLÍN Y MILÁN** ”



*Javier Fernández-Cid, CEO del Área Territorial INTERNACIONAL, a la derecha, y Nikos Antimissaris, CEO del Área Regional EMEA, en el centro, junto a Jamie Brown, Consejero Delegado de Direct Line.*

personas que las integran». Para MAPFRE, «los profesionales de Direct Line son la pieza fundamental de la operación», insistió.

El primer día se desarrolló en un patente clima de colaboración, e incluyó reuniones con directivos, empleados y *stakeholders* que permitieron transmitir la importancia que MAPFRE concede a esta nueva relación, explicar la integración y motivar a quienes van a sembrar con trabajo y compromiso un camino hacia el éxito.

Igualmente, sirvió para presentar a los profesionales de MAPFRE que, en las distintas áreas –financiera, de infraestructuras y seguridad de la información, medios, siniestros, contact centers, adquisiciones, RRHH, legal, comunicación y técnica– y configurados como Task Force, trabajarán en ambos países con los equipos locales.

## Bienvenidos al futuro

Durante estos meses, los profesionales de MAPFRE directamente implicados en el proyecto se han volcado en preparar a fondo la integración, y especialmente en reflejar la ilusión e implicación que representa un proyecto global como el de la aseguradora, procurando reducir cualquier incertidumbre entre los profesionales de Direct Line. La iniciativa se ha concretado en numerosas acciones, tanto internas como externas, entre las que destaca el mensaje de bienvenida que el Presidente, Antonio Huertas, envió a los empleados en

Alemania e Italia, nada más comenzar su primer día de integración. «Con vuestra integración en MAPFRE, nos fortalecemos mutuamente y las oportunidades de desarrollo profesional y empresarial se incrementan para todos», les recordó en una jornada importante, la primera. «Quizá en este momento te preguntes acerca de tu futuro en MAPFRE. Permíteme responderte que juntos vamos a construir ese futuro. En MAPFRE sabemos que nuestro éxito se basa en las personas».

# La **movilidad** internacional, una ventaja competitiva y una



MAPFRE impulsa un ambicioso modelo de movilidad internacional de empleados, para optimizar el talento y cubrir las necesidades del negocio, aprovechando nuestra presencia global.

texto **PABLO FUENTES SODUPE**

**E**n las últimas décadas han sido muchas las compañías españolas y de otros países que por razones diversas (crecimiento, sostenibilidad o mera supervivencia del negocio) han iniciado estrategias de expansión internacional. Siempre en busca de mercados y geografías dinámicas con potencial de crecimiento, que les permitieran diversificar en ingresos y riesgos. En estos desafíos empresariales, además de las decisiones de gestión y los criterios de oportunidad que los motivan, ha ido tomando peso un factor clave que determina el éxito de los mismos: la movilidad de las personas.

Así, la gestión adecuada de la movilidad internacional de empleados se ha convertido en una prioridad estratégica en los equipos de recursos humanos de muchas compañías. Sobre todo de aquellas que cuentan ya con una sólida expansión internacional y aspiran a funcionar como una compañía global. Tal es el caso de MAPFRE, un Grupo que tiene vocación de liderazgo

global, con presencia en 49 países y altas dosis de talento y compromiso entre sus más de 38.000 empleados.

Con estos ingredientes, el Área Corporativa de Recursos Humanos de MAPFRE está desarrollando un ambicioso proyecto de movilidad internacional. Basta citar algunos datos para constatar la dimensión del mismo. En este momento la movilidad ya es una realidad en todas las regiones del Grupo y 23 países están «exportando» personas a otros países de la compañía. Además, solo en lo que va de año 53 personas han iniciado una experiencia internacional.

Pocas empresas en el mundo tienen un escenario tan atractivo. Para MAPFRE supone una ventaja competitiva al poder aprovechar la diversidad y el potencial de su red de empleados. Para las personas que formamos MAPFRE, este proyecto nos brinda una excelente oportunidad de desarrollo profesional, además de enriquecedoras experiencias personales.

Quizá uno de los mayores exponentes de movilidad internacional en MAPFRE sea José Antonio Arias. Estuvo en España (1994-1999), El Salvador (1999-2004), México (2005-2010) y Panamá, gestionando desde esa base *holding* de América Central seis países –Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Guatemala, Honduras y El Salvador– (2010-2013). En 2014 regresó a España, donde actualmente

# oportunidad de desarrollo

desempeña el cargo corporativo de Director General Adjunto de Operaciones.

José Antonio Arias destaca que es «consciente de lo mucho que la movilidad internacional me ha aportado desde un punto de vista personal y familiar. Centrándome en lo profesional, mientras la movilidad se veía hace años como una especie de aventura, hoy se ve claramente que responde a una necesidad para desarrollarse. Además, la creciente globalización indica que no es una moda,

“ La movilidad es ya una realidad en todas las regiones del Grupo

y 23 países «exportan» personas a otros países ”



«La movilidad internacional me ha aportado un grado más en mi carrera»



**Faustino Pérez, de España a México**

[ Director de Desarrollo de Negocio ]

La movilidad internacional me ha aportado un grado más en mi carrera, más bien diría que un par de grados. He ido adquiriendo un conocimiento global de cómo se maneja una compañía, participando en las decisiones de los órganos de dirección de la misma. Me ha aportado conocimientos en otras áreas que nunca había manejado, como reaseguro, marketing o finanzas, a la vez que he podido mejorar el inglés. Trabajar en una gran multinacional hace que los conocimientos adquiridos en MAPFRE en España, como es mi caso, puedan ser aplicados en el país donde seas expatriado y viceversa. No importa lo lejos que estés, la misión, visión y valores de MAPFRE abarcan 360 grados. Se trata así de una gran oportunidad para seguir creciendo en nuestra empresa, al mismo tiempo que te posibilita el crecimiento personal. La principal duda que tienes cuando te ofrecen salir de tu país es cómo se adaptará tu familia. A todos nos preocupa enormemente el futuro de nuestros hijos y la estabilidad familiar. En mi caso, esta oportunidad que MAPFRE nos ha dado ha servido para afianzar aún más mi unidad familiar.

“ Junto a la movilidad geográfica,  
se está impulsando la movilidad  
funcional, trabajar en otra área  
de tu mismo país ”



José Antonio Arias, Director General Adjunto de Operaciones, es uno de los mayores exponentes de movilidad internacional.

ha llegado para quedarse». En el plano personal, afirma que «hay que dar el paso con total convencimiento, sabiendo que la integración en otro país y otra cultura exigirá un esfuerzo, pero también dará satisfacciones. Especialmente importante es el entorno familiar, fundamental para que la experiencia tenga éxito».

Sobre el valor que la movilidad internacional aporta al negocio, José Antonio Arias lo tiene claro: «Nuestros negocios se desarrollan en un entorno cada vez más competitivo y cambiante, que requiere soluciones flexibles

e innovadoras para aprovechar las expectativas de los clientes. En este contexto, la movilidad internacional de los equipos es una estrategia que aporta valor tanto a corto como a largo plazo a través de la transmisión de conocimientos, impulsando el talento y el intercambio de ideas. En definitiva, nos ayuda a salir de la zona de confort y buscar nuevos retos».

«Desde hace un año mi visión profesional ha evolucionado»



Tengo mucha suerte por haber tenido la oportunidad de vivir esta experiencia tan enriquecedora. En el Área Corporativa de Recursos Humanos soy muy consciente de estar en un ámbito global, interactuando todos los días con diferentes entidades de MAPFRE. Desde hace un año mi visión profesional ha evolucionado. Ahora soy más flexible y analítica, así como más ágil para lograr los objetivos en mi trabajo. Para mí, mi experiencia aquí es un proceso continuo de aprendizaje, que se transforma en conocimiento que debo compartir.

En el lado personal, al principio no resulta tan fácil. Dejar la familia, los amigos y las costumbres atrás es todo un reto, así como adaptarse a una cultura e idioma diferentes. Pero con todo ello, la experiencia personal es igualmente enriquecedora. Después de un año ya tengo mis amigos en Madrid, ya tengo mi vida muy organizada, intento descubrir España, disfrutando al máximo.

Me gustaría agradecer a mis jefes y a mis compañeros, quienes han facilitado mi integración y me han apoyado todo el tiempo. En resumen, es una experiencia invaluable. ¡Muchas gracias, MAPFRE!

## Sema Bilgin, de Turquía a España

[ Técnico de Recursos Humanos del Área de Formación y Desarrollo ]

Este modelo de movilidad internacional viene precedido de una intensa labor de homogeneización de procesos, ya sea a la hora de conocer las necesidades del negocio e identificar los perfiles adecuados para cubrirlos, como en los procesos de selección y asignación internacional.

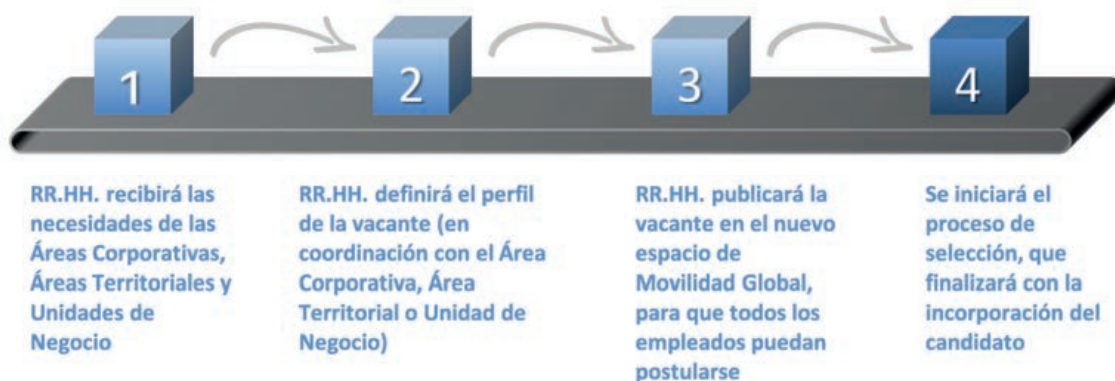
No obstante, MAPFRE quiere ir más allá. Tras esta fase de homogeneización, y apoyándose en su presencia global, la compañía quiere avanzar en el modelo de movilidad internacional con el espacio de Movilidad Global, que estará temporalmente en la web de cada país y

a corto plazo en la futura Intranet Global. En concreto, este nuevo espacio facilitará:

1. **Multiplicación de vacantes.**
2. **Apertura de las oportunidades a todos los niveles de la compañía.**
3. **Mayor capacidad de respuesta al negocio.**

Pero, ¿cómo funcionará este nuevo proceso de movilidad global?, ¿cuáles serán las etapas desde que se identifica una necesidad de negocio, hasta que esta cristaliza en una nueva oportunidad de movilidad internacional? Estos serán los pasos:

### Fases de la movilidad interna internacional en el próximo espacio de Movilidad Global



#### Espacio de Movilidad Global de MAPFRE, un proyecto clave

El Área Corporativa de Recursos Humanos está desarrollando un espacio para que los empleados de todo el mundo puedan ver las vacantes internacionales y postularse a las mismas. Así, se impulsará la transparencia, se incrementarán las oportunidades de movilidad y se identificará a los candidatos más adecuados.

En este espacio se podrán ver las funciones de la vacante, el área de trabajo y la empresa en la que se desarrollará. Además, habrá información sobre los plazos para optar a la vacante y un buzón, «Consúltanos», donde resolver cualquier duda.

De esta forma el empleado contribuirá a su promoción profesional, conociendo los perfiles demandados en los diferentes países, y tomará así decisiones sobre su futuro en la compañía.

Así, el nuevo modelo permitirá una movilidad proactiva por parte del empleado, que accederá de forma sencilla a las vacantes publicadas en el nuevo espacio de Movilidad Global y tendrá ocasión de postularse a las mismas, y por parte del Área Corporativa de RR.HH., que, conociendo la disponibilidad hacia la movilidad internacional de los empleados y sus necesidades a medio y largo plazo, organizará planes de desarrollo con los perfiles requeridos.

Cabe destacar también que junto a la movilidad geográfica MAPFRE seguirá impulsando y mejorando la movilidad funcional, la posibilidad de trabajar en otra área o unidad dentro de tu mismo país. Esta opción es también una vía eficaz para cubrir necesidades del negocio y favorecer el desarrollo profesional de los empleados.

«Nuestra estrategia de movilidad global implica movilizar el talento de nuestra organización entre regiones y países, para aportar valor a MAPFRE donde lo necesite», destaca Elena Sanz, Directora General Adjunta del Área Corporativa de Recursos Humanos de MAPFRE.

# Cuando la gestión parece un juego

Es una tendencia innovadora en el ámbito de las empresas, que MAPFRE ya utiliza en la gestión global de sus contact centers. Consiste en aplicar a procesos internos o externos de la compañía el formato de juegos, siempre en busca de objetivos y resultados. La *gamificación* es, en definitiva, una forma disruptiva de gestionar que tiene sus propias claves y dinámicas. En este reportaje las compartimos contigo.

texto **PABLO FUENTES SODUPE**

La *gamificación* es un concepto reciente que, sin embargo, siempre ha estado presente en muchos ámbitos de la vida. Por ejemplo, cuando queremos motivar a un niño para que ordene su cuarto simulando un campeonato –del que por supuesto él será ganador– ya estamos gamificando. El acto de jugar se convierte así en un medio para lograr un objetivo. Es decir, hemos aplicado pautas de juego a algo que no lo es. Esto es la gamificación. Incluso uno mismo se puede *gamificar*, adoptando dinámicas de juego, con reglas y metas, en objetivos personales o profesionales que desea alcanzar. Pero, ¿por qué gamificamos? Según Ramiro Sueiro, Director Creativo de Gestación, lo hacemos «porque jugar está en nuestros genes, nos gusta. Cualquier actividad que evoque juegos se nos hace más apetecible».

En el entorno corporativo la gamificación es una tendencia innovadora que ha irrumpido en los últimos años. Según un estudio publicado por Deloitte University Press, *The engagement economy: How gamification is reshaping businesses*, el 25 por ciento de los procesos de negocio en el mundo incluirá técnicas de gamificación en 2015. En este contexto, gamificar es incorporar elementos de juego, como puntos, reglas, premios y reconocimientos, a procesos relacionados con el trabajo o los negocios. Es importante recordar que cuando hablamos de gamificación aplicada a la empresa, al igual que en el ejemplo del niño, «no estamos jugando, sino que usamos el formato del juego para lograr unos objetivos determinados y unos resultados concretos», añade Ramiro Sueiro.





LATINSTOCK



SEGÚN UN ESTUDIO PUBLICADO POR DELOITTE UNIVERSITY PRESS, EL 25 POR CIENTO DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO EN EL MUNDO INCLUIRÁ TÉCNICAS DE GAMIFICACIÓN EN 2015



En la empresa se pueden aplicar dos tipos de gamificación, comenta Santiago Revellado, Director Gerente de Medialabs. En primer lugar, la gamificación externa, orientada a la fidelización de clientes y al incremento de ventas. La segunda es la gamificación interna, cuyo objetivo puede ser la motivación de los empleados, promover la innovación, construir espíritu de equipo o mejorar procesos internos.

Quizá uno de los más claros ejemplos de gamificación externa, orientada a la fidelización del cliente, sea el de Nike+. Aplicar la gamificación en el ámbito deportivo es a priori más sencillo, ya que todo deporte conlleva alguna dinámica de juego. Y esto lo supo ver Nike muy bien. Así que puso en marcha la red social Nike+ con el objetivo de convertir el acto de correr en un verdadero juego: favorecer la superación personal, la consecución de metas y la competencia entre usuarios.

De cara a los empleados, encontramos también iniciativas de gamificación interesantes. Una de ellas es la de Salesforce y su aplicación Salesforce Motivation, mediante la cual la compañía estimula a sus profesionales empleando técnicas de competición entre equipos, con clasificaciones y premios para los ganadores.



LATINSTOCK

Por su parte, Siemens impulsó un juego entre sus empleados inspirado en el famoso FarmVille. El objetivo era conectar a todos los colaboradores y que estos conocieran, a través del juego, el detalle de los procesos y las conexiones que existían entre cada sección de una planta y el proceso de fabricación. Sin duda una buena forma de alinear y expandir conocimiento.

Así, en una compañía son muchos los procesos internos en los que se puede aplicar la gamificación. Desde el proceso de selección para incorporar a los candidatos adecuados, pasando por la cultura corporativa para favorecer valores y comportamientos, la mejora de eficacia (por ejemplo, en la fuerza de ventas) o aquellas labores y procesos que más tediosos o burocráticos resultan (con el objetivo de hacerlos más atractivos).

Y en cada uno de estos procesos se podrá aplicar aquella dinámica de gamificación más conveniente. Estas son algunas de las más utilizadas:

- **Logros y recompensas**, dinámicas de juego en las que invitamos al usuario a competir o a realizar una serie de acciones para ir acumulando puntos, obteniendo premios y méritos (ya sean tangibles o intangibles).

- **Progresión o avance**, dinámicas basadas en la consecución de una lista de objetivos cuyo avance vamos viendo, por ejemplo, en una barra de progreso que debe llegar al cien por cien.
- **Escalera de progresión**, el usuario ha de completar ciertos niveles que le permitan acceder a

incentivos concretos, cuantitativos o cualitativos (por ejemplo, días libres).

- **Sistemas de puntuación**, algo que se ha usado desde hace bastante tiempo en campañas de fidelización: conforme vamos demandando servicios, obtenemos puntos que nos pueden llevar a



## Proyecto BEYOND, the MAPFRE game

Desde junio de 2015, con la integración de Direct Line Italia y Alemania en la estructura del Grupo, MAPFRE cuenta con 63 contact centers en cinco continentes. Y una forma innovadora de unirlos y gestionarlos es precisamente aplicando técnicas de gamificación. Así nació el proyecto BEYOND, the MAPFRE Game.

José Manuel Martínez Iglesias,  
Subdirector General de Contact Centers

de MAPFRE, destaca que «aplicar la gamificación en la estrategia de contact centers de MAPFRE nos permite gestionar de manera distinta a unas 10.000 personas que forman el colectivo de contact center del Grupo. Tenemos que tener en cuenta que es un colectivo muy importante para MAPFRE porque interactúa con nuestros clientes a través de, como mínimo, 100 millones de llamadas al año».

Los retos de la iniciativa son claros, como señala Martínez Iglesias: «La gamificación tiene que conseguir mejorar la eficacia, es decir, cuando decimos que hacemos una cosa, que la hagamos. Nos debe permitir mejorar la eficiencia, ser capaces de hacer las mismas cosas con menores medios, y finalmente, la calidad percibida por nuestros clientes».

El proyecto BEYOND aporta un alto

valor al equipo y personas de los contact centers. Por primera vez, los directores de los centros a nivel mundial van a ser parte de una plataforma global, en la que pueden ver capacidades y compartir mejores prácticas. Todo ello con un objetivo claro.

«Crecer un 7 por ciento sobre los objetivos del año pasado, facilitar la ayuda entre los colegas de los contact



ofertas especiales o, incluso, descuentos o servicios gratuitos.

- **Sistemas de clasificación**, un sistema que no dista mucho de las clasificaciones deportivas y que promueve la competición entre usuarios y equipos para incentivar su participación con el objetivo de conseguir premios.

## ¿Cómo construir un proyecto de gamificación?

Carlos González Tardón, doctor en Ocio y Desarrollo Humano, destaca que hay cuatro elementos fundamentales que deben sustentar un proyecto de gamificación. El más importante de ellos, una definición clara del objetivo u objetivos que se quieren lograr. A continuación, reglas nítidas y asumidas por todos. Finalmente, unos retos alcanzables, y el premio o castigo.

centers y, sobre todo, gestionar los contact centers de una manera sostenible y continua. Es una gran oportunidad para los directores de contact centers. Hay un proyecto internacional, forman parte de él y les van a ver. En definitiva, es como estar en una red social. Forman parte de ella y han de sacarle partido», concluye José Manuel Martínez Iglesias.



Una vez hemos identificado el proceso sobre el que aplicar la dinámica de gamificación, con una definición clara de los objetivos y las reglas del juego, Santiago Revellado recomienda algunas claves de éxito en una iniciativa de gamificación:

1. Narrativas atractivas, que motiven la participación.
2. Hacer seguimiento diario de la dinámica de juego.
3. Medir el desempeño.
4. Ofrecer un *feedback* constante y transparente a los participantes.

En definitiva, la gamificación es ya algo más que una tendencia. Ignacio Villoch, responsable de Actividades y Eventos del Centro de Innovación de BBVA, subraya que «como fórmula para acercar a los curiosos, convertirlos en usuarios y fidelizarlos como clientes satisfechos y prescriptores de nuestra marca, producto o servicio, el *serious gaming* está demostrando una creciente brecha entre aquellas empresas que lo aplican y las que todavía no lo han entendido».

# MAPFRE GLOBAL RISKS:

Más de medio millar de profesionales del sector asegurador, expertos de la gerencia de riesgos, del Derecho, corredores y reaseguradores se dieron cita los días 7 y 8 de mayo en Bilbao (España) en las XXIV Jornadas Internacionales de MAPFRE GLOBAL RISKS.



*Antonio Huertas participó en el acto de clausura.*

## Afianzando el liderazgo y apostando por nuevos mercados

**E**n este encuentro, que se ha convertido ya en una referencia para el sector y en el que participaron profesionales de más de 25 países, se analizaron, entre otros, los retos a los que se enfrenta la industria aseguradora en el entorno actual de recuperación económica y las nuevas oportunidades que se abren para este sector en los diferentes mercados internacionales.

La inauguración de este foro, que ya celebra su vigesimocuarta edición, corrió a cargo de Alfredo Castelo, CEO de MAPFRE GLOBAL RISKS, quien explicó la estrategia de la compañía. En este sentido, subrayó que la empresa está poniendo el foco tanto en el desarrollo de su estructura operativa en mercados clave, como en el impulso de determinados productos y en la preparación de equipos y sistemas para garantizar un servicio eficaz a



Alfredo Castelo en la inauguración de las jornadas.

los clientes y convertir a la entidad en una operadora global, tanto en el desarrollo de su actividad como en su oferta aseguradora.

«El cliente global necesita operadores que piensen en global y actúen en local, con productos y servicios en permanente evolución. Además, requiere que pongamos a su disposición todo el conocimiento e innovación, implementando programas de seguros más simples y lo más eficientes posible», señaló Alfredo Castelo.

MAPFRE GLOBAL RISKS apuesta por potenciar el desarrollo de actividades en mercados con alto potencial para este negocio, como el norteamericano o el

**NEGOCIO EN CASI 80 MERCADOS  
Y MÁS DE 400 EMPLEADOS EN  
TODO EL MUNDO**



asiático, y por reforzar su presencia en los que ya es líder –España–, o una de las compañías de referencia –América Latina–. Asimismo, convertirá la sucursal de MAPFRE GLOBAL RISKS en Londres en un centro para el desarrollo del negocio en las Áreas Regionales de EMEA, APAC y Norteamérica en determinadas líneas especiales de actividad. «La expansión de MAPFRE GLOBAL RISKS a nuevos mercados, su fortalecimiento en aquellos en los que ya es una referencia, o incluso líder, es una ambición continua», señaló Antonio Huertas, Presidente de MAPFRE, durante la clausura de este encuentro, en la que también participó Ibon Areso, Alcalde de Bilbao.

«Queremos acompañar a las multinacionales en su expansión a nuevos mercados o a nuevos negocios, ser su socio incondicional en su evolución empresarial. Tenemos la capacidad y el conocimiento para hacerlo. La experiencia acumulada en todos estos años es nuestra mejor carta de presentación», subrayó el Presidente de MAPFRE durante su intervención, en la

que también recordó algunas de las iniciativas puestas en marcha para convertirse en la aseguradora global de confianza.

En este encuentro también se debatió sobre algunos de los riesgos actuales más importantes, como aquellos que plantea la industria del *fracking* o los relacionados con la seguridad. Los ciberriesgos fue uno de los que generaron más expectación. En este sentido, se puso de manifiesto que la accesibilidad y la falta de límites de las nuevas tecnologías incrementa los riesgos de ataques. Por ello es necesaria una mayor concienciación por parte de todos, empresas e instituciones públicas, y colaboración más intensa. La avería de maquinaria, la estimación de pérdidas frente a riesgos de la naturaleza o la presentación de un estudio interno de la compañía sobre la siniestralidad de las turbinas fueron otros de los temas que se abordaron en estas jornadas.

De forma paralela, y como ya es tradicional en este encuentro, también se celebraron las competiciones de defensa contra incendios, en las que han participado brigadas de bomberos profesionales adscritos a empresas privadas que realizan pruebas de extinción de incendios.

Por unos días, Bilbao –al igual que ya ocurrió con las ciudades en las que se han celebrado anteriormente estas jornadas– se convirtió en la capital de la industria aseguradora.

**27 DE LAS 35 EMPRESAS  
DEL IBEX 35 SON CLIENTES DE  
MAPFRE GLOBAL RISKS**



# {ACTUARIOS}

## En la línea de defensa



Nuestros Protagonistas de este número juegan con la incertidumbre y la probabilidad, resuelven enigmas, desafían al riesgo y protegen el porvenir de la empresa. En resumen, son profesionales de la Actuaría, una ciencia aún desconocida por muchos pero de vital importancia para el correcto funcionamiento de las entidades financieras y aseguradoras.

texto **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES** y **MARTA MÁRQUEZ TÉBAR**



¿Qué me dirían si les cuento que existe una profesión en la que las matemáticas, la probabilidad, la demografía, la estadística, la economía y la programación, entre otras disciplinas, se unen para intentar predecir el futuro? Nuestros compañeros Iván, Inmaculada, Luis y Utku se dedican a ella. Estos cuatro Protagonistas proceden de distintas partes del mundo y son muy diferentes entre sí, pero les une la labor que desarrollan en MAPFRE: son actuarios.

En concreto, en España, los actuarios son profesionales que llevan a cabo la evaluación y gestión de los riesgos soportados por las empresas, estableciendo los requisitos de solvencia que deben cumplir. Esto implica evaluar matemáticamente la probabilidad de eventos indeseables y cuantificar los resultados futuros, con el fin de minimizar el impacto de las pérdidas financieras asociadas a ellos.

Los actuarios aplican modelos, generalmente cuantitativos, que permiten tarificar diferentes riesgos en Vida, Pensiones, y No Vida. Además, estiman provisiones técnicas, calculan niveles de reaseguro óptimos y determinan la solvencia dinámica. Esto permite a una entidad hacer frente a largo plazo a los distintos tipos de riesgos específicos de su actividad.

La profesión de los actuarios ha sufrido una importante evolución durante los últimos 30 años, viéndose favorecida por la introducción de nuevas técnicas y modernos programas de control de riesgo. La implantación de los nuevos esquemas regulatorios obliga a crear un campo de investigación y desarrollo más extenso en el cual los actuarios pueden incidir de manera eficaz y ampliar su horizonte profesional. Por ello no es de extrañar que Actuaría lleva años ocupando los primeros puestos de los *rankings* de mejores profesiones a nivel mundial, basándose en cinco criterios principales: ingresos, medio ambiente, perspectivas de empleo, exigencias físicas y nivel de estrés.

Sin embargo, Iván Resendiz, de MAPFRE MÉXICO, observa que todavía quedan algunas áreas internas en las que existe un amplio margen de

## Utku Çağatay Arslan

Técnico Actuarial en MAPFRE GENEL SIGORTA

Utku estudió Ciencias Actuariales en la Universidad Hacettepe, en Turquía, mientras asistía a cursos y seminarios que ofrecía MAPFRE en ese país, hasta que se incorporó a nuestro Grupo en noviembre de 2013. Desde entonces, trabaja como técnico actuarial, centrado especialmente en la evaluación de la información financiera y el análisis del sector.

En su tiempo libre, Utku toca la batería y dedica los domingos a ensayar con su banda Crossfire. Además, le gusta la escalada y el campo y actualmente está realizando una investigación sobre filosofía y antropología.

*La divina comedia* de Dante es su lectura de referencia. «Me impresionó enormemente e intento tomar como

ejemplo las experiencias, inferencias y virtudes que transmite Dante. Cada vez que tengo ocasión, lo leo de nuevo».

Este verano lo pasará estudiando, «estoy centrado en un examen para la Sociedad de Actuarios, no tendré demasiado tiempo para vacaciones, pero en julio pasaré una semana en la ciudad costera de Bodrum».

“ESTOY CENTRADO ESPECIALMENTE EN LA EVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y EL ANÁLISIS DEL SECTOR”

mejora, en su caso concreto, encaminado a eliminar la barrera que existe en México para el sector de la Salud: «las nuevas tecnologías, nuevos tratamientos médicos y la evolución de los padecimientos hacen que el coste se eleve, lo que a su vez encarece las primas que tienen que pagar los asegurados».

Además, Iván destaca el profundo impacto de la innovación como generadora de ideas positivas, factor clave para la evolución del área actuarial, algo en lo que coincide Utku Arslan, que desde MAPFRE GENEL SIGORTA dice «aprender algo nuevo cada día». →

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y también en Ciencias Actuariales y Financieras por la Universidad Pontificia de Salamanca, Luis lleva trabajando en MAPFRE desde el año 2002. Durante sus primeros nueve años en la compañía, trabajó para MAPFRE INDUSTRIAL, MAPFRE SEGUROS GENERALES y MAPFRE FAMILIAR, hasta que en 2011 se trasladó a Puerto Rico.

Actualmente es Vicepresidente Auxiliar de la Unidad Actuarial de MAPFRE PUERTO RICO, tanto para el negocio de No Vida como de Vida. Luis se siente orgulloso de desarrollar una función que implica un alto nivel de responsabilidad y le gusta observar la Unidad Actuarial como un nexo entre el

“ ESTOY ORGULLOSO DE DESARROLLAR UNA FUNCIÓN QUE IMPLICA UN ALTO NIVEL DE RESPONSABILIDAD ”

resto de unidades de MAPFRE. En su equipo asumen la tarea de calcular y gestionar las reservas de la compañía, elaborar los modelos de tarifa para nuevos productos y los ya existentes, además de ser una fuente de apoyo para las distintas unidades de negocio.

Cuando residía en España, le gustaba practicar esquí y jugar al pádel, pero nos cuenta que desde que reside en Puerto Rico tiene bastante difícil practicar ambas aficiones, aunque ahora dedica mucho más



## Luis Antonio Gil Abril

Vicepresidente Auxiliar de la Unidad Actuarial de MAPFRE PUERTO RICO



tiempo a correr, al cine y a la lectura, «que me encanta».

Si hay un libro especial para Luis ese es *El arte de la guerra* de Sun Tzu, «que enseña cómo gestionar, desde el punto de vista estratégico, situaciones complicadas que puedes vivir en tu vida profesional. Además, tiene un alto significado personal para mí, ya que un jefe que tuve durante mis primeros años en MAPFRE me lo regaló cuando le dije que me trasladaba a Puerto Rico», explica.

Cuando lleguen sus vacaciones, probablemente regresará a España, «me gustaría dedicar una parte de ese tiempo para saludar a mis compañeros de MAPFRE que trabajan allí», y más adelante volver en Navidad, como todos los años, para visitar a la familia y amigos.

→ «El hecho de que mi jefe o los altos ejecutivos de la compañía se presten a compartir sus conocimientos y su experiencia es una ventaja indiscutible para mi desarrollo profesional», recalca.

Y si en algo coinciden nuestros compañeros es en que el trabajo actuarial exige una enorme capacidad de comunicación entre todos, lo que consideran elemental para alcanzar el éxito: «es importante apoyarte en los demás, porque si hay algo que nos caracteriza es el compañerismo, la comunicación y el gran trabajo en equipo que →

→ realizamos cada día», afirma Inmaculada Heredia, de MAPFRE Iberia.

Su profundo conocimiento del negocio y su inmensa capacidad de análisis, de síntesis y de formulación de juicios convierte a los actuarios en una pieza clave en nuestra organización. «Este es un trabajo que exige mucha atención al detalle y comunicación continua con las Unidades de Negocio, lo que te permite tener una visión global y entender el engranaje de las compañías», explica Luis Gil desde MAPFRE PUERTO RICO. Ese conocimiento detallado de la empresa resulta imprescindible para Inmaculada: «se puede aprovechar la adquisición de conocimientos en tu propio ramo para posteriormente tratar de introducirlos en los demás como algo novedoso y así intentar mejorarlos», explica.

La capacidad de organización y planificación es inherente a los actuarios, ya que cada día se enfrentan a situaciones especialmente complejas en las que →



Inmaculada estudió Economía en la Universidad de Alicante y posteriormente se trasladó a Madrid para cursar el Máster en Ciencias Actuariales y Financieras en la Universidad Carlos III.

Dentro de poco hará dos años desde que se incorporó a MAPFRE Iberia, primero con un contrato en prácticas y más tarde, uniéndose definitivamente al equipo del área actuarial. Actualmente, Inmaculada desarrolla su labor de manera prioritaria en el ramo de Salud y dando apoyo al ramo de Empresas. En un principio también tuvo oportunidad de colaborar en Patrimonios y Decesos, experiencia que califica de «totalmente gratificante» para su proceso de formación.

“ APRENDER LENGUAJES NUEVOS DE PROGRAMACIÓN FUE UNO DE LOS PRINCIPALES RETOS A LOS QUE ME ENFRENTÉ ”

Además, el año pasado participó en varios de los estudios que se realizaron para establecer las tarifas que entraron en vigor en 2015.

¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo? «La programación es uno de mis aspectos favoritos. Cuando llegué a MAPFRE apenas tenía unas nociones básicas y tener la oportunidad de mejorar eso, incluso aprender lenguajes nuevos, fue uno de los principales retos a los que me enfrenté». Pero, «¿habrá algo

negativo?», le preguntamos.

«Realmente, a día de hoy, no encuentro aspectos negativos en mi trabajo», afirma convencida.

Aficionada al cine, si tuviera que elegir una película, sin duda, sería *En busca de la felicidad* (*The Pursuit of Happiness*, 2006), que trata sobre «cómo a pesar de los continuos obstáculos que se presentan a lo largo del camino, la perseverancia y la lucha por superarse a uno mismo siempre reportan buenos resultados».

De momento, sus planes a corto plazo pasan por descansar, disfrutar de Madrid y de las personas que le rodean y, por supuesto, viajar. «Siempre que puedo cojo la mochila y así podría dar la vuelta al mundo». Además, no descarta desconectar unos días en su tierra, Alicante, porque «con la playa, el buen tiempo, la familia y los amigos, me siento más que satisfecha».

**Inmaculada Heredia Carrillo**  
Área Actuarial No Vida MAPFRE IBERIA



**Iván Resendiz**  
Técnico Actuarial MAPFRE MÉXICO

Iván estudió la carrera de Actuaría en la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Autónoma de México. Se incorporó a MAPFRE en 2010 como analista técnico, cinco años de trabajo en los que reconoce haber tenido la oportunidad de crecer dentro de la empresa y haber disfrutado de un ambiente laboral muy agradable.

Actualmente trabaja en el área de desarrollo de productos de accidentes y enfermedades. Se encarga de la gestión de la cartera del producto individual de gastos médicos mayores, enfocado, principalmente, al cálculo de tarifas; a la verificación de la vigencia normativa de los productos a la legislación del país y a las estrategias de rentabilización del negocio.

Nuestro compañero colaboró en un proyecto de alta rentabilidad para MAPFRE denominado Protección Segura, del cual afirma que fue un gran reto que le servirá para enfrentarse a cualquier desafío que se proponga.

Iván se define como una persona disciplinada y ordenada, le apasiona el motociclismo y sigue puntualmente el campeonato mundial. «Cuando veo el logo de MAPFRE en las motos me siento identificado y percibo el apoyo que da la compañía a la gente con talento».

Su libro favorito es *La vida inútil de Pito Pérez*, del escritor mexicano José Rubén Romero, una novela picaresca

“EL PROYECTO PROTECCIÓN SEGURA FUE UN GRAN RETO QUE ME SERVIRÁ PARA ENFRENTARME A CUALQUIER DESAFÍO”

donde se critica la injusticia social que persistió después de la Revolución Mexicana.

Y en su agenda más inmediata, un día muy especial marcado en rojo: «El cumpleaños de Matías, mi hijo, mi razón de ser, que cumple dos años. Hemos pasado tiempos difíciles, pero me ha demostrado su fortaleza desde su nacimiento y me motiva a lograr mis metas. Quiero ser un ejemplo para él, por eso doy mi máximo esfuerzo. Pasaremos un rato agradable con la familia, pues es lo que más importa».

→ el desarrollo de negocio, competitividad y reputación de MAPFRE están en juego. En dichos casos, estos profesionales suelen seguir un mismo proceso de resolución de conflictos que les resulta especialmente efectivo: identifican la problemática, buscan soluciones con los distintos equipos y áreas, y utilizan sus experiencias previas para intentar resolverlos.

Todo ello repercute en el importante desafío que supone trabajar constantemente con unos plazos de tiempo muy ajustados, así como en el hecho de

mantenerse al día de la legislación vigente y de las nuevas herramientas de cálculo. Utku destaca el sentido de responsabilidad implícito que conlleva su trabajo, «puesto que las cifras y datos que aportamos afectan al futuro de la compañía, no podemos permitirnos el lujo de cometer un error».

En estas páginas tienes la oportunidad de conocer más sobre estos cuatro profesionales: su trayectoria laboral, impresiones, objetos de inspiración o, incluso, a qué dedican su tiempo fuera del área actuarial.





## La Ministra de Agricultura de España visita la sede de MAPFRE

Isabel García Tejerina, Ministra de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España, y el Subsecretario de Estado, Jaime Haddad, visitaron la sede de MAPFRE en el marco de la excelente relación que existe entre el ministerio y la compañía. Durante el acto, el Presidente de MAPFRE recordó a la Ministra el origen rural de la entidad, así como su participación en el seguro agrario desde su creación en 1981. Asimismo, resaltó la presencia del Grupo en todas las zonas rurales de España y su aportación a la gestión de riesgos de la empresa agropecuaria con múltiples productos destinados a la empresa y a la familia.

La Ministra de Agricultura, por su parte, agradeció la labor que MAPFRE realiza en el sector agrario, especialmente la de todos los mediadores que acercan el seguro a los productores agropecuarios del medio rural. En el marco del encuentro, el Presidente, acompañado del Vicepresidente Primero, Esteban Tejera, y del CEO de MAPFRE Iberia, José Manuel Inchausti, presentaron a la Ministra y al Subsecretario a todos los Miembros del Consejo Asesor Agropecuario de MAPFRE, formado por 10 de los principales empresarios agropecuarios de nuestro país.

## Mejor Reaseguradora de Venezuela

MAPFRE ha obtenido este año el Premio a la Mejor Reaseguradora de Venezuela en el Annual Latin American Insurance and Reinsurance Forum. Este espacio, que en el pasado mes de mayo celebró su cuarta edición en Miami (Florida, EE. UU.), está enfocado a todo el ámbito asegurador y reconoce a las mejores empresas aseguradoras y reaseguradoras de América Latina. El galardón obtenido por MAPFRE refleja el esfuerzo, trabajo y emprendimiento que se llevan a cabo cada día en la compañía. El encargado de recibir el premio fue Joaquín de los Reyes, Vicepresidente de la región Oeste de Estados Unidos.



## Nuevo modelo de MAPFRE GLOBAL RISKS

El Comité Ejecutivo de MAPFRE ha aprobado el nuevo Modelo de Gestión del Negocio Global Risks en el Grupo, que tiene como objetivo adaptar la actividad de esta Unidad de Negocio a las actuales necesidades de MAPFRE. El nuevo modelo, que permite una mejor coordinación con nuestra estructura regional y local, servirá para desarrollar la presencia de MAPFRE GLOBAL RISKS en más países y zonas geográficas; dotar a la Unidad de una organización más eficiente; diversificar más el portafolio de productos; e integrar una gestión multinacional y centralizada con una creciente capacidad de decisión local.

## Ciclo de Estrategias Digitales en el Sector Financiero



Francisco Marco Orenes, Director General del Área Corporativa de Soporte a Negocio, destacó en este foro la apuesta de MAPFRE por incorporar la transformación digital como una de sus iniciativas estratégicas, lo que permitirá

convertir los procedimientos y el modelo de gestión de la compañía en los próximos años, con el fin de adaptarse a las necesidades del negocio en un mercado en constante proceso de renovación.

Además, el directivo de MAPFRE subrayó la estrecha línea que define hoy a los clientes de productos financieros, donde «todos somos digitales», en un mercado en el que «el mundo digital está absorbiendo todo nuestro comportamiento. Por ello la obligación de las empresas es abrir todas las posibilidades al cliente para que él elija cuándo, cómo y qué quiere».

## Acuerdo de compraventa entre MAPFRE y CATALUNYA BANC

MAPFRE y la entidad financiera española CATALUNYA BANC han formalizado un contrato de compraventa de acciones, en virtud del cual se transmite a CATALUNYA BANC la totalidad de la participación que posee a través de sus filiales MAPFRE VIDA y MAPFRE FAMILIAR, representativa del 50,0 por ciento, en el capital de Catalunya Caixa Vida, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances y de Catalunya Caixa Assegurances Generals, Societat Anònima d'Assegurances i Reassegurances respectivamente, por un precio conjunto de 606,8 millones de euros.



## Proyecto MURALLA: el negocio digital de MAPFRE en China

El pasado mes de abril se llevaron a cabo las jornadas MURALLA, coordinadas por la Dirección Corporativa de Operaciones (DCO) y en las que se formaron varios equipos de trabajo con miembros de las tres Direcciones que engloba el Área Corporativa de Soporte a Negocio (ACSN) y directivos de la región APAC. El proyecto nace con la intención de llevar

el negocio digital de MAPFRE a China mediante la creación de una nueva empresa digital. Por este motivo las reuniones contaron además con la colaboración de representantes del proyecto CUBE (compañía digital de seguros en EE.UU.) y de expertos en negocio digital tanto de MAPFRE España como de VERTI.

En principio, MURALLA va a operar en el ramo de Automóviles y en la provincia de Shandong (casi 100 millones de habitantes y 11 millones de vehículos de pasajeros). El inicio de sus operaciones en seguro de autos está previsto para finales de 2016, una vez recibida la autorización pertinente del supervisor chino



## Iker Martínez, patrón del *MAPFRE*, visita nuestra sede

Tras finalizar la quinta etapa de la Volvo Ocean Race, el medallista olímpico Iker Martínez visitó la sede de MAPFRE en Majadahonda. Junto al director general del equipo, Pedro Campos, el capitán del *MAPFRE* intercambió impresiones y anécdotas de la primera parte de la competición con la Comisión Delegada.

MAPFRE es la aseguradora española más reputada y mejor gestionada según el Estudio de Éxito Empresarial desarrollado por la consultora Advice

Randstad nos reconoce como la entidad más atractiva del sector asegurador

MAPFRE ha sido reconocida como «la entidad más atractiva del sector asegurador español» por la consultora de recursos humanos Randstad. Es el tercer año consecutivo en el que nuestra compañía es distinguida en estos premios.

Las empresas reconocidas en los Randstad Award son las resultantes del Estudio Internacional de Employer Branding, que es el mayor análisis independiente mundial en su ámbito y recopila los puntos de vista de, aproximadamente, 200.000 personas en 23 países.

## MAPFRE RE recibe a una delegación de Vietnam

La delegación del Instituto de Política y Estrategias para el Desarrollo Rural de Vietnam (IPSAR), presidida por su director Dang Kim Son, fue recibida por el equipo al completo de Reaseguro Agropecuario de MAPFRE RE, con María Teresa Piserra a la cabeza, en la sede social de la compañía. Dicha visita tuvo como motivo principal dar a conocer los detalles del Sistema español de Seguros Agrarios Combinados, un modelo público-privado de los más eficaces del mundo, con el objetivo de que obtuvieran las herramientas necesarias para la aplicación de seguros agrarios en Vietnam y el diseño de un seguro específico para la producción de café en la región de Dak Lak.



## EFMA Distribution Summit 2015

MAPFRE ha tenido una presencia destacada en el EFMA Distribution Summit, el mayor evento sobre gestión y marketing, que se celebra a nivel mundial y cuya última edición ha tenido lugar en Barcelona. Cada año empresas líderes, europeas principalmente, son invitadas a intercambiar ideas sobre los grandes temas que afectan a la distribución de servicios financieros.



*Gregorio Santos, Director de Negocio y Clientes de EMEA, en su intervención en la sesión de apertura.*

## MAPFRE INSULAR inaugura sus primeras oficinas comunales

La apertura de las nuevas oficinas forma parte del Kakampi Microinsurance Program, con el que MAPFRE en Filipinas pretende acercarse al sector de bajos ingresos y animarles a contratar microseguros a través de oficinas más fácilmente accesibles para este segmento de la población.

## Consejo Iberoamericano para la Productividad y la Competitividad

MAPFRE ha sido invitada por el Consejo Empresarial para la Competitividad (CEC) de España a participar en el Consejo Iberoamericano para la Productividad y la Competitividad, en proceso de constitución, y que estará formado por entre 40 y 50 empresarios de Iberoamérica.

Los miembros oficiales del Consejo serán los presidentes o primeros ejecutivos de las empresas asociadas, las cuales proceden de todos los sectores relevantes de la economía iberoamericana. En el caso de MAPFRE, estará representada por su Presidente, Antonio Huertas.



El 97 por ciento de los trabajadores del sector asegurador en España tiene contrato indefinido, según datos de UNESPA



## Foro Internacional 2015 de MAPFRE RE

La edición 2015 del Foro Internacional de MAPFRE RE, dirigida por Jesús Galeote, Director Regional de MAPFRE RE para APAC, se celebró en Madrid entre los días 18 y 21 de mayo, y reunió a clientes de la entidad para reflexionar sobre los principales retos que debe abordar el sector.

En esta nueva edición, el programa ha contado con ponencias relacionadas con el futuro del seguro de autos, la telemática, las catástrofes naturales, la cotización de un contrato proporcional, y la crisis en la Eurozona y las agencias de calificación. Además, se organizaron visitas a las instalaciones de CESVIMAP y al Centro de Reciclaje, ubicadas en Ávila, así como a VERTI Seguros.

Pedro de Macedo, Presidente de MAPFRE RE, se encargó de clausurar el evento.

## Ignacio Baeza ocupa la Vicepresidencia Primera de UNESPA

El Vicepresidente Cuarto de MAPFRE ha sido elegido para ocupar la Vicepresidencia Primera de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA). A Ignacio Baeza le acompañan como vicepresidentes Iván de la Sota, del Grupo ALLIANZ, y Tomás Muniesa, de VIDACAIXA SEGUROS.

# Antonio Huertas completa su agenda de trabajo en Latinoamérica y Estados Unidos

En las pasadas semanas, el Presidente de MAPFRE ha realizado visitas a varios países americanos. Acompañado de Rafael Casas y Wilson Toneto, mantuvo una reunión en Brasilia con el Presidente del Banco do Brasil, Alexandre Abreu, y otros altos directivos del Grupo. En la misma, analizaron los aspectos más relevantes de la evolución de nuestros negocios conjuntos y las principales líneas estratégicas de la alianza.

También en el marco de su visita a Brasil, Antonio Huertas se reunió en Porto Alegre con 150 corredores de la Territorial, a los que hizo una presentación sobre MAPFRE y las tendencias del mercado de seguros. Además, celebró un encuentro con el Consejo de Administración de SICREDI, una de las instituciones financieras cooperativas más importantes del país, y posteriormente una

reunión con Edson Nassar, CEO de esta entidad.

Por otro lado, en México mantuvo reuniones con los directivos de la Regional LATAM Norte y de MAPFRE MÉXICO. Específicamente, se revisó el plan aprobado de desarrollo de red comercial propia que permitirá incrementar la cuota de mercado de MAPFRE en este país de manera significativa en los próximos años. Antonio Huertas estuvo acompañado por el Vicepresidente de MAPFRE, Antonio Núñez, y por Rafael Casas, CEO del Área Territorial LATAM, además de por José Ramón Tomás, CEO de la Región

LATAM Norte, y Jesús Martínez, CEO de MAPFRE MÉXICO.

En Estados Unidos, el Presidente de MAPFRE realizó una visita a las oficinas de MAPFRE USA en Webster (Massachusetts), acompañado también del Vicepresidente Antonio Núñez, donde se reunió con los máximos ejecutivos en Estados Unidos y Puerto Rico para revisar los principales proyectos e iniciativas del Grupo en el país, entre otras, las relacionadas con la transformación digital, con el crecimiento y diversificación y con la mejora de la productividad y la eficiencia.



Antonio Huertas completó una intensa agenda en México con la visita a la Comunidad MAPFRE-UP.

## Equidad en la oferta, eje de la estrategia multicanal de MAPFRE

El CEO de MAPFRE IBERIA, José Manuel Inchausti, explicó en un encuentro organizado por el IESE las particularidades que presenta la distribución comercial de seguros y los retos que plantea un modelo multicanal como el de MAPFRE. En este evento, directivos de compañías como EPSON, Deutsche Bank y Heineken pusieron en valor las buenas prácticas comerciales y los retos futuros que presenta la gestión de redes de venta.

En su presentación, José Manuel Inchausti destacó la necesidad de reflexionar sobre cómo afectará a la venta de seguros la desintermediación, la entrada de nuevos operadores no tradicionales o la digitalización de los canales actuales. Señaló también, como elemento fundamental para la venta, los avances realizados por MAPFRE en el



ámbito de la segmentación de clientes y las propuestas de valor que se desarrollarán para cada uno.

## MAPFRE se adhiere a la iniciativa Un Millón por el Clima

La iniciativa, lanzada por el Ministerio de Medio Ambiente, Alimentación y Agricultura con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, quiere involucrar a todos los ciudadanos en la lucha contra el cambio climático y contribuir a que la conferencia del clima de París (COP21), que se celebrará en diciembre de este año, sea un auténtico éxito.

MAPFRE se une a esta iniciativa con el compromiso de reducir un 20 por ciento las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo en 2020, conforme al Plan Estratégico Corporativo de Ecoeficiencia y Cambio Climático 2014-2020.

## Antonio Huertas, invitado al almuerzo del Rey con el Presidente de Paraguay

El Presidente de MAPFRE asistió al evento ofrecido por los Reyes de España en el Palacio Real en honor al Presidente de Paraguay, Horacio Cartes, con motivo de su visita oficial a España. En el brindis al inicio del acto, el Rey Felipe VI elogió la «riqueza lingüística y cultural» de Paraguay, país con el que España mantiene relaciones diplomáticas desde hace 133 años. Al almuerzo acudieron además el Presidente del Gobierno, Mariano Rajoy, con varios de sus ministros, los presidentes del Congreso, del Tribunal Supremo y del Constitucional; ministros paraguayos, empresarios españoles y paraguayos, así como representantes de la ciencia, la cultura y el deporte.

## MAPFRE ASISTENCIA recibe los premios Corporate LiveWire y Business Excellence Award

MAPFRE ASISTENCIA ha recibido el galardón de la revista *Corporate LiveWire* en la categoría de Innovación y Excelencia en el sector asegurador (Innovation & Excellence in Insurance). La publicación es un referente a nivel internacional en materia de información financiera relacionada con operaciones corporativas, mercados internacionales, estrategia de negocio y cambios normativos.

Por otra parte, la compañía también ha logrado el premio a la Excelencia durante la entrega de los Business Excellence Awards en la categoría de seguros y reaseguros (Award for Excellence in Insurance & Reinsurance). Dichos premios son entregados anualmente por la revista *Acquisition International*, que premia a las organizaciones que destaquen en cuanto a compromiso e innovación.



## III Foro del Consejero

El III Foro Anual del Consejero, organizado por la escuela de negocios IESE, reunió a numerosos representantes del sector financiero español, como los presidentes de MAPFRE, Antonio Huertas, y Enagás, Antonio Llardén, así como a los consejeros delegados de Abertis, Fernando Reynés, y Bankia, José Sevilla.

La presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Elvira Rodríguez, centró su intervención en la responsabilidad social y la necesidad «fundamental» de un código de gobierno corporativo, como una herramienta complementaria para crear valor.

En la mesa redonda «El Buen Gobierno por convicción», el Presidente de MAPFRE señaló que iniciativas como el código contribuyen a normalizar el gobierno de las entidades, y se manifestó partidario de que este tipo de iniciativas no se limite solo a las empresas cotizadas.

**Forbes** vuelve a situar a MAPFRE entre las **500** empresas más valiosas del mundo en su lista Global 2000

## Mejor aseguradora en el ramo de Automóviles Residentes en México

MAPFRE ha sido calificada como la compañía con el mejor Servicio del mercado de Seguro para Automóviles Residentes en México en 2014, según la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). La valoración responde a la información y experiencias compartidas por los usuarios de los servicios de seguros en el país. MAPFRE obtuvo la calificación más alta (8,08) otorgada por los usuarios del servicio. Algunas de las características que distinguieron al Seguro de Automóviles Residentes de MAPFRE fueron la claridad de la información proporcionada al cliente, así como el número de quejas atendidas.

## Antonio Huertas recibe a los socios del CEAL Ibérico

El Presidente de MAPFRE, socio del CEAL (Consejo Empresarial de América Latina) Ibérico, recibió en la sede corporativa de MAPFRE al resto de socios de este organismo, con un almuerzo durante el que se compartió con los asistentes la experiencia de la compañía en el ámbito internacional, y en concreto en América Latina.

Al acto, al que asistieron quince personas, acudió también el Vicepresidente de MAPFRE, Antonio Núñez. Destacó además la presencia del Secretario de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica, Jesús Gracia Aldaz.

Se trata del primer encuentro de estas características organizado por el CEAL Ibérico, que describió la acogida en MAPFRE como «excelente» y mostró su interés y disposición para organizar futuros eventos similares.



## Caribe Asistencia celebra su vigésimo aniversario

Caribe Asistencia celebró 20 años en el mercado dominicano con un evento en el que Cecilia Méndez de Medina, Gerente General, recordó que nacieron en el año 1995, convirtiéndose en la primera empresa de asistencia en el país, «como consecuencia de la vocación internacional del Sistema MAPFRE y de un grupo de 12 compañías de seguros dominicanas

que unieron sus fuerzas para implementar, por primera vez en el país, el concepto de asistencia». En estos 20 años, Caribe Asistencia ha mantenido el liderazgo del mercado y ha sido reconocida con importantes galardones, entre los que destacan The Best Company of MAPFRE ASISTENCIA 2013 y el Quality Observatory 2012.

MAPFRE firma la Declaración de Barcelona para impulsar el desarrollo sostenible

## BB MAPFRE participa en la conferencia internacional del PSI

La entidad participó en la conferencia internacional «Seguros 2030: políticas y asociaciones para el desarrollo sostenible», celebrada en Suiza el pasado mes de mayo. Organizada por UNEP (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) en colaboración con Swiss Re, la conferencia contó con la participación de aproximadamente 60 ejecutivos de aseguradoras de todo el mundo, así como de representantes de organismos reguladores, de la sociedad civil y de la ONU. BB MAPFRE, representado por su Directora de Sostenibilidad, Fátima Lima, fue la única aseguradora de Brasil que participó en el evento.

La multitarea se ha convertido en una realidad a la que recurrimos continuamente en nuestro trabajo y en nuestra vida. Por ello, saber gestionarla de la manera correcta es fundamental para nuestro desarrollo laboral.

texto ÁLVARO CASQUEIRO

# Multitarea: **cómo**

La multitarea o *multitasking*, como es más conocida globalmente, es la capacidad de un individuo de llevar a cabo varias tareas o actividades al mismo tiempo. El término ha sido heredado del lenguaje informático, por la capacidad de los sistemas operativos de abrir y ejecutar varias aplicaciones simultáneamente, pero los seres humanos no somos máquinas y, por lo tanto, nuestra capacidad para centrarnos en varias actividades a la vez

parece no ser todo lo eficiente y positiva que cabría esperar.

Es un hecho que las rutinas de trabajo modernas y el ritmo de vida acelerado hacen que la mayoría de los empleados de hoy en día estén bajo más estrés del que han estado nunca. Como consecuencia directa de este hecho, los médicos tratan a un número cada vez más elevado de pacientes con enfermedades relacionadas con el estrés, tales como ansiedad, depresión, insomnio, trastorno

por déficit de atención con hiperactividad, dolores de espalda y migrañas. Este estrés excesivo está causado por el mayor número de tareas al que los trabajadores se ven expuestos. Esto hace que acabemos recurriendo a la multitarea, no como un recurso a corto plazo, sino como una rutina de trabajo fija.

Pero los riesgos no son solo para nuestra salud, sin duda alguna lo más importante de todo. También parece





**Acabamos recurriendo a la multitarea, no como recurso a corto plazo, sino como una rutina de trabajo fijo**



# *gestionarla en el lugar de trabajo*

ampliamente demostrado que la multitarea llevada a cabo de manera incorrecta y constante termina por afectar decisivamente a nuestro rendimiento laboral. Por decirlo de una manera con la que todos podamos identificarnos fácilmente, si en una reunión nos dedicamos a responder correos electrónicos, acabaremos por no enterarnos de qué está ocurriendo en dicha reunión o por responder mal al correo en cuestión.

Nuestro cerebro no puede concentrarse completamente cuando estamos tratando de hacer varias cosas a la vez, ya que no está preparado para hacer dos cosas al mismo tiempo. Cada vez que pasamos a la siguiente tarea, este se ve forzado a reiniciar la tarea y volver a concentrarse en la misma, multiplicando los esfuerzos y haciendo que la fatiga y el agotamiento lleguen mucho antes que si sólo está centrado en terminar una única actividad.

Además de este problema en los cambios de una tarea a otra, también tenemos el hándicap de la atención limitada que somos capaces de prestar a cualquier cosa. Una explicación gráfica de este fenómeno podría ser el de un gráfico circular o de «pastel», en el que el todo es la cantidad de atención que podemos prestar y, cuantas más tareas tengamos que llevar a cabo, en más secciones se divide el gráfico y por tanto la cantidad de atención que prestamos a cada tarea es menor. Esto

hace que acabemos empleando más tiempo para cada tarea del que necesitaríamos en caso de ser la única.

Todo lo mencionado parece desaconsejar por completo la multitarea en el trabajo, pero lo cierto es que se trata de una práctica casi obligatoria en los tiempos que vivimos y, afortunadamente y como la mayoría de las cosas, puede aprenderse y llevarse a cabo de un modo correcto y no perjudicial para el individuo. El correcto desempeño de esta herramienta nos permitirá reducir drásticamente nuestro estrés laboral, aumentar nuestra productividad y disfrutar más de nuestro trabajo, que es sin duda la mejor manera de llevarlo a cabo.

Contrariamente a lo que piensa la mayoría, la multitarea no trata sobre acumular el trabajo hasta llegar a un punto de saturación. Se trata más bien de

entrenar el cerebro para canalizar la capacidad de atención de manera eficiente y efectiva, de manera que podamos abarcar más en menos tiempo. Por esto mismo, desde MAPFRE os ofrecemos una serie de consejos y técnicas para sacar el mejor partido a vuestra capacidad de multitarea.

### Identifica las tareas que requieren atención total

Cuando nuestro cerebro cambia constantemente de tareas, se reduce nuestra memoria y nuestra atención en las

mismas, como cuando abrimos muchos programas en el ordenador, que tiende a colapsarse. Esto nos ocurre, como ya se había comentado, por la capacidad de nuestro cerebro de concentrarse por completo en una única tarea.

Por lo tanto, es importante saber qué tareas son más importantes o complejas que las demás y requieren atención completa para poder completarse de manera satisfactoria y no realizar multitarea cuando estas estén implicadas. Es el caso de una reunión de trabajo, en la que debemos apagar el teléfono para poder retener toda la información que en ella se comparta. Además, y dado lo habitual de estas situaciones, es recomendable, por respeto a los demás participantes a la reunión, tratar de acortarlas en la medida de lo posible. Una vez que esta tarea urgente se ha



**Es importante saber qué tareas son más importantes que las demás y, por tanto, requieren atención completa**

## El RESPETO a los demás debe ser siempre la prioridad

Uno de los mayores problemas que pueden surgir a causa de la multitarea es que acabemos trabajando a todas horas y en todas partes, intentando terminar el trabajo acumulado en cualquier rato libre. Aun así, hay que saber identificar esos momentos en los que se pueden adelantar tareas, y los momentos en los que nuestra atención debe estar centrada en los demás. A todos nos ha ocurrido estar en una reunión y que haya gente pendiente del teléfono móvil, posiblemente incluso nosotros mismos, pero cuando interactuamos con más gente, prestarles nuestra atención es ya una cuestión más de respeto que de funcionalidad. Cuando nos encontremos en estas situaciones, hagamos un esfuerzo por dejar de lado todo aquello que nos pueda distraer.





manera, cada dos o tres horas, deja la multitarea y céntrate en una sola cosa durante 15 o 20 minutos. Al final de este pequeño lapso de tiempo te sentirás más fresco, atento y preparado para acometer más tareas cometiendo menos errores. Otro ejemplo aquí puede ser la desconexión del e-mail cada cierto tiempo, comprobándolo a la media hora para evitar estar pendiente de este de manera constante y que se convierta en una tarea más.

Ten en cuenta que, como en cualquier aprendizaje, la multitarea también requiere su tiempo y paciencia. Normalmente la gente adquiere nuevos puestos o responsabilidades sin poder adaptar gradualmente su carga de trabajo, lo que nos lleva al estrés y la ineficiencia. Por lo tanto, si quieres hacer todo lo que haces cada día de manera más eficiente y menos estresante, da un paso atrás y enseña a tu cuerpo y tu mente cómo trabajar con el nivel de productividad que deseas.

### Tómate un descanso

Del tiempo libre que tenemos a lo largo del día, ¿cuánto te tomas? Mucha gente se centra en su trabajo tan seriamente que no disfruta de los suficientes minutos de descanso a lo largo de la jornada, lo que implica que no dan suficiente respiro a sus cerebros del estrés diario. Usa tus pausas para apartar los ojos de la pantalla, tómate unos minutos de descanso y trata de desconectar cuando te levantes a por agua o para ir al baño. Dale a tu mente algún tipo de descanso de las tareas diarias. Para rendir a buen nivel durante toda la jornada, estos pequeños descansos son fundamentales.

La multitarea es una parte de nuestro mundo. Si quieres tener éxito, necesitas aprender a realizarla correctamente para evitar que te agobie y te cause estrés innecesario. Haz más con menos estrés, acércate al nivel de desempeño que deseas y podrás dedicarte a la labor de la multitarea de manera efectiva y productiva.

LATINSTOCK



**Como en cualquier aprendizaje, la multitarea también requiere tiempo y paciencia**

completado, podremos volver a dedicar nuestra atención a las demás. Este paso nos ahorrará tener que rehacer mucho trabajo, dado que cometeremos menos errores.


### Usa una herramienta para ayudarte a realizar multitarea

Para evitar sobrecargar nuestro cerebro con información concreta a la que necesitemos acceso constante, escríbela para tenerla a mano. Por ejemplo, si tenemos una lista de objetos que necesitemos consultar muy a menudo, como precios, nombres de personas o abreviaturas de entidades, escríbelos en una nota y ponla al lado del teléfono o del ordenador para poder acceder a esa información rápidamente y no ocupar tu cerebro en memorizarla.

### Reinicia tu cerebro


Cambia de la multitarea a una sola tarea varias veces a lo largo del día para permitir a tu cerebro reiniciarse y ahorrar energía. El cerebro es la parte del cuerpo humano que más energía consume de todas y, por lo tanto, necesita una recarga constante. El descanso es uno de los elementos clave para aumentar la energía, y con ella la productividad. De esta

# Proteger a los niños con **sistemas de retención,** clave para su seguridad



Las sillas de seguridad infantil para el automóvil son fundamentales y previenen hasta un 90 por ciento de todas las lesiones graves o mortales. Cuando se trata de bebés o cuando los niños son pequeños, la gran mayoría de los padres las utilizan siempre, pero a medida que los niños crecen muchos adultos pueden verse tentados a dejar de usarlas. Hacerlo demasiado pronto puede resultar muy peligroso, según un informe elaborado por FUNDACIÓN MAPFRE, que pone de manifiesto que muchos niños españoles usan incorrectamente los sistemas de retención infantil en el vehículo.

texto **NURIA DEL OLMO** ♦ fotos **ALBERTO CARRASCO**



ES NECESARIO QUE LOS NIÑOS MAYORES  
SIGAN UTILIZANDO SILLITAS INFANTILES  
O ASIENTOS ELEVADORES HASTA  
QUE TENGAN MÁS DE 12 AÑOS O MIDAN  
MÁS DE 135 CENTÍMETROS

Los niños de entre 6 y 9 años de edad están expuestos a un riesgo mayor que el resto de grupos de edad cuando viajan como ocupantes de turismos y furgonetas. De hecho, su tasa de fallecidos por millón de habitantes (5,2) es la más alta de todos los grupos de edad.

La explicación a esta mayor exposición al riesgo en estas edades está relacionada con una mayor movilidad y con el hecho de que los padres dejan de utilizar asientos o cojines elevadores demasiado pronto para utilizar los cinturones de seguridad de adultos, que en el caso de menores de 12 años pueden no quedar correctamente ajustados al cuerpo de los niños y, en consecuencia, reducir su efectividad a la hora de prevenir lesiones.

Así lo pone de manifiesto el informe *Asientos elevadores en el automóvil. ¿Hasta cuándo hay que utilizarlos?*, que ha realizado FUNDACIÓN MAPFRE en España sobre 810 padres y madres con hijos de entre 4 y 10 años de edad, los que tienen una mayor tasa de mortalidad en carretera, con el objetivo de hacer un balance del conocimiento que los padres tienen sobre la necesidad de que sus hijos mayores sigan utilizando sillitas infantiles o asientos elevadores.

Según dicho trabajo, cuando se trata de bebés o cuando los niños son pequeños, la gran mayoría de las familias utiliza siempre sillitas infantiles, que previenen hasta un 90 por ciento de todas las lesiones graves o mortales, pero a medida que los niños crecen muchos padres dejan de utilizar sillitas infantiles adecuadas, bien porque el niño insiste en ello o, más habitualmente, porque se considera más cómodo.

## Buenas prácticas

**Siempre con su asiento.** Aunque tengamos prisa, la vida de un menor siempre es lo más importante. Pensemos un instante en lo que podría suceder y no dudaremos.

**Las holguras, muy peligrosas.** Sujeta la sillita infantil con fuerza y sin holguras al asiento del vehículo y abrocha firmemente el arnés o cinturón al niño.

**Hacia detrás mejor.** Los asientos en los que el niño viaja mirando hacia detrás son más seguros que aquellos en donde viaja mirando hacia delante.

**Asiento delantero.** Es mucho menos seguro que el asiento del pasajero trasero y, en particular, que el asiento trasero central, que es el más seguro de todos.

**Trayectos cortos.** Nunca bajemos la guardia. Muchos accidentes suceden cerca de casa o «la vuelta de la esquina».

**En buen estado.** Una sillita en mal estado o que haya sufrido un fuerte golpe podría romperse en pedazos durante un accidente. Adquiérela en un establecimiento de confianza y con vendedores que sepan responder todas las preguntas.

**Siempre con ejemplo.** Los niños aprenden por imitación y si los padres se ponen el cinturón, los niños también lo harán.

## La siniestralidad vial infantil en cifras

- Por primera vez en décadas, los accidentes de tráfico no constituyen la primera causa externa de muerte infantil. Los ahogamientos superaron a las muertes de niños como ocupantes de vehículos como causa de mortalidad infantil (de 0 a 14 años).
- Por cada seis niños que perdían su vida en accidentes de tráfico en España en 1990, hoy únicamente pierde la vida uno.
- Un total de 46 niños menores de 14 años murieron en 2013 en España como consecuencia de un siniestro de este tipo.
- Desde 1990, año en que hubo 307 fallecidos, se ha producido un 85 por ciento menos de fallecimientos.
- La mayor parte de los fallecimientos de niños suceden fuera de las ciudades. Mientras que en 2013 perdieron la vida en carretera 31 niños (un 67 por ciento), uno de cada tres (33 por ciento) lo hizo en las vías urbanas.

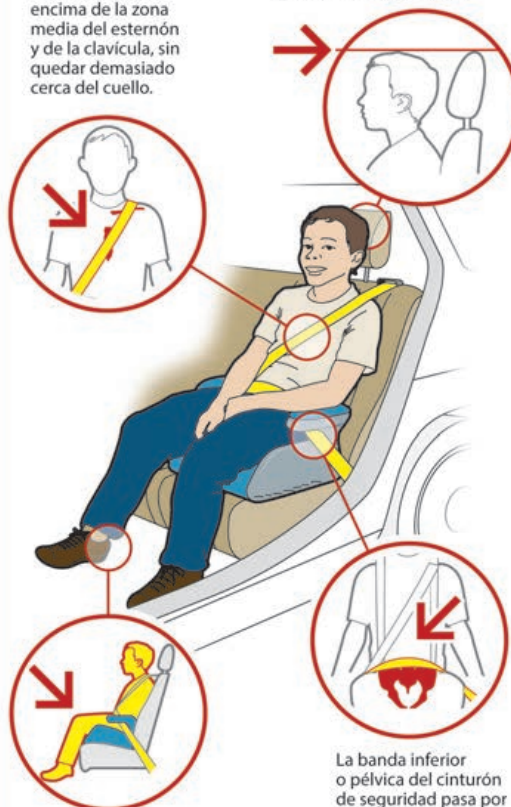
**Mortalidad vial infantil.** Según los datos anuales más recientes respecto a los niños fallecidos en España en 2014 en carretera, el 20 por ciento de los niños fallecidos menores de 12 años ocupantes de turismos o furgonetas no llevaba puesto ningún accesorio de seguridad. Así lo pone de manifiesto la

EL 8 POR CIENTO DE LAS FAMILIAS RECONOCE QUE, AL MENOS ESPORÁDICAMENTE, NO UTILIZA NI SILLITA INFANTIL, NI ASIENTO ELEVADOR, NI EL CINTURÓN DE SEGURIDAD PARA ADULTOS. LA FALTA DE USO DE SISTEMAS DE RETENCIÓN ES MÁS FRECUENTE EN NIÑAS

### LA CORRECTA SUJECIÓN DEL NIÑO EN UN ALZADOR

La parte superior del cinturón, o banda torácica, pasa por encima de la zona media del esternón y de la clavícula, sin quedar demasiado cerca del cuello.

La parte superior de la cabeza y del reposacabezas deben quedar a la misma altura.



El niño puede sentirse doblando con comodidad las piernas (si no las puede doblar, la postura le resultará incómoda y tenderá a 'escurrirse' hacia delante).

La banda inferior o pélvica del cinturón de seguridad pasa por encima de los huesos de la pelvis y no por encima del estómago del niño.

FUNDACIÓN MAPFRE

investigación de FUNDACIÓN MAPFRE, que destaca que el 8 por ciento de las familias encuestadas reconoce que, al menos, esporádicamente, no utiliza ni sillita infantil, ni asiento elevador, ni el cinturón de seguridad para adultos. Se trata de unos datos que, según Jesús Monclús, Director del Área de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE, son «muy preocupantes» y que demuestran que «queda un largo camino por recorrer» en relación a la seguridad infantil. Esta falta de uso de sistemas de retención es más frecuente en niñas (9,5 por ciento) que en niños (6,9 por ciento), entre quienes pesan más de 36 kilos (36,1 por ciento) y entre quienes tienen 9 o 10 años (25,3 por ciento).

Señala, además, que un 6 por ciento de los niños cambia su sillita de bebé (grupo 0+) por un asiento elevador (grupo II) sin pasar por el paso intermedio que representan las sillitas infantiles del grupo I, lo que supone un riesgo evitable muy importante, y que aproximadamente dos de cada diez niños cambian su silla infantil del grupo I por un asiento elevador «demasiado tarde», cuando por su peso debería haberlo hecho antes. También insiste en que un altísimo porcentaje de los niños pasan a utilizar demasiado pronto el cinturón de seguridad de adultos. En concreto, el 28 por ciento de quienes tienen entre 6 y 8 años y el 38 por ciento de los que tienen entre 9 y 10 años.

**Desconocimiento de la normativa.** Las cifras dejan claro el desconocimiento que todavía existe por parte de las familias a la hora de utilizar correctamente los principales



## Conocer las normas a golpe de clic

El Área de Prevención y Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE ha renovado recientemente la web [www.seguridadvialinfantil.org](http://www.seguridadvialinfantil.org), un espacio que busca compilar las preguntas más habituales que se hacen

las familias a diario sobre los sistemas de retención y que ofrece información de gran utilidad para elegir correctamente el sistema de retención más adecuado. Sus contenidos también están disponibles en portugués.

## Nueva Ley de Tráfico

El nuevo reglamento de Circulación, que aprobará próximamente el Consejo de Ministros español, obligará a transportar a los menores siempre que sea posible en la parte trasera del coche.

En relación al uso del cinturón de adultos, se dejará de hablar de edad y más de estatura, en referencia a que los niños deberán medir 135 centímetros para usar el cinturón como los mayores.

sistemas de retención infantil. De hecho, uno de cada tres progenitores (el 33,5 por ciento) desconoce la estatura a partir de la cual la normativa española permite a los niños utilizar el cinturón de seguridad en lugar de las sillitas elevadoras. Cuando se les pregunta por el peso, únicamente el 35 por ciento de los encuestados declara saber que los niños deben dejar de usar sillitas infantiles cuando superan los 36 kilos de peso y más del 40 por ciento desconoce la edad mínima para poder utilizar el cinturón de seguridad, según la legislación española.

En este sentido, FUNDACIÓN MAPFRE recuerda que es necesario mejorar el conocimiento que los padres y madres tienen sobre la necesidad de que los niños mayores sigan utilizando sillitas infantiles o asientos elevadores hasta que tengan más de 12 años o midan más de 135 centímetros, como indica el Reglamento de Circulación, e incluso después de ese momento, hasta que el cinturón de seguridad de adulto quede ajustado con seguridad sobre el cuerpo del menor.

También indica que para saber si un cinturón de seguridad de adultos se ajusta correctamente a un niño es necesario comprobar: que la banda inferior del cinturón de seguridad pasa por encima de los huesos de la pelvis y no por encima del estómago del niño; que la parte superior del cinturón pasa por encima de la zona media del esternón y de la clavícula, sin quedar demasiado cerca del cuello; y que el niño puede sentarse en el asiento del vehículo doblando con comodidad las piernas, ya que si no las puede doblar la postura le resultará incómoda y tenderá a «escurrirse» hacia delante.

## Más de 400 víctimas de ahogamientos al año en España

Entrar en el agua sin atender las indicaciones del socorrista, no saber nadar o hacerlo sin la suficiente preparación y desconocer el medio en el que queremos darnos un baño, son algunas de las causas más frecuentes a la hora de sufrir un ahogamiento, que según la Organización Mundial de la Salud acaba con la vida de más de 1.000 personas diariamente, lo que lo convierte en la tercera causa de muerte por lesión no intencional a

nivel mundial. Así lo pone de manifiesto el *Estudio sobre los ahogamientos y otros eventos de riesgo vital en el entorno acuático-marino*, llevado a cabo por FUNDACIÓN MAPFRE. Durante la presentación de este estudio, en el que participó S.A.R. la Infanta Doña Elena, Directora de Proyectos de la Fundación, se pudo atender a las recomendaciones y consejos de los profesionales de salvamento de A Coruña.



## 21ª reunión del United Nations Road Safety Collaboration

FUNDACIÓN MAPFRE ha participado recientemente en un encuentro organizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para dar a conocer algunos de los proyectos de la Fundación que más contribuyen a promover la seguridad vial. El evento, que tuvo lugar en Ginebra (Suiza), reunió al organismo asesor sobre seguridad vial de Naciones Unidas con el objetivo de fortalecer la cooperación internacional para reducir los accidentes de tráfico.

## Nuevas vocales del Patronato de FUNDACIÓN MAPFRE



Ana López-Monís Gallego y Montserrat Guillén i Estany han sido nombradas recientemente vocales del Patronato de FUNDACIÓN MAPFRE. Ana López-Monís es notaria de Madrid desde 2006 y profesora de Derecho Civil en la Universidad

Pontificia de Comillas desde 2004, universidad en la que obtuvo sus licenciaturas en Derecho y en Ciencias Empresariales. Fue Directora General de los Registros y del Notariado entre los años 2000 y 2004. Por su parte, Montserrat Guillén es actuaria, Catedrática de Universidad de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa en la Universidad de Barcelona y profesora en la Universidad de París. Actualmente dirige el grupo de investigación consolidado del Riesgo en Finanzas y Seguros (UBriskcenter). Desde 2011 preside el Grupo Europeo de Economistas de Riesgos y Seguros.



LA REVISTA *ACTUALIDAD ECONÓMICA* PREMIA EL INNOVADOR PROYECTO DE LA FUNDACIÓN RUTAS POR LA VIDA Y EL TRABAJO

## El mercado asegurador latinoamericano mantiene su expansión

Según el estudio *El mercado asegurador latinoamericano 2014*, elaborado por el Centro de Estudios de FUNDACIÓN MAPFRE, esta región mantuvo en 2014 su expansión, con un crecimiento medio nominal de dos dígitos que se situó en el 18,3 por ciento, frente al 16 por ciento de un año antes. Descontado el efecto de la inflación, el crecimiento medio real del sector fue del 5,2 por ciento, y los mayores crecimientos, por encima de los dos dígitos, se dieron en Costa Rica, Uruguay, Nicaragua y Argentina.

Brasil, por su parte, revalidó como líder indiscutible de la región, con un volumen de primas superior a los 70.000 millones de dólares. El mercado brasileño obtuvo una subida real del 7 por ciento, con incrementos significativos en los segmentos de Vida y No Vida, y su resultado neto -7.483 millones de dólares- representó el 55 por ciento de los ingresos totales del sector en América Latina.



# FUNDACIÓN MAPFRE premia a Plácido Domingo y a tres entidades por su labor social

FUNDACIÓN MAPFRE ha concedido sus Premios Sociales 2014, galardones de carácter internacional cuyo objetivo es reconocer a las personas o instituciones que han realizado actuaciones destacadas en beneficio de la sociedad en los ámbitos científico, cultural y social.

Los galardonados han sido:

● **Plácido Domingo**, Premio José Manuel Martínez a Toda una Vida Profesional por, como destacó el jurado, «la entrega generosa del candidato a su actividad profesional», así como su «energía desbordante», «implicación personal en el descubrimiento y promoción de jóvenes talentos» y su gran capacidad solidaria en numerosas circunstancias de primera necesidad.

● **Fundación Colores de Calcuta**, Premio a la Mejor Iniciativa en Acción Social por su Programa de Salud Integral en el Barrio de Pikhana de Calcuta, donde 100.000 personas viven en condiciones de extrema pobreza. Su objetivo es reducir la desnutrición de los menores, mitigar su tasa de mortalidad y mejorar su salud.



● **Cardiac Risk in the Young (CRY)**, Premio a la Mejor Iniciativa en Promoción de la Salud por sus programas dirigidos a la prevención de episodios cardiovasculares entre los jóvenes de Reino Unido.

● **Youth for Road Safety (YOURS)**, Premio a la Mejor iniciativa en Prevención y Seguridad Vial por su Youth Capacity Development Programme, basado en la concienciación de los jóvenes sobre la importancia de la seguridad vial, su motivación para la prevención de

accidentes y para el desarrollo de buenas prácticas en esta materia.

La ceremonia de entrega de los galardones tuvo lugar en Madrid el pasado 18 de junio en el Salón Real del Casino. Su Majestad la Reina Doña Sofía presidió la misma, que contó además con la presencia de Susana Camarero, Secretaria del Estado de Servicios Sociales e Igualdad, y con la del Presidente de FUNDACIÓN MAPFRE, Antonio Huertas.

## Antonio Huertas visita Formando Comunidad en Brasil

El Presidente de MAPFRE aprovechó su viaje a Brasil para conocer de cerca uno de los proyectos más importantes que desarrolla Liga Solidaria, una de las entidades sociales con las que colabora FUNDACIÓN MAPFRE a través de su programa Formando Comunidad.

Durante la visita a las instalaciones, Livia Magno, Coordinadora Institucional de Liga Solidaria, recibió a Antonio Huertas, quien tuvo la oportunidad de hablar con los niños que se benefician de los talleres de arte, música y cocina, entre otros, en compañía de Rafael Casas, CEO del Área Territorial LATAM; Wilson Toneto CEO Regional de Brasil; Marcos Ferreira, Presidente de BB MAPFRE, y Fátima Lima, Directora de Sostenibilidad de MAPFRE en Brasil. Fundada en marzo de 1923, Liga Solidaria es una entidad social sin ánimo de lucro que desarrolla programas socioeducativos, que benefician a más de 10.000 niños, jóvenes y adultos.



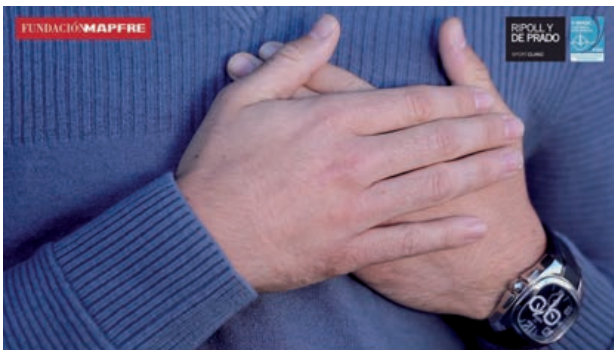
# La Fundación Atresmedia y FUNDACIÓN MAPFRE, juntas para impulsar la Formación Profesional

La Fundación Atresmedia y FUNDACIÓN MAPFRE se unen para poner en marcha Descubre la FP, una iniciativa que se ha marcado como objetivo dar a conocer e impulsar la Formación Profesional en España. Ambas fundaciones desarrollarán conjuntamente campañas divulgativas en televisión, radio y soportes multimedia, así como estudios y diversas acciones a pie

de calle que permitan potenciar esta formación específica. Con esta alianza a dos años, suscrita por el Vicepresidente de Atresmedia, Maurizio Carlotti, y el Director Gerente de FUNDACIÓN MAPFRE, Teófilo Domínguez, ambas entidades trabajarán para fomentar la Formación Profesional y mostrar que esta es una interesante y atractiva opción.



54 PROFESIONALES SANITARIOS Y DOCENTES PARTICIPAN EN EL CURSO DE COOPERACIÓN SANITARIA INTERNACIONAL CON EL APOYO DE FUNDACIÓN MAPFRE GUANARTEME



## El jugador Alberto Bueno, nuevo embajador de la campaña Juega Seguro

Alberto Bueno, máximo goleador en la historia del Rayo Vallecano, uno de los cuatro equipos de fútbol madrileños de la primera división española, ha pasado a formar parte del equipo de embajadores de la campaña Juega Seguro.

Se trata de un proyecto avalado por la FIFA que lleva a cabo FUNDACIÓN MAPFRE junto con otras entidades para contribuir a prevenir la muerte súbita en el fútbol, y que cuenta con otros grandes protagonistas en España, como el lateral del Chelsea, César Azpilicueta, o el entrenador Joaquín Caparrós.

## Antonio Huertas anuncia la apertura de una nueva Sala de Exposiciones en Barcelona

La nueva sala estará emplazada en la casa Garriga-Nogués, uno de los edificios más singulares y representativos del modernismo catalán, y se inaugurará el próximo otoño con la exposición Vivir en Color. De Van Gogh a Matisse. La muestra, que reunirá alrededor de 80 obras maestras procedentes del Museo de Orsay de París, hará un recorrido desde el postimpresionismo hasta las vanguardias a través de algunos de los nombres clave del siglo XX, como Cézanne, Monet o Toulouse-Lautrec. La programación se completará con las exposiciones dedicadas a los fotógrafos Hiroshi Sugimoto (Tokio, 1948) y Bruce Davidson (Estados Unidos, 1933).



## Nace la Comunidad MAPFRE–Universidad Panamericana

La Comunidad MAPFRE–Universidad Panamericana, inaugurada recientemente en la ciudad de Santa Fe, en México, es un espacio multidisciplinar creado con el objetivo de ayudar a las personas con menos recursos de esta región. Desde la colocación de la primera piedra, en noviembre de 2013, FUNDACIÓN

MAPFRE y la Universidad Panamericana han trabajado para lograr que este proyecto sea un referente en el país. Durante 2015 abrirá sus puertas a más de 5.000 personas en situación de exclusión social de México. El centro dispone de un consultorio de medicina general para atender a menores, mujeres embarazadas y

personas mayores, principalmente; enfermería, donde podrán vacunarse de forma gratuita y recibir orientación en nutrición y medicina preventiva; y una farmacia, que suministra medicamentos a un precio asequible. También se facilita apoyo psicológico y asesoramiento legal gratuito que ayuda a las personas a defender sus derechos y los de sus hijos.

## Panamá se une a los talleres educativos Vivir en Salud

La Fundación ha iniciado recientemente en Panamá los talleres de nutrición Vivir en Salud, cuyo objetivo es fomentar estilos de vida saludables, especialmente en materia de nutrición. Este año, dicho proyecto pretende beneficiar a 5.600 personas, quienes participarán en 80 talleres que se van a llevar a cabo principalmente en colegios de la capital. Estas actividades sirven para sensibilizar a los menores sobre la importancia de llevar una vida saludable y enseñarles sencillas pautas para una alimentación sana, así como los beneficios de realizar actividad física regular.



## La Biblioteca Octavio Paz de París recibe nuestra colección de América Latina

La Biblioteca Octavio Paz, del Instituto Cervantes de París, recibió la Colección América Latina en la Historia Contemporánea, editada por FUNDACIÓN MAPFRE y Penguin Random House. Gracias a esta donación, los usuarios de dicha biblioteca podrán consultar más de 40 volúmenes de historia y fotografía, que se irán ampliando conforme se vayan publicando nuevos títulos. En el acto de entrega de estos ejemplares participaron Juan Manuel Bonet, Director del Instituto Cervantes de París; Carlos Malamud, Investigador del Real Instituto Elcano; y Javier Bravo, Coordinador General de la Colección.

**1.000** ESTUDIANTES CANARIOS, BENEFICIARIOS DE LAS BECAS ERASMUS+ 2015 FINANCIADAS POR FUNDACIÓN MAPFRE GUANARTEME

# Los peligros de una automedicación irresponsable

En la mayoría de los hogares guardamos medicamentos que en su día nos prescribió el médico. Así, la tentación de volver a utilizarlos, incluso por otras personas para las que no estaban indicados, es grande y supone un riesgo.

texto **ÁREA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS**

**T**omar medicamentos sin supervisión médica, ya sean de los que se pueden adquirir sin receta médica, o en forma de remedios caseros, medicamentos homeopáticos, de herbolarios, etc., es una práctica que puede ser peligrosa y que cada vez es más corriente en nuestra sociedad. Nos prescribimos a nosotros mismos medicamentos para el dolor de cabeza, para problemas gástricos, para relajarnos, para la tos, para la alergia...

Los efectos perjudiciales producidos por los medicamentos mal utilizados han constituido un motivo de preocupación desde los orígenes de la medicina. Ya los griegos, conscientes de este problema, utilizaban el vocablo *phármakon* tanto

para denominar a las sustancias que se utilizaban con fines terapéuticos como para los venenos.

## ¿QUÉ ES LA AUTOMEDICACIÓN?

En el marco de la Declaración Conjunta de la Federación Farmacéutica Internacional y la Industria Mundial de la Automedicación Responsable, surge la definición de automedicación como «el uso de medicamentos, sin receta, por iniciativa propia de las personas, sin control de personal sanitario en su gestión».

Si bien es cierto que el paciente actualmente está mejor informado y acepta mayor responsabilidad en el cuidado de su propia salud y que en algunos países se promueve el autocuidado como una medida para mejorar la calidad de la salud





LATINSTOCK

de la población y mejorar los costes sanitarios, no hay que minimizar el peligro que supone un consumo excesivo e irresponsable de medicamentos.

#### PELIGROS DE LA AUTOMEDICACIÓN

1. Aparición de toxicidad en forma de efectos secundarios, reacciones adversas e intoxicación.
2. Dependencia o adicción a esas sustancias.
3. Interacciones con otros medicamentos que pueden constituir un riesgo para la salud.
4. Falta de efectividad por no estar indicados para la enfermedad que se trata de paliar, dosis inadecuada o tiempo de administración incorrecto.

“ Nos prescribimos a nosotros mismos medicamentos para el dolor de cabeza, para problemas gástricos, para relajarnos, para la tos, para la alergia...” ”

Esto es especialmente preocupante con la ingesta de antibióticos en procesos que realmente no lo necesitan, de forma que se crean mecanismos de resistencia del organismo frente a gérmenes habitualmente sensibles.

5. Enmascaramiento o alteración de síntomas o signos de otra enfermedad, que dificulten o retrasen el verdadero diagnóstico.
6. La automedicación es especialmente peligrosa en niños, ya que el efecto de

los fármacos puede ser mayor, en ancianos, un grupo por lo general muy medicado, y en mujeres embarazadas.

Ante el uso inadecuado que se hace de los fármacos y la creciente oferta de medicamentos sin receta, la Asociación Médica Mundial, en su Declaración sobre la Automedicación, está promoviendo entre la población la «automedicación responsable».

## ¿QUÉ ES LA AUTOMEDICACIÓN RESPONSABLE?

La automedicación responsable es aquella en la que, en casos que no revistan gravedad, el paciente toma la misma medicación que le fue prescrita por un profesional en una situación médica similar. En caso de que no se produjera una correcta evolución, siempre se debe consultar con un profesional sanitario.

Esta automedicación responsable debe ir acompañada de una educación sanitaria que consiste en ayudar al paciente a cuidar y mejorar la salud, no solo preventivamente sino también curativamente, a través de campañas de salud, publicidad responsable, etc.

## BENEFICIOS DE LA AUTOMEDICACIÓN RESPONSABLE

1. Solucionar problemas de salud que no revisten gravedad, de forma autónoma y complementaria a la labor del médico.
2. Incrementar la autonomía y responsabilidad personal en el cuidado de la salud.
3. Evitar el colapso y sobreuso de los recursos sanitarios cuando no son necesarios.

## ALGUNOS CONSEJOS ÚTILES

1. Informarse sobre la enfermedad que padecemos, su gravedad, duración y posibles complicaciones. Consultar siempre a los médicos y no a fuentes poco fiables como Internet.
2. Si no existe mejoría en 24-48 horas, o aparecen síntomas nuevos, consultar con un profesional.
3. Leer y conservar los prospectos de los medicamentos.

“ La automedicación responsable debe ir acompañada de una educación sanitaria que consiste en ayudar al paciente a cuidar y mejorar la salud ”



## Fármacos que más frecuentemente se toman sin control profesional

■ **Analgésicos:** paracetamol, metamizol, ibuprofenos y similares... son un amplio grupo de medicamentos que se usan sin prescripción médica y que en ocasiones pueden acarrear graves efectos adversos. No todos los analgésicos pueden tomarse en todos los casos. El consejo médico debe ser individual, si bien posteriormente podremos consumir el medicamento indicado en otras situaciones similares.

Dentro del grupo de los analgésicos están los antiinflamatorios no esteroideos, que son de los más utilizados (ibuprofeno, ketorolaco, diclofenaco, naproxeno), y actualmente los «coxibs» (inhibidores selectivos de la ciclooxigenasa). Estos medicamentos pueden dañar el aparato digestivo, por lo que conviene consultar con el especialista antes de su utilización.

■ **Antibióticos:** se toman de forma innecesaria en muchas ocasiones, generando resistencias para cuando realmente los necesitamos.

■ **Relajantes musculares, ansiolíticos...:** de todos los fármacos, quizás estos sean los que precisen mayor control médico, ya no solo por su potencial acción directa sobre el sistema nervioso central, sino por su particularidad a la hora de tomarlos y/o dejarlos (generando tolerancias, adicciones...).

# CINCO ÁREAS CON UN OBJETIVO COMÚN:

**Nuestro compromiso responsable con la sociedad**

## **Acción Social**

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

## **Seguro y Previsión Social**

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

## **Cultura**

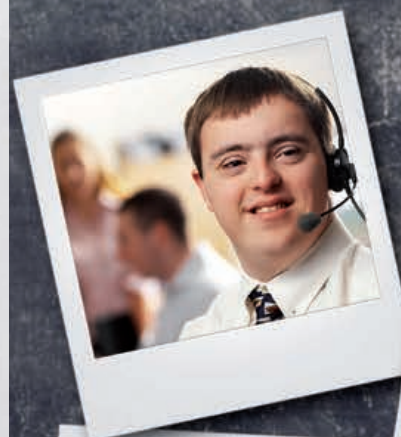
Fomentamos la difusión de la Cultura, las Artes y las Letras y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.

## **Promoción de la Salud**

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

## **Prevención y Seguridad Vial**

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



**FUNDACIÓN MAPFRE**

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



Iker Martínez  
Patrón

# NO EXISTE DESAFÍO DEMASIADO LEJANO, NI SIQUIERA UNO DE 38.000 MILLAS

Equipo **MAPFRE** en la Volvo Ocean Race.



Nos embarcamos junto a los mejores navegantes en una aventura que nos llevará a todos los rincones del mundo. Un viaje donde la confianza y la seguridad con que afrontamos cada nuevo reto, sin duda, nos hará llegar a buen puerto.

Síguenos en [desafiomapfre.com](http://desafiomapfre.com) y en   



 **MAPFRE**

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

Tu aseguradora global de confianza