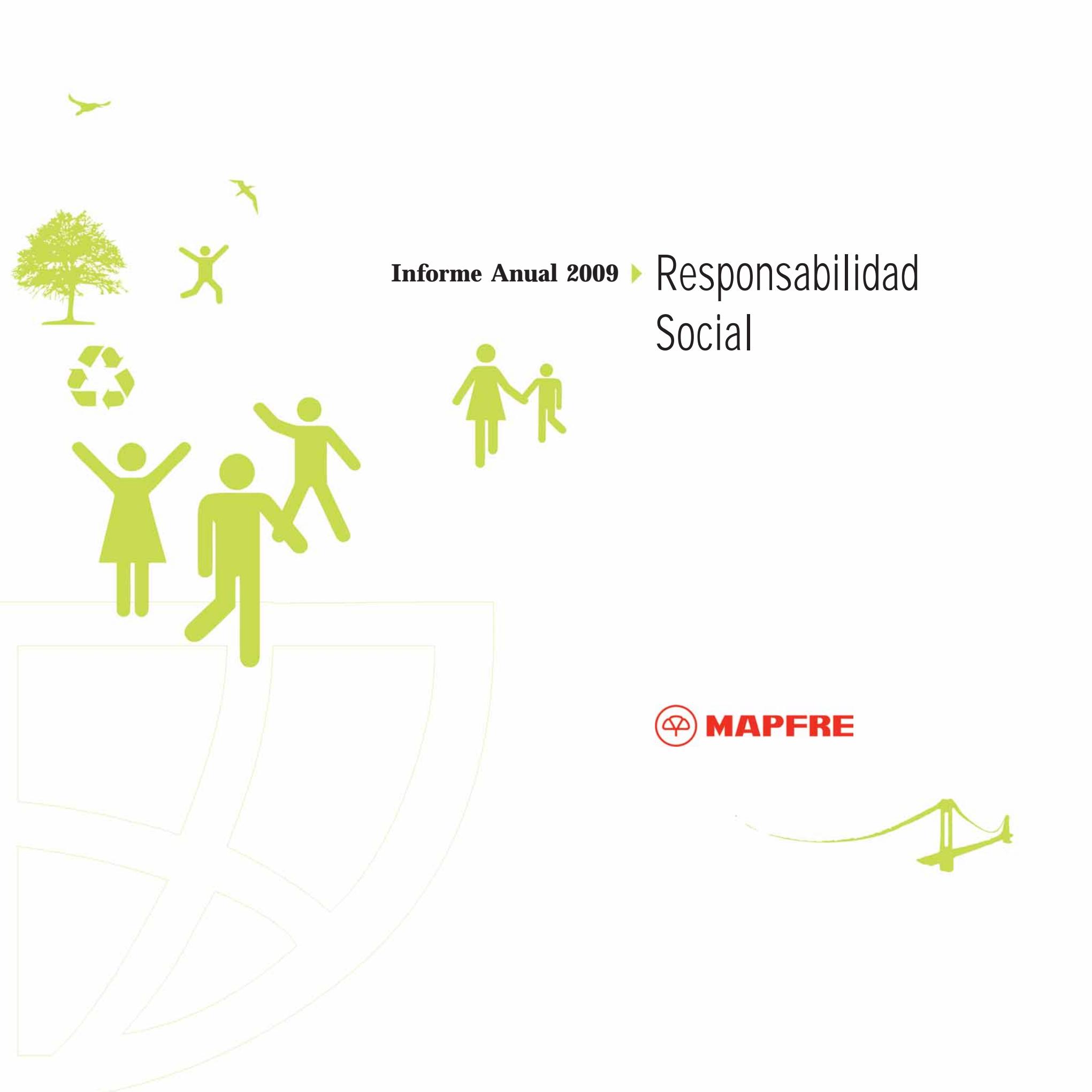




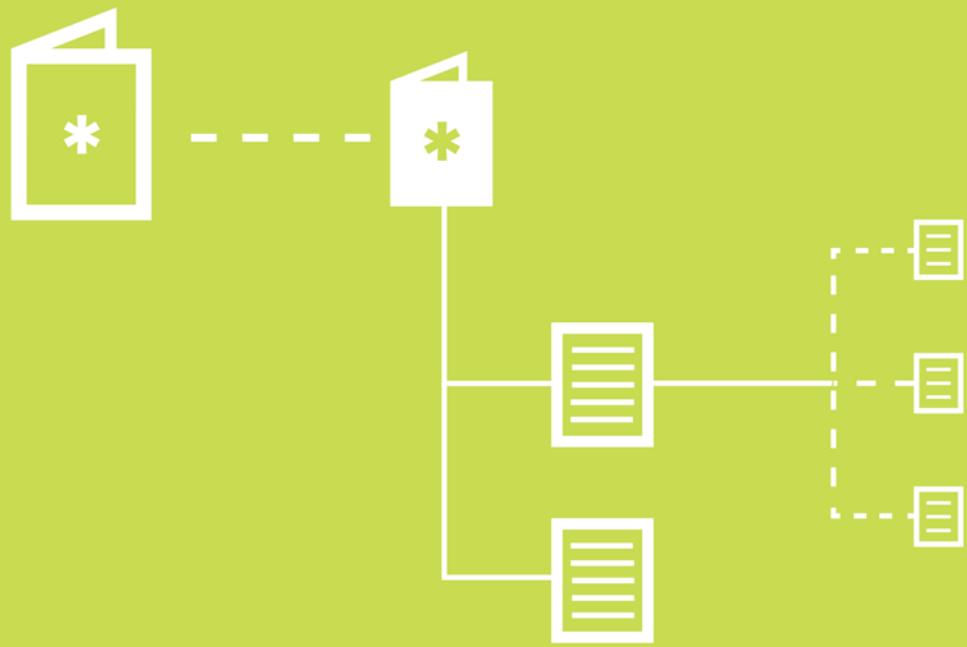
Informe Anual 2009 ▶ Responsabilidad Social





Informe Anual 2009 ▶ Responsabilidad Social

 **MAPFRE**



► Contenidos



1

Carta del Presidente





Diego Sobrini
PRESIDENTE

► Estimado lector

Nos enorgullece ponernos en contacto con Usted desde éste, nuestro primer Informe Anual de Responsabilidad Social de **MAPFRE ARGENTINA**.

Desde hace varios años, el Grupo MAPFRE, al cual pertenecemos, presenta su Balance Social de manera global, pero siendo consecuente con el compromiso asumido con la comunidad toda, queremos año a año profundizar nuestra información en cada País en el que nos encontramos.

Por ello, en este año tan particular para nuestra Patria como lo es la celebración del Bicentenario, es un especial orgullo el poder compartir con toda la sociedad, las acciones que llevamos adelante en el marco de nuestro Modelo de Responsabilidad Social, el que incluye, como no podía ser de otra manera siendo una de las columnas de nuestro modelo

de RS, la tarea realizada por la Delegación Argentina de FUNDACION MAPFRE durante 2009 en todos sus Institutos.

Este material incluye los indicadores de nuestra principal actividad y ha sido elaborado conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras aplicables a las entidades aseguradoras, habiendo sido verificados los principales de ellos por la firma auditora Ernst & Young.

Con este punto de partida, de cara al futuro, nuestro objetivo es publicar por lo tanto nuestro Informe de Responsabilidad Social anualmente.

Entendemos que la empresa es el motor de la actividad económica, y su principal objetivo es la obtención de beneficios; pero también es fundamental que participe en la creación de valor social y medioambiental; que genere instancias de diálogo y relaciones de equidad con todas las partes interesadas, que mejore la calidad de vida de las personas y que gestione integralmente la empresa, desde una perspectiva que tenga a las personas como eje central.

Para nosotros, la responsabilidad social es una mirada integral de la Compañía, que abarca desde su estrategia de negocios hasta el modo de vincularnos con cada uno de los grupos de interés.

Es también un empeño cierto por una sociedad mejor.

Es por eso que asumimos el compromiso de una política de responsabilidad social integral, que se sostiene en una mirada profunda y reflexiva de cada stakeholder con el objetivo de dar las respuestas necesarias a todos y cada uno de ellos en la realidad que nos toca vivir.

En tal sentido, este informe pretende reflejar los avances conseguidos en materia de Responsabilidad Social, la que, cuando es parte de la estrategia del negocio, hace que todo se impregne desde esa mirada, poniendo al cliente en el centro de nuestra acción, no imponiendo nuestros productos sino escuchando sus necesidades, generando servicios adicionales superadores de los que tenemos; procurando para con los accionistas desde la mayor rigurosidad profesional exigida, brindar los dividendos esperados y siendo totalmente transparentes en nuestra manera de gestionar. Respecto de los empleados, otorgando la mejor retribución, en términos de equidad interna y condiciones de mercado, creando a la vez un portfolio de beneficios que los ayuden a mejorar su calidad de vida no sólo profesional sino también personal y con nuestros proveedores, poniendo énfasis en la eficiencia, transparencia, capacitación y colaboración mutua.

La sociedad es central para nosotros, por eso, toda acción en la que podamos participar nos tiene presentes. Incluso trabajamos el concepto de Responsabilidad Ciudadana porque nos parece esencial el compromiso de la gente, colaborando en proyectos de articulación público-privada, y con otras empresas y organizaciones del tercer sector, entre ellos merece destacarse nuestros Encuentros Hispanoamericanos de Responsabilidad Social que venimos llevando a cabo en distintos lugares del país, desde 2007.-

El medio ambiente es nuestro espacio de vida por lo que trabajamos en la concientización de la problemática ambiental y en programas internos y para la comunidad de acciones concretas de reciclado, ahorro de energía y preservación del medio ambiente, mirada que seguiremos profundizando durante los próximos años.

Nos comprometemos a seguir trabajando en pos de la igualdad de oportunidades, promoviendo la inclusión en su sentido más amplio, generando políticas de conciliación, la capacitación de nuestros colaboradores y el trabajo en red con distintos sectores de la sociedad y a continuar fortaleciendo relaciones de confianza a largo plazo con todos nuestros grupos de interés, teniendo como horizonte una sociedad mejor.

No duden en contar con nosotros,

Cordialmente,

Diego Sobrini
PRESIDENTE

2 Información General

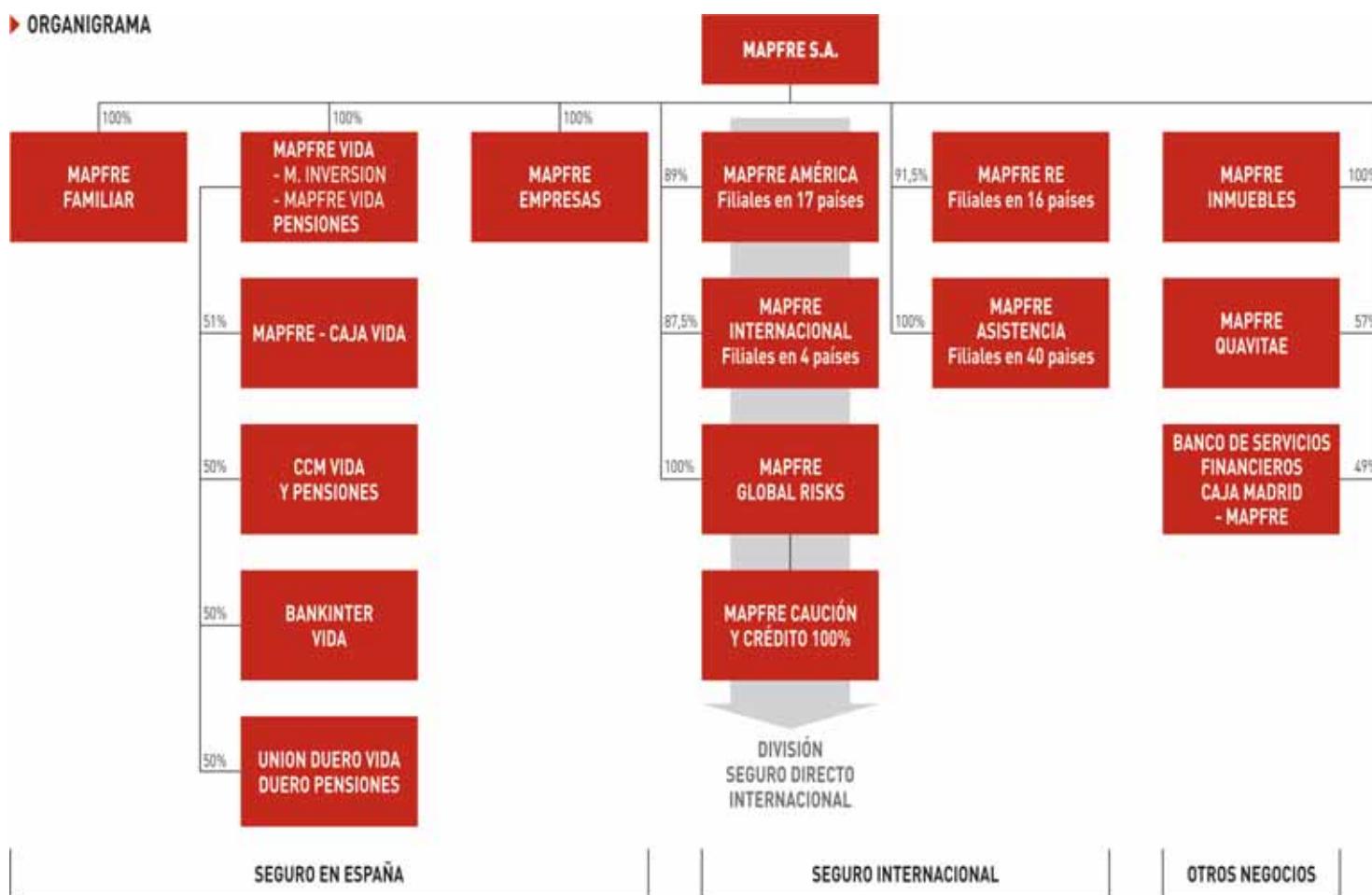


MAPFRE es un grupo empresarial español independiente, que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios. La sociedad matriz del Grupo se denomina MAPFRE S.A. y sus acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona.

FUNDACIÓN MAPFRE es propietaria de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional.

MAPFRE tiene una posición destacada de liderazgo en el seguro español, y una relevante proyección internacional en Seguro Directo, Reaseguro y Asistencia. Al cierre del ejercicio (31/12/2009) ocupaba el octavo puesto en el ranking europeo de Seguro No Vida, y la primera posición en el de América Latina.

► ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA ACCIONARIAL



► Implantación Internacional

Además de en España, las compañías del Grupo operan en un total de 42 países a través de 151 sociedades. En la actividad de Seguro Directo, MAPFRE se encuentra en los principales países de América Latina -en cuya área geográfica tiene una posición de liderazgo en Seguros No Vida-, en Estados Unidos, Portugal, Turquía y Filipinas. En la actividad de Asistencia opera en 40 países.

Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional -MAPFRE RE- que desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con tres sociedades filiales y 15 oficinas de representación. Al cierre del ejercicio 2009, MAPFRE RE ocupaba el puesto 14 en el ranking del reaseguro mundial.

En conjunto, el Grupo tiene un total de 3.278 oficinas en España y 2.528 oficinas fuera de España. Cuenta con 17.153 empleados en España y 18.072 en el resto de países.



► Implantación en Argentina

MAPFRE ARGENTINA pertenece al Grupo MAPFRE. Es una compañía multicanal que garantiza una cobertura nacional, a través de una red de más de trescientos centros de atención y emplea a 1.856 personas en forma directa y a 4.000 productores asesores.

Para lograr su propósito organizacional, en el marco de los valores que la distinguen, la estrategia comercial está inspirada en la globalidad de la oferta para satisfacer en forma integral las necesidades de individuos, instituciones y empresas, a través de todos los canales de distribución.

MAPFRE tiene 65 oficinas comerciales, que son oficinas propias de MAPFRE distribuidas en diferentes puntos del territorio nacional. Están atendidas por empleados que pertenecen a la empresa y que ocupan diferentes posiciones. También cuenta con 230 oficinas delegadas, que dependen directamente de una oficina comercial MAPFRE, conducidas por productores-asesores que comercializan exclusivamente los productos MAPFRE.

Las oficinas regionales son estructuras que atienden una zona previamente delimitada del país. Impulsan el desarrollo de negocios a través de las oficinas comerciales y los distintos canales de distribución que

forman la regional. Las funciones de sus integrantes están orientadas a dar un soporte eficiente para el desarrollo comercial de la zona, y a garantizar los estándares de servicio fijados. En algunos casos su ubicación física coincide con la de la oficina comercial.

Las áreas centrales y las unidades de negocio se localizan en la sede central de MAPFRE ARGENTINA, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

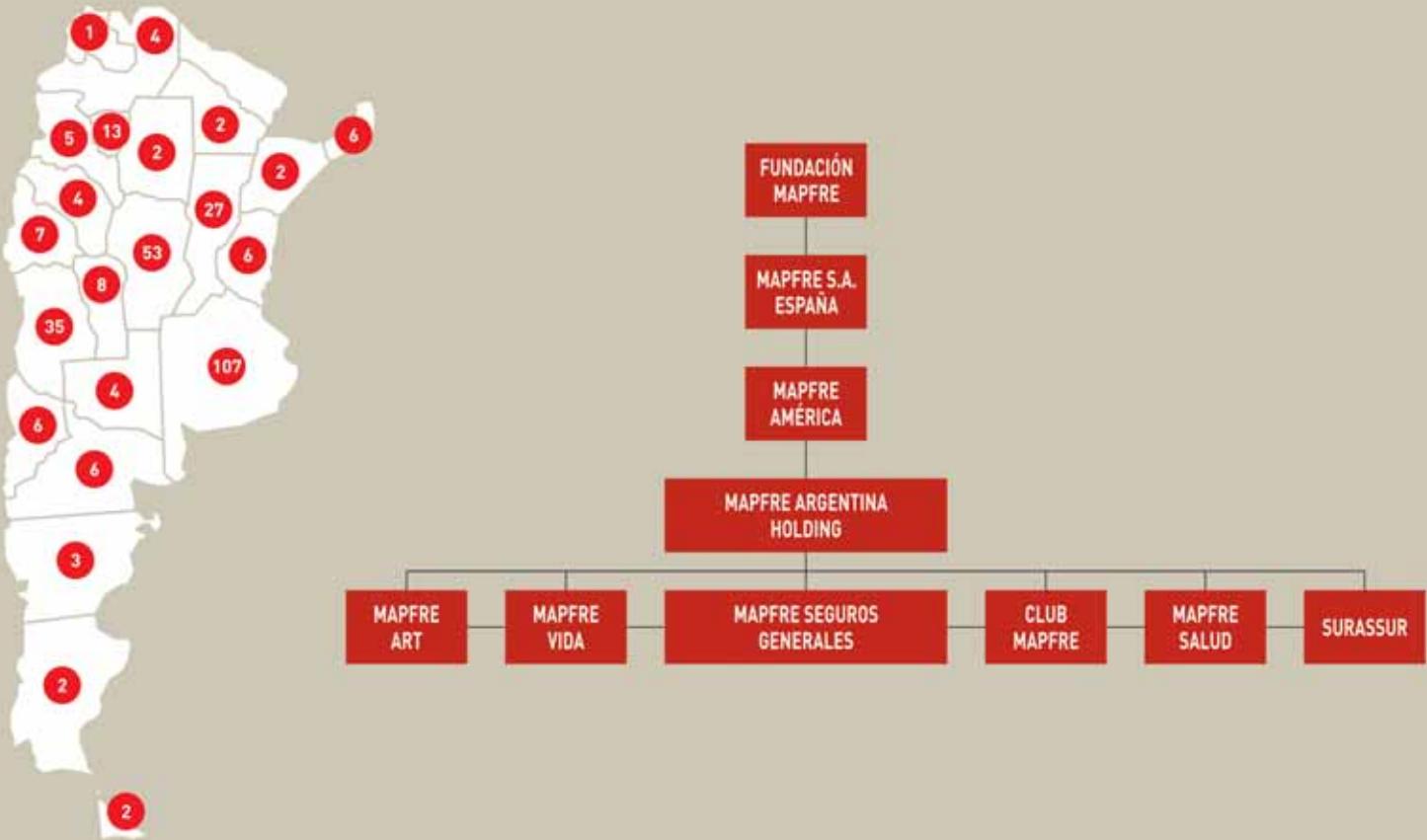
Buenos Aires	107
Catamarca	5
Chaco	2
Chubut	3
Córdoba	53
Corrientes	2
Entre Ríos	6
Jujuy	1
La Pampa	4
La Rioja	4
Mendoza	35
Misiones	6

Neuquén	6
Río Negro	6
Salta	4
San Juan	7
San Luis	8
Santa Cruz	2
Santa Fe	27
Santiago del Estero	2
Tierra del Fuego	2
Tucumán	13
Total de oficinas	305 ¹

¹ Se incluyen 65 oficinas comerciales, 230 delegadas, 9 regionales y 1 central.



► Mapa de Oficinas
y Organigrama de
MAPFRE ARGENTINA



3

MAPFRE ARGENTINA y la Responsabilidad Social



► MAPFRE y la Responsabilidad Social

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

Política de Responsabilidad Social

Principio 1:

Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

Principio 2:

Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.

Principio 3:

Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.

Principio 4:

Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.

Principio 5:

Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.

Principio 6:

Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.

Principio 7:

Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.

Principio 8:

Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.

Principio 9:

Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

Principio 10:

Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

Modelo de Responsabilidad social

El modelo de MAPFRE se basa en tres pilares: el **Buen Gobierno** de la empresa, la **Responsabilidad Social**, entendida como el mantenimiento de una relación de equidad con sus grupos de interés y, **Contribución a la Sociedad**, como parte de la actividad de FUNDACIÓN MAPFRE.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none">- Relaciones de equidad con los grupos de interés.- Actuación respetuosa con el medioambiente.- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP (United Nations Environment Programme).- Memoria Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI (Global Reporting Initiative).
BUEN GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.- Transparencia en la gestión y en la información.- Comportamiento ético.
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD a través de las actividades no lucrativas de interés gral. que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE.	

Grupos de Interés

MAPFRE definió en 2005 sus grupos de interés, distinguiendo dos niveles de actuación:

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS EN FUNCIÓN DE LOS NIVELES DE ACTUACIÓN	
Nivel 1, que incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización y viceversa.	<ul style="list-style-type: none">- Empleados- Productores / colaboradores- Asegurados / y clientes- Socios / accionistas e inversores- Proveedores
Nivel 2, que engloba a aquéllos quienes no están vinculados a la organización a través de una relación contractual, por lo que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o les afectan pero de forma limitada y viceversa.	<ul style="list-style-type: none">- Representantes de los trabajadores / sindicatos- Instituciones/administraciones públicas / reguladores- Medios de comunicación- Tercer sector (Asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)- Consumidores- Sociedad / opinión pública- Competencia

Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno

Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG) están incluidos en parte en los Riesgos Operacionales, y en parte en los Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

LOS RIESGOS ESG ¹ EN MAPFRE	
Riesgos Operacionales	<ol style="list-style-type: none">1. Actuarial: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación.2. Jurídica: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales.3. Tecnología: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones.4. Recursos Humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla.5. Colaboradores: riesgos concernientes a la Red Comercial y profesionales externos (proveedores, etc.).6. Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo.7. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)8. Fraude: tanto fraude interno como externo.9. Mercado: ligados a la marca e imagen.10. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.
Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo	Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulatorio y de competencia.

La Política de Riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada (páginas 133-143 Volumen 1 Cuentas Anuales).

Por otra parte, la estructura de MAPFRE está basada en Unidades y Sociedades Operativas con un alto grado de autonomía en su gestión. Los órganos de gobierno y dirección del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades y Sociedades

¹) Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)



en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios su exposición al riesgo. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar la exposición al riesgo, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.

El Área Económica y de Control de Gestión, a través de la Dirección de Riesgos, coordina las actividades relacionadas con la cuantificación de riesgos y, en particular, la implantación de modelos propios de capital económico en las Unidades Operativas y los análisis de impacto cuantitativo de la futura normativa de Solvencia II .

Las Unidades Operativas disponen de un Coordinador de Riesgos, con dependencia de la Dirección de Administración, para la implantación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad. La coordinación de actividades para la implantación de Modelos de Cuantificación de Riesgos se realiza a través del Comité de Riesgos y Solvencia II . El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados a la Alta Dirección de MAPFRE a través del Comité de Auditoría.

En términos generales las decisiones de suscripción de riesgos asegurables y coberturas de reaseguro están altamente descentralizadas en las Unidades. Los aspectos relacionados con el Riesgo Operacional son tutelados de forma centralizada aunque su implantación y monitorización está delegada en las Unidades. La gestión de riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Los riesgos financieros se gestionan de forma centralizada a través de la Dirección General de Inversiones del Grupo.²

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN MAPFRE ARGENTINA

En 2008 MAPFRE ARGENTINA crea su Departamento de Responsabilidad Social en dependencia directa de Presidencia. Este departamento trabaja de forma coordinada con la Dirección de Responsabilidad Social del Grupo.

MAPFRE ARGENTINA entiende que la Responsabilidad Social debe reflejarse en las relaciones de equidad con todos los grupos de interés. Es por eso que trabaja haciendo foco en la capacitación de sus empleados (apoyándolos en sus estudios, promoviendo políticas de conciliación) y en la inclusión e integración laboral de sectores vulnerables.

A su vez, genera instancias de diálogo con sus proveedores, pues considera que sólo a través de ellos se pueden conocer sus necesidades y así intentar satisfacerlas por medio de capacitaciones y la generación de espacios de intercambio.

²⁾ Consultar páginas 133-143 del Informe Corporativo de Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales y Participadas

Trabaja para mejorar cada día sus productos y servicios, manteniendo una relación entre calidad y precio. Además, busca la mejor atención, teniendo como eje central superar las expectativas de los clientes.

La articulación como modalidad de trabajo

El Departamento de Responsabilidad Social de MAPFRE ARGENTINA promueve como modo de trabajo la articulación con distintos sectores. Es por eso que en la mayoría de sus programas prioriza la articulación público-privada, y el trabajo en red con organizaciones de la Sociedad Civil y otras empresas, en función a la especialización temática que a MAPFRE le interesa abordar. Además, entiende que para lograr mayores impactos, es importante trabajar de manera conjunta con dichos sectores, de manera de potenciar recursos, aportando cada sector sus capacidades y conocimiento.

Articulación Público - Privada



- Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil

La Red de Empresas contra el Trabajo Infantil se creó por medio de un acuerdo entre empresas, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), con el objetivo de generar, dar apoyo y asistencia técnica a programas, planes y proyectos tendientes a la prevención y erradicación del trabajo infantil.

MAPFRE ARGENTINA participó durante 2009 de la comisión de capacitación, la cual organiza actividades de formación sobre la temática en distintas provincias, a fin de generar conciencia y brindar herramientas para erradicar el trabajo infantil.

- Red de RSE y Trabajo decente

MAPFRE ARGENTINA integra la Red de RSE y Trabajo decente, impulsada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, por medio de la cual se trabaja dicha temática en la cadena de valor.

Como respuesta a diversas inquietudes, se ha desarrollado el "Programa de formación y desarrollo de proveedores" que tiene como fin la promoción del empleo formal en la cadena de valor, por medio del establecimiento de principios para una gestión responsable y la generación de pautas que promuevan el cumplimiento de obligaciones laborales y provisionales en la cadena de valor.

Ciudadanía, Solidaridad y Concientización

MAPFRE considera que es fundamental fomentar el compromiso y la solidaridad mediante la sensibilización y el impulso de la participación. Pretende que todas aquellas partes interesadas con las que se vincula, sean protagonistas y no meros espectadores. Es por eso que durante 2009 se implementaron diferentes campañas para tal fin:

- **Campaña de Participación Ciudadana.** Buscó generar conciencia sobre la importancia de la participación a través del voto reflexivo. En este marco, la compañía brindó la información necesaria para los diferentes procesos eleccionarios.

Esta campaña, se realizó en conjunto con la Fundación Poder Ciudadano y se dirigió a diversos grupos de interés de la compañía.

- **Campaña de Donación de Sangre.** Se desarrollaron dos ediciones, que fueron llevadas a cabo para el Hospital de Pediatría Dr. Juan P. Garrahan. El objetivo fue concientizar a los empleados de MAPFRE sobre la importancia de donar sangre a través de una campaña concreta de donación voluntaria, en las instalaciones de la compañía. Esta experiencia fue altamente gratificante y exitosa, ya que entre las dos campañas participaron 71 donantes.



- **Carta Argentina de Seguridad Vial.** Esta iniciativa fue promovida por el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) como integrante del Grupo de Seguridad Vial. La participación de la compañía refleja el compromiso que MAPFRE asume para realizar acciones concretas orientadas a la concientización en materia de seguridad vial, como así también de control de cumplimiento, superando los meros requisitos reglamentarios vigentes. Además, como una de las organizaciones firmantes, MAPFRE se compromete a aplicar voluntariamente las medidas que derivan de su responsabilidad y de sus actividades, a fin de alcanzar mayores progresos en materia de Seguridad Vial.

Promoción de la Responsabilidad Social

MAPFRE ARGENTINA tiene un fuerte compromiso con la promoción de la Responsabilidad Social para el desarrollo de la sociedad. Fiel a ello, realiza desde hace tres años las Jornadas de Responsabilidad Social, en la que se impulsa la participación de distintos actores de la sociedad y el intercambio de experiencias e ideas sobre la temática.

Las "I Jornadas Iberoamericanas de Asociatividad" se realizaron el 22 y 23 de agosto de 2007 en el Complejo La Plaza, de la C.A.B.A. En éstas se reflejaron las últimas tendencias en responsabilidad social y participaron destacadas personalidades del mundo académico y empresario, como Juan José Almagro (Grupo MAPFRE), Bernardo Kosacoff (CEPAL), Horacio Cristiani (Gas Natural Ban), Flavio Fuertes (PNUD), Silvio Schlosser (Fundación YPF), Jordi Jauma (Revista Ser Responsable) y Daniel Arroyo (Ministerio de Desarrollo Social de la provincia de Buenos Aires), entre otros.

El "II Encuentro Hispanoamericano de RSE" se llevó a cabo el 2 y 3 de octubre de 2008 en el Centro Cultural Borges de la C.A.B.A. En dicho encuentro disertaron, entre otros: Juan José Almagro (Grupo MAPFRE), Ramón Jáuregui (PSOE), Silvina Gvirtz (Universidad de San Andres), Carlos March (Avina), Ricardo Czikk (Grupo Clarín), Juan Carr (Red Solidaria), Patricia Debeljuh (UADE) y Gustavo Grobocopatel (Grupo Los Grobo).



El "III Encuentro Hispanoamericano sobre RSE" fue organizado el 3 y 4 de septiembre de 2009. Por primera vez, y apuntando a una visión federal en el plano de la difusión de la Responsabilidad Social Empresaria, este encuentro se ha realizado en la ciudad de Mendoza. Participaron destacadas personalidades vinculadas a esta temática, como Juan José Almagro (Grupo MAPFRE), Clara Bazán (Grupo MAPFRE); el Rabino Sergio Bergman; Nidya Neer (Ministerio de Trabajo de la Nación); Mario Adaro (Gobierno de la provincia de Mendoza), Raúl Mercau (Ministerio de Producción de la provincia de Mendoza) Alejandro Roca (IARSE) y diferentes periodistas de medios locales, entre otros.



A su vez, se realizaron presentaciones sobre RSE en la Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), para el Programa de Dirigencia Empresarial de ACDE (PRODIEM), en la Escuela de Negocios de IDEA, en distintas universidades (UdeSA, Universidad Austral, UBA y UADE entre otras) e instituciones de todo el país.

También se colaboró con el "II Programa Premio Amartya Sen. 100 Jóvenes sobresalientes" organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. El programa tiene por finalidad formar una nueva generación docente con los más altos niveles de excelencia en nuevas áreas del conocimiento sobre el desarrollo y las ciencias gerenciales con perspectiva ética y del desarrollo humano.

PRINCIPIOS SEGUIDOS EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE

Alcance y perfil

MAPFRE ha elaborado el informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3.

El Informe que se presenta da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE Argentina desarrolla sus principales actividades y refleja los indicadores más relevantes en cada caso.

Fiabilidad y verificación

MAPFRE ARGENTINA participa en el proceso de información y verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social del Grupo. Por ello, los indicadores LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA9, LA10, LA11, LA12, LA14, SO3, SO4, SO8, PR4, PR5, PR6, PR7, PR8, PR9, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7 y HR9 han pasado por el proceso de verificación externa de la Auditora Ernst&Young, tal y como figura en la pág. 72 del presente informe.

Por otra parte, la Dirección de Auditoría Interna de MAPFRE ARGENTINA además de participar en el proceso de verificación realizado por los auditores externos, revisó el presente informe.

Claridad, precisión y exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice global de indicadores (página 58), que permite la accesibilidad y fácil ubicación de los datos que se presentan.

El Informe está disponible para su consulta en la página Web de MAPFRE ARGENTINA (www.mapfre.com.ar)

El Informe está redactado con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo; y se ha evitado en la medida de lo posible la utilización de términos técnicos y acrónimos, introduciendo en su caso notas aclaratorias.

Periodicidad y comparabilidad

Este informe tiene una periodicidad anual. Abarca las actividades desarrolladas por la compañía en 2009. Por ser el primer informe, no se presentan datos comparables con años anteriores, a excepción de la información de la dimensión económica.

Equilibrio

La Memoria refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización y aquellos a mejorar. MAPFRE ARGENTINA tiene el objetivo de seguir avanzando en la mejora del Informe, tanto en su alcance como en su contenido.

Materialidad, Relevancia e Inclusividad

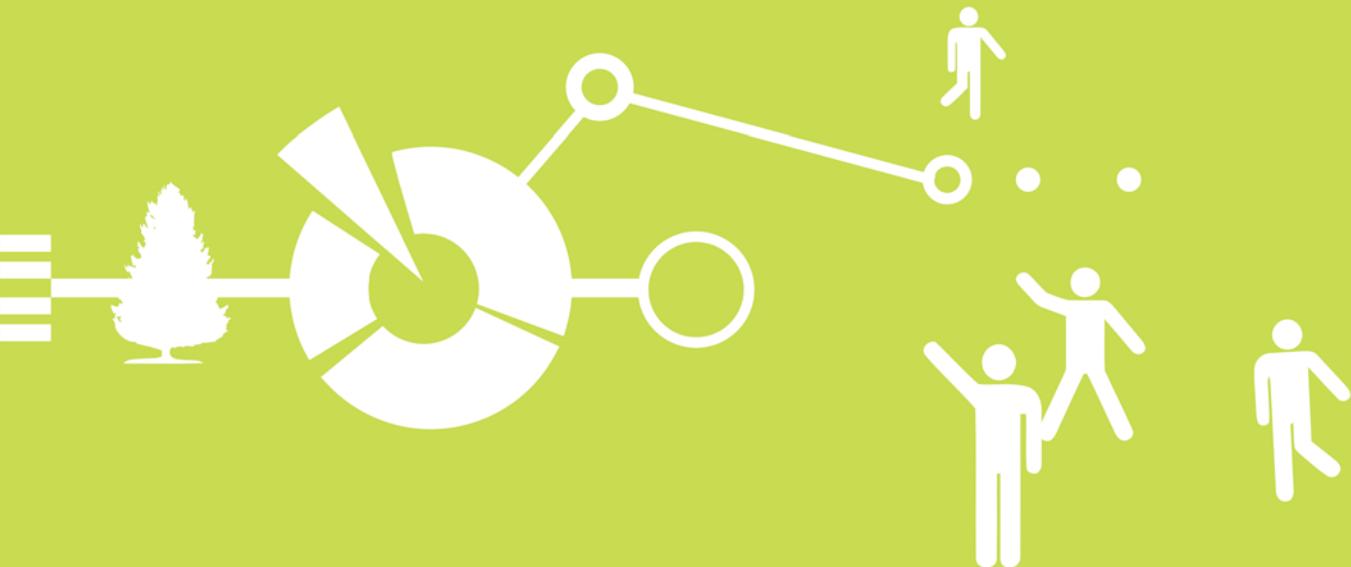
En la elaboración de este Informe participaron representantes de las distintas áreas de la compañía, con el objetivo de que su contenido aporte información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora, cumpliendo así con el principio de materialidad GRI.

Capacidad de respuesta

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos a lo largo del ejercicio.

4

Dimensión Económica de MAPFRE ARGENTINA





► Dimensión Económica de MAPFRE ARGENTINA

El siguiente cuadro refleja magnitudes básicas que definen la dimensión económica de MAPFRE ARGENTINA:

	2009	2008	Var. 09/08
Ingresos por Operaciones			
- Primas y recargos netos devengados	1.707.010.311	1.409.621.536	21,10%
- Siniestros netos	1.128.100.038	893.122.502	26,31%
- Gastos de producción y explotación	669.205.882	572.677.306	16,86%
- Ingresos por Inversiones	86.931.540	48.903.487	77,76%
TOTAL	3.364.069	7.274.785	-53,76%
- Deudas con asegurados	562.408.560	439.086.729	28,09%
- Compromisos técnicos	391.570.634	330.338.236	18,54%
TOTAL	953.981.203	769.426.973	23,99%

En el siguiente cuadro se incluyen datos expresivos de la implantación territorial de MAPFRE ARGENTINA y de la distribución de su negocio por áreas geográficas.

IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO DE MAPFRE ARGENTINA Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

	2008	2009
Número de provincias con presencia de MAPFRE ARGENTINA	22	22
- Número de oficinas comerciales	65	65
- Número de oficinas delegadas	252	230
- Número de oficinas regionales	9	9
- Número de oficinas centrales	1	1
- Número de empleados	1.924	1.856

Y en el siguiente, las cuotas de mercado de MAPFRE ARGENTINA³

CUOTAS DE MERCADO

	2008	2009
Cuotas en Argentina sobre primas en %		
- Automóviles	5,33	5,17
- Seguros Generales	11,37	10,77
- A.R.T.	10,99	11,48
- Vida	2,51	2,91
TOTAL	7,33	7,32
Cuota en Argentina sobre primas No Vida	8,43	8,35

3) La información económica del Grupo MAPFRE se encuentra en el Informe Anual (www.mapfre.com)



5

Dimensión Social de MAPFRE ARGENTINA



► MAPFRE ARGENTINA y sus empleados

En MAPFRE ARGENTINA trabajan 1.856 personas, únicas e irrepetibles. Se piensa en ellos no sólo como empleados si no como personas íntegras, con sueños, temores, anhelos y necesidades distintas. Por eso, la gestión parte del conocimiento profundo de cada uno de los colaboradores, para estar a la altura de sus propias realidades y acompañarlos continuamente en su proceso de crecimiento.

Desde el Código de Buen Gobierno y del Código Ético y de Conducta del Grupo MAPFRE, se promueve la actuación ética de todas las personas en la búsqueda de los objetivos organizacionales. A su vez fomenta el humanismo, entendido como el respeto recíproco basado en valores como la tolerancia, la cordialidad, la solidaridad, el compañerismo de forma que las relaciones entre las personas se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo.

MAPFRE sabe que sin personas no hay organización posible. Pero también sostiene que para tener calidad como empresa, se debe primero contar con calidad personal. Le interesa no sólo alcanzar resultados, sino buenos resultados. Bajo estas premisas, trabaja centrada en las personas, siempre desde los valores. Desde el inicio del vínculo que comienza en el proceso de selección, y en el que se busca personas inconformes con el conformismo, miramos que posea las competencias requeridas, las cuales se basan en los valores que la empresa requiere en sus miembros.

Las actividades de formación son otro momento de encuentro enriquecedor para la empresa. Los contenidos de dichas capacitaciones son siempre tratados en el marco de los valores institucionales, impulsando así su difusión y práctica.

MAPFRE tiene pleno conocimiento de que lejos de estar en pugna la ética y el éxito empresario, ambos conceptos están ligados siendo una causa necesaria del otro.

Cabe destacar que todo el proceso de aprendizaje está atravesado por el sistema de gestión del desempeño, que constituye uno de los pilares de la gestión de personas que permite potenciar el negocio.

Las compensaciones basadas en los principios de equidad interna y competitividad externa, junto al conjunto de beneficios extendidos y diferenciales; y la gestión ecuánime de las relaciones laborales, fundada en el respeto a los derechos personales y laborales, completan el camino que vincula y asocia a cada una de las personas que forman MAPFRE ARGENTINA en la búsqueda de un ámbito donde pueda desarrollarse personal y profesionalmente.



Estructura de la Plantilla

La plantilla de las distintas entidades del Grupo está compuesta por 35.225 empleados, 24.559 en empresas de seguros y 10.666 en empresas no aseguradoras. (Datos a 31 de diciembre de 2009).

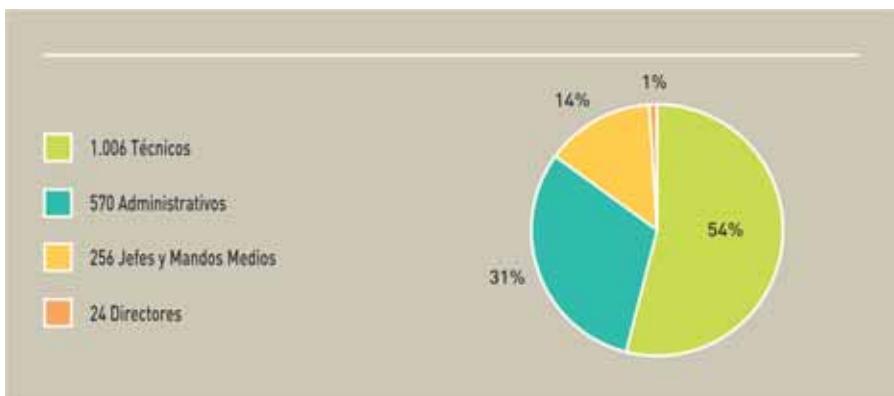
La dotación de las distintas entidades de MAPFRE ARGENTINA está compuesta por 1.856 empleados, distribuidos en un 56% por hombres y un 44% por mujeres. (Datos al 31 de diciembre de 2009), con el siguiente desglose:

DESGLOSE DE PLANTILLA POR SEXO				
	Hombres Número	%	Mujeres Número	%
Empleados MAPFRE ARGENTINA	1.043	56	813	44

DETALLE DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA LABORAL Y SEXO

Categorías	Número Hombres	Número Mujeres
- Directores	24	
- Jefes y mandos medios	180	76
- Técnicos	630	376
- Administrativos	209	361

La distribución de la dotación es de acuerdo a las siguientes categorías:



En 2009, los ingresos de personal se han producido principalmente en las empresas de seguros, de acuerdo al siguiente cuadro.

ALTA DURANTE 2009

Captación externa	Hombres		Mujeres	
	Número	%	Número	%
Captación externa	93	48.4	99	51.6

BAJAS DURANTE 2009

Tipo de Baja	Número Hombres		Número Mujeres	
	Número	%	Número	%
Voluntarias	80		82	
Despidos	67		28	
Excedencias			7	
Jubilaciones	1		2	

EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA AL 2009

Empleados	Edad media		Antigüedad media	
	Número	Años	Número	Años
Empleados	33,18		4,39	

Selección, Formación y Desarrollo Profesional

POLÍTICA DE SELECCIÓN

MAPFRE cuenta con una normativa interna de obligado cumplimiento que asegura el máximo rigor, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección que se realizan, cuyo cumplimiento se verifica periódicamente mediante auditorías internas.

Los principales objetivos de dicha normativa son los siguientes:

- Incorporar los candidatos más adecuados al perfil de cada puesto.
- Reducir al mínimo los márgenes de error y subjetividad.
- Homogeneizar los procesos de incorporación.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la política de Recursos Humanos, aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos.

En 2009 se han publicado 2.485 procesos de selección (124 en España, 1.922 en América y 439 en otros países) El Código Ético y de Conducta de MAPFRE prohíbe expresamente la contratación de mano de obra infantil.

SELECCIÓN Y MOVILIDAD INTERNA

MAPFRE ARGENTINA valora la calidad humana de sus empleados sobre su capacidad técnica. Por ello dentro de sus procesos de selección, se focaliza en la evaluación de los valores humanos que son esenciales para la compañía como la solidaridad, la honestidad, la cordialidad y el respeto.

Busca que sus colaboradores tengan la capacidad de adaptarse y trabajar en equipo apreciando puntos de vista opuestos en distintas situaciones y que además puedan entender y promover un intercambio que alinee objetivos organizacionales con las metas personales; y así satisfacer y superar las necesidades del cliente tanto interno como externo, generando una relación de confianza, basada en la permanencia y el profesionalismo.

La selección de candidatos es un proceso interdisciplinario entre Recursos Humanos y el área solicitante, en donde se mantiene una comunicación fluida desde el primer contacto con el postulante. Cuando se recibe un CV, el equipo de Empleos y Relaciones Internas se comunica con los postulantes para notificarles y agradecerles su recepción.

La principal herramienta en este proceso es la entrevista personal porque permite evaluar la personalidad, aptitudes y conocimientos generales del candidato. A su vez, ofrece un panorama de cómo se desenvuelve el postulante en diferentes situaciones y un pronóstico de cómo pondrá en práctica sus habilidades en el día a día, dentro del encuadre cultural de MAPFRE ARGENTINA.

Los candidatos que no han sido seleccionados y por lo tanto no avanzan con su ingreso, son contactados por el selector, quien les explica el motivo de la decisión y deja abiertas las puertas para alternativas futuras.

A su vez, cuando se produce una vacante, a fin de facilitar la movilidad dentro de la compañía, MAPFRE prioriza el reclutamiento interno. Considera que las búsquedas internas son un factor de retención y motivación muy importante para los empleados. El objetivo de esta práctica se focaliza en la posibilidad del desarrollo profesional de los colaboradores que cuenten con un desempeño que amerite una promoción.

MAPFRE está convencida del impacto positivo que conlleva esta práctica para la compañía y sus colaboradores en términos de aprendizaje y desarrollo.

Dentro de los procesos de reclutamiento interno se utilizan dos herramientas de evaluación:

Presentación espontánea de candidatos: A través de este proceso el colaborador tiene la posibilidad de solicitar una entrevista con Empleos y Relaciones Internas, donde será evaluado en función de futuras búsquedas internas que se ajusten a su perfil y experiencia.

Job Posting (búsqueda Interna): Es un procedimiento mediante el cual la compañía comunica a los colaboradores las búsquedas a las cuales pueden postularse. De esta forma garantiza la igualdad de oportunidades y genera la posibilidad del desarrollo interno.

Durante 2009 se gestionó la promoción de 50 colaboradores y el traslado de 13 colaboradores de un área a otra.

Otra de las prácticas que utiliza es la **Entrevista de Egreso**. El equipo de Empleos y Relaciones Internas entrevista a los empleados que renuncian a la compañía, con el fin de identificar los motivos de la decisión.

Para MAPFRE es sumamente valiosa la opinión de los empleados, ya que permite conocer las situaciones que los llevaron a pensar en esa decisión y así identificar aspectos de mejora.

Formación y desarrollo profesional

Para MAPFRE ARGENTINA la formación es el gran elemento diferenciador en el crecimiento de las personas ya que cree fervientemente en la relevancia de la capacitación permanente y en la actualización de conocimientos, elementos clave para lograr los objetivos tanto personales como organizacionales.

MAPFRE brinda instancias de capacitación que acompañan cada momento del empleado en la compañía, desde el día de su ingreso en adelante. El modelo de formación refleja el caminar junto a las personas y combina distintas técnicas de capacitación presencial con e-learning. Este sistema mixto permite contar con las

ventajas de ambas metodologías respetando así encuentro "cara a cara" tan poderoso al momento de conocer a las personas.

MAPFRE considera que la formación es un proceso de transformación continua, imprescindible para lograr los objetivos personales y de la organización. En esta línea se inscribe el **Programa Emprender**, que comprende una serie de instancias formativas, integradas y articuladas, tendientes a socializar a los nuevos empleados de la compañía e introducirlos en la cultura institucional.



El objetivo del programa es que quien comienza a ser parte de MAPFRE ARGENTINA se incorpore rápidamente a su puesto de trabajo y conozca la misión, los valores y la estructura de la empresa.

PROGRAMA EMPRENDER			
Primeras dos semanas	Dentro de los tres primeros meses	Luego de taller de inducción	Dentro de los seis primeros meses
Plan de Bienvenida MAPFRE	Taller de Inducción a la compañía	Curso de E-learning "Introducción al seguro"	Taller AsegurArte
2 semanas	8 horas	6 horas	16 horas



El Taller "Asegurarte" se enmarca dentro del "Programa de Calidad de Servicio", base de la actividad de la empresa, ya que todos los servicios que brinda están orientados hacia la satisfacción del cliente en vistas al modelo de Servicio Excelente.

Dicho programa se desprende de uno de los principios empresariales: alta calidad en el servicio, al cual deben adecuarse todas las actividades del Sistema MAPFRE y la gestión de sus distintas empresas.

Cabe destacar que MAPFRE intenta con énfasis que la gente llegue para quedarse y pueda desarrollarse y crecer en habilidades de conducción. Esto se debe a que no busca jefes, sino líderes. El líder es más integral, más solidario, más generoso, ve más allá, tiene la capacidad de renunciar a cierto tipo de cosas. Con este objetivo diseñó un **Sendero de Aprendizaje para Líderes**, que se describe a continuación:

Taller Optimizando Habilidades de Gestión (OHG): Está enfocado a jóvenes analistas en los que ve potencial. Con ellos trabaja durante un lapso de 3 o 4 días en herramientas de gestión.



Formación Intensiva en Estrategias de Liderazgo (FIEL): Los asistentes son jefes recién promovidos, que están aprendiendo el arte de conducir personas. Esta capacitación tiene como fin transformar la imagen del "jefe" o "supervisor" hacia el "líder de equipo".



Además, los programas, que incluyen el Programa de Desarrollo Directivo (PDD) y el Proyecto Horizonte, dieron resultados extraordinarios.

Por otro lado, a comienzos de 2009 se implementó una nueva modalidad de formación bajo el concepto de "**Talleres Abiertos**". Enmarcada en la filosofía de la formación permanente y enfocada en satisfacer las diversas necesidades formativas de nuestros empleados, esta modalidad brinda al personal la posibilidad de anotarse en aquellos cursos que son de su interés, independiente de su puesto o función. El objetivo principal es hacerlos partícipes de su propio camino de formación, potenciando un espíritu abierto de aprendizaje. Durante 2009 se realizaron 16 talleres abiertos de los que formó parte el 14% de los empleados con un total de 2.181 horas de capacitación.



La materialización de esta iniciativa se alcanza con la colaboración de los formadores internos de MAPFRE como motores y copartícipes del proyecto, ya que en sus manos recae el dictado de la mayoría de estos talleres. La compañía cuenta con un plantel de más de 80 formadores internos, cuyo rol es facilitar diferentes tipos de actividades de formación bajo el paraguas de nuestros valores corporativos.



Programa Directivo MAPFRE (PDM): Esta formación busca potenciar el capital humano, desarrollando capacidades gerenciales, optimizando los resultados que se obtienen, a través de la adecuada dirección y coordinación de los recursos.



Dichos formadores son seleccionados mediante una postulación abierta y luego participan del **Taller de "Formación de Formadores"**, de dos días y medio de duración, donde se busca reflexionar sobre la acción de capacitación y el rol de formador. A su vez, se apunta a desarrollar habilidades iniciales para coordinar grupos.

Este curso habilita a los participantes a dictar talleres, elaborar informes de dichas actividades y ajustar los planes de capacitación en función a las propuestas de mejoras obtenidas a partir de la información relevada en las actividades.



Los siguientes cuadros muestran las horas y los asistentes a las distintas acciones formativas durante 2009:

FORMACIÓN POR EJE

Eje	Número Horas	Asistentes
- Comercial	4.319	582
- Técnico	9.995	1.033
- De gestión	21.277	663
- Institucional	18.543	871
TOTAL	54.134	3.149

FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL

Categoría	Número Horas	Asistentes
- Directores y gerentes	512	78
- Jefes y mandos medios	8.877	667
- Técnicos	30.814	1718
- Administrativos	13.580	686
TOTAL	53.783	3.149

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El Programa de Gestión de Desempeño es el medio que permite orientar las tareas de los empleados, obtener información útil sobre el desempeño de cada uno, detectar áreas de mejora, y formular acciones y compromisos para incrementar la efectividad individual, grupal y organizacional.

MAPFRE ARGENTINA está convencida de que la manera de hacer las cosas potenciará los resultados. Este programa transmite a los empleados lo que se espera de ellos, qué tienen que lograr y cómo hacerlo. Además se genera un *feedback* continuo a fin de consolidar las fortalezas e identificar los aspectos a mejorar. Esto se logra a partir del monitoreo y observación del desenvolvimiento de los empleados conforme el marco que brindan los objetivos y habilidades.

El programa tiene tres etapas bien definidas: planeamiento, actualización y revisión; y análisis final. En la primera, se fijan y consensúan los objetivos a lograr y los comportamientos esperados. La segunda etapa, llevada a cabo a mitad de año calendario, comprende el *feedback* sobre la evolución del desempeño. Esto permite hacer las correcciones pertinentes con vistas al segundo semestre. Por último, el análisis final se refiere al momento donde se brinda un *feedback* global.

Calidad de Vida

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

MAPFRE cree que el desarrollo profesional y el bienestar de sus colaboradores sólo es posible si desarrolla políticas que fomenten la conciliación de la vida laboral y personal.

Al respecto cabe destacar las siguientes medidas:

- **Teletrabajo:** Para aquellas empleadas que finalizan su licencia por maternidad.
- **Horario flexible:** Permite ingresar a la empresa entre las 08 h y las 09:30 h y cumplir con las 9 horas diarias (incluido el almuerzo) a partir del horario de llegada.
- **Jornada reducida:** Posibilita al colaborador compensar de lunes a jueves hasta media hora por día, como máximo, y retirarse los viernes 2 horas antes. Siempre debe ser en la misma semana.
- **Día de cumpleaños:** Cada empleado puede tomarse durante el mes (calendario) de su cumpleaños un día libre a elección.



- **Días por paternidad:** El colaborador puede tomarse 5 días adicionales a los establecidos por la ley (2), para estar con su hijo recién nacido. Esta medida se implementa desde junio de 2006.
- En 2009, a raíz del virus Influenza A (H1N1), se les permitió a los empleados que tenían un familiar enfermo, permanecer en sus domicilios, como una medida adicional a las establecidas por el Gobierno.

TIPO DE MEDIDA

	Número Empleados
- Horario laboral flexible	1.856
- Jornada laboral reducida	1.579
- Teletrabajo	11
- Días de Cumpleaños	1.856
- Días por paternidad	69

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

MAPFRE asume en su Código Ético el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado en el que se respete y valore la diversidad sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social. En consecuencia, espera que todos los empleados favorezcan con su actuación entornos laborales en los que se respeten las políticas de igualdad establecidas, y que quienes tienen responsabilidad profesional sobre otras personas sean objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación, debiendo practicarse todas estas actuaciones en un marco libre de cualquier tipo de discriminación, y basado exclusivamente en el desempeño individual, la valía profesional y el rendimiento de las personas.

- En 2008 MAPFRE ARGENTINA recibió el Premio Puentes por la Inclusión otorgado por MANPOWER, en el marco de la iniciativa "Construyendo Puentes hacia un mundo laboral inclusivo". Este galardón fue un reconocimiento especial por el compromiso integral con la inclusión de personas con discapacidad y significó el puntapié para continuar desarrollando una política inclusiva.

"Socios en la Inclusión" es el premio que entrega esta entidad a las empresas clientes que aceptan integrar a personas con distintos tipo de discapacidad o necesidades educativas especiales.

- Inclusión y modificación de los perfiles de búsqueda

MAPFRE cree que es necesario fomentar la igualdad de oportunidades por medio de una política de selección inclusiva, que fomente la inserción laboral de distintos sectores.

Durante 2009 junto con la ASOCIACIÓN CIVIL DIAGONAL desarrolló un programa que posibilitó la inserción laboral de adultos mayores de 45 años. Por otro lado

con la FUNDACIÓN PAR trabajó para la inserción de personas con discapacidad.

A su vez, se modificó la confección de los perfiles de búsqueda, eliminando como requerimientos de información los conceptos de edad y sexo, debiendo justificar adecuadamente la razón en caso de que este requerimiento sea excluyente. Dicho criterio se mantiene también para los casos de personas con discapacidad.

- Club de Empresas Comprometidas

En Mendoza, MAPFRE integra el Club de Empresas Comprometidas, que tiene por objetivo consolidar una Red Formal de Empleadores que sean promotores de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad, mejorando así la empleabilidad, facilitando su contratación y reinserción laboral.

La importancia de la red radica en compartir una misma visión que promueva un efecto en cascada para que "las empresas de Argentina sean consideradas referentes en la inserción laboral de las personas con discapacidad".

- **Firma del Convenio con el (INADI) de Empresas por la Diversidad**, el cual consiste en promover condiciones que fomenten la inclusión, la buena ciudadanía corporativa y la cultura de la responsabilidad social empresaria, actuando para erradicar la discriminación.

La Red de Empresas por la Diversidad trabaja sobre distintos tipos de diversidades, entre los cuales se encuentran el tema de género, discapacidad y adultos mayores, entre otros.

Política Retributiva

COMPENSACIONES

El modelo de compensaciones de MAPFRE ARGENTINA está diseñado para compensar en forma competitiva a sus empleados conforme a sus habilidades, desempeño y experiencia.

Conforma un modelo integrado y coordinado para determinar los niveles de remuneración con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas, siempre en un marco definido por la competitividad externa y equidad interna.

Asimismo ofrece una remuneración variable. A diferencia de la remuneración mensual, ésta no es fija y depende tanto del desempeño individual como de la empresa. Se trata de un pago único anual que complementa al salario mensual.

MAPFRE sabe que en este sistema existe el riesgo de que lo humano; en términos de compañerismo, solidaridad, generosidad; deje de estar en el centro de las miradas. Por eso, cuida que las mediciones con las que definen los cumplimientos (o no) de los objetivos sean transparentes y medibles, para no afectar la equidad y la motivación de los empleados.

BENEFICIOS SOCIALES

MAPFRE cuenta con una canasta de beneficios amplia que busca acompañar el crecimiento y progreso de las personas tanto en su vida personal como laboral, a través de becas, descuentos especiales en los seguros, préstamos a tasas preferenciales y otras ayudas que superan y complementan las definidas por ley.

Al momento de pensar y desarrollar un beneficio se tiene presente la necesidad de las personas y no el mercado o cuántas empresas lo aplican. El foco está en todos los empleados, cuidando mucho la equidad interna en el desarrollo.

El programa "Viví MAPFRE Beneficios" tiene el objetivo de brindar entidad propia al conjunto de beneficios que forman la canasta. A su vez, cuenta con una página de Internet en la que se encuentran detallados el alcance de cada uno.

Los empleados de MAPFRE, acceden a más de doscientos descuentos y beneficios en empresas adheridas en todo el país, que incluyen diferentes rubros, como indumentaria, deportes, gimnasios, turismo y electrónica, entre otros.

Además de las medidas de conciliación referidas en el apartado correspondiente, todos los empleados de MAPFRE ARGENTINA cuentan con los siguientes beneficios:

BENEFICIO SOCIALES	CARACTERÍSTICAS
Préstamos al personal	MAPFRE posibilita a sus colaboradores acceder a diferentes préstamos según sus necesidades. En todos los casos los intereses los fija la compañía.
Autos de recupero	La compañía posee vehículos de recupero y, a criterio de la Dirección de Automóviles, la mayoría de ellos son ofertados entre los colaboradores. El objetivo de esta política es generar un beneficio para el personal, sin réditos económicos para MAPFRE y que permita al colaborador acceder a su primer Vehículo o mejorar el rodado actual, y sin que éste busque hacer negocio con el presente beneficio.
Descuento en seguros	Todos los colaboradores de la empresa pueden contratar pólizas de seguros con descuentos estipulados para bienes registrados a su nombre o en trámite de inscripción.
Familia MAPFRE	Familia MAPFRE brinda un descuento en la contratación de seguros personales de automóviles y vivienda para los familiares directos de los empleados del grupo.
Seguro de Salud	MAPFRE otorga un 20% de descuento a los empleados que contratan este seguro.
Premios de permanencia en la empresa	Premio a los 25 años de permanencia. Se otorga un sueldo y un regalo.
Seguro de Vida	MAPFRE otorga un 20% de descuento a los empleados que contratan este seguro.

Plan de Becas MAPFRE	Para incentivar la mejora de la educación formal y que las dificultades económicas no sean un obstáculo para continuar estudiando, MAPFRE desarrolló una política de becas para carreras de grado, de postgrado y segundas carreras. Esta política es una forma de brindar a todos los empleados, que tienen un excelente desempeño o alguna dificultad económica, la posibilidad de hacer frente a su formación académica y de esta forma garantizar una transferencia inmediata del estudio a la actividad laboral. Durante 2009, 32 empleados contaron con la posibilidad de acceder al plan de becas. Éstos recibieron ayudas de entre el 15% y el 75% del costo anual de sus estudios.
Regalos	Además, MAPFRE festeja los nacimientos con un regalo especial para la familia.
Programa Adultos 2000	Con el objetivo de brindar apoyo a los empleados de la compañía que quieren terminar el secundario, MAPFRE firmó un convenio con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para sumarse a Adultos 2000, un programa de educación a distancia cuyo fin es preparar a alumnos para que puedan finalizar dicho ciclo. De un total de 13 empleados inscriptos, actualmente continúan en el programa 5 y MAPFRE tuvo el privilegio de acompañar a un empleado que se recibió mediante este programa en septiembre de 2009.
Ayuda escolar por hijo	Los estudiantes cuentan con tutores contratados por MAPFRE, que les brindan clases de apoyo dos veces por semana en el mismo lugar de trabajo. Además, la compañía provee todas las guías y el material bibliográfico a los empleados, de manera gratuita. A su vez, por medio del voluntariado corporativo, se ha impulsado y generado una red de contención para los estudiantes con el fin de que los inscriptos al Programa cuenten con el apoyo de los voluntarios, para realizar consultas en todo momento, ya sea presencial o telefónicamente.

OTROS BENEFICIOS

- **Casual Day / Casual Verano:** MAPFRE denomina a los viernes "casual day". Esto implica que los colaboradores pueden asistir a la empresa con ropa informal. Del mismo modo, MAPFRE permite esta vestimenta todos los días de la semana durante 8 meses al año (de octubre a mayo).
- **Talleres abiertos de formación⁴:** Los interesados en aprender sobre distintas temáticas pueden inscribirse independientemente de su posición y/o rol dentro de la organización.
- **Servicio de emergencias** (área protegida): garantiza la atención médica de los empleados o terceros que se encuentren durante el horario laboral en las oficinas de MAPFRE, cuando no sean accidentes de trabajo.
- **Servicio de combis:** MAPFRE cuenta con 2 combis propias, las que además del traslado habitual por la mañana y por la tarde, realizan un recorrido adicional para acercar a todos los empleados al Microcentro.

ACTIVIDADES SOCIALES

- **Actividades deportivas:** Todos los años, los empleados pueden participar en distintas actividades deportivas que desarrolla la compañía. En éstas se busca la unión de las distintas áreas a través del deporte, la recreación y el compañerismo.



4) Se detallan en Formación y desarrollo profesional.

- **Concurso de Fotografía para empleados:** Se realizó en 2009 y la temática general del concurso fue: "Paisajes de Argentina donde las oficinas MAPFRE están presentes"⁵.



La fotografía se titula «Fanfarria de color» y la empleada ganadora del concurso fue María Cecilia Balizan (MAPFRE SALUD Tandil).

- **Fiesta de fin de año:** Es una oportunidad para que los empleados de MAPFRE se encuentren y comparten un momento agradable y relajado fuera del ámbito laboral.



5) Bs. As. Interior / La Pampa; Patagonia; NOA; Centro; Cuyo; Litoral y NEA. También aquellas ciudades que se encuentran a más de 50 km de Capital Federal - La Plata, Pilar, Mercedes, Junín y Zárate.

Voluntariado Corporativo

Desde el año 2002 y en forma ininterrumpida MAPFRE cuenta con un programa de Voluntariado Corporativo, que es un fiel reflejo de los principios institucionales sobre los cuales MAPFRE basa su relación con la sociedad.

El número de voluntarios fue creciendo hasta llegar en 2009 a 361 personas inscriptas formalmente, distribuidas en todas las provincias de Argentina (esto implica que el 20 % de los empleados de la empresa han elegido participar de este programa).

Los empleados voluntarios tienen derecho a destinar 30 horas anuales de su horario laboral para colaborar con los proyectos.



Este programa busca desarrollar distintas actividades voluntarias llevadas a cabo con espíritu solidario y una fuerte convicción de responsabilidad social. Anhela que los voluntarios puedan desarrollarse como seres humanos completos, abiertos a su entorno y dispuestos a responder a las múltiples necesidades, colaborando con compromiso desde el corazón y la razón.

Se realizan distintas actividades dentro del Programa de Voluntarios, algunas coordinadas desde Fundación MAPFRE y otras desde el Área de Responsabilidad Social:

- **"Campañas Nacionales"**: Se llevan a cabo en todo el país a través de las oficinas MAPFRE. En cada una de ellas hay voluntarios responsables de recibir, clasificar y entregar las donaciones a una institución local elegida por cada equipo. Están invitados a participar empleados de MAPFRE, amigos, familiares, clientes, proveedores y la comunidad en general.
- **"Un Día Feliz"**: El objetivo es brindarle a un grupo de personas un día en el que puedan divertirse y disfrutar, haciendo que se convierta en un momento especial e inolvidable. La institución local es elegida por los voluntarios.

- **"Rincón de Libros y Juegos"**: El fin de esta actividad es promover la importancia de la lectura y el juego en las personas. Cada equipo de voluntarios elige una institución local (escuela, guardería, hospital, biblioteca popular, etc.) donde arma un rincón en el que las personas que concurren pueden acercarse a la lectura y al juego para dejar volar su imaginación.

- **"Rincón Verde"**: El objetivo de esta actividad es crear o recuperar un espacio verde en una organización para generar un entorno natural y promover actividades para el cuidado del medio ambiente.

- **Jornadas de RSE**: Los voluntarios participaron de los distintos encuentros hispanoamericanos de RSE, que se llevaron a cabo en la ciudad de Buenos Aires y en Mendoza. Ellos fueron quienes se ocuparon de la acreditación, la entrega de material, la asistencia de sala, la recepción de los participantes y la promoción del encuentro registro visual, entre otros.



- **Programa de Formación en "Atención al Cliente"** para jóvenes provenientes de sectores vulnerables: Este taller es dictado por voluntarios de la compañía que son formadores internos. La capacitación se realiza en el marco del programa de pasantías para el último año de alumnos de escuelas secundarias de la Fundación Reciduca. Se capacitaron a 45 chicos.



- Apoyo escolar para empleados de MAPFRE que finalizan el secundario por medio del Programa Adultos 2000. Se detalla en el cuadro de la página 28.



- Campaña de Donación de Sangre para el Hospital de Pediatría Juan. P. Garrahan. Se detalla en la página 16.



A su vez, cada año se realiza una jornada de capacitación para los voluntarios, donde además de formarlos sobre temas relacionados con el voluntariado, se comparten experiencias, logros y expectativas.

Estas actividades formativas se realizan en conjunto con el Departamento de Capacitación de la empresa. Durante el 2009 se realizaron 10 encuentros de intercambio y capacitación durante los meses de abril y mayo. En total participaron 202 voluntarios de todo el país, lo que equivale a un 65 % de los inscriptos durante el 2008. Las jornadas, de 9 horas de trabajo cada una, sumaron un total de 1.818 horas de capacitación.



PREMIO: "EMPRENDEDOR SOLIDARIO 2009"

Categoría Empresas. Otorgado por el Foro Ecuménico Social, el 20 de noviembre de 2009.
El premio fue entregado a MAPFRE ARGENTINA por su programa de Voluntariado Corporativo. Esta distinción tiene por objetivo reconocer a aquellos emprendedores que hayan realizado acciones para el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad y estimular el espíritu solidario.

Relaciones empresa-trabajadores

MAPFRE ARGENTINA se encuentra alineada a los estándares y patrones fijados desde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, así como a la normativa del trabajo nacional e internacional. En este sentido, la compañía respeta en un todo los derechos de los trabajadores, tanto a nivel individual como colectivo.

La Comisión Interna, que representa a los empleados, mantiene con la Dirección de la Empresa (ya sea a través de la Comisión Directiva o de la Dirección de Recursos Humanos y Responsabilidad Social), una constante comunicación por medio de reuniones formales e informales. Prueba de ello son los constantes encuentros que se realizaron de marzo a diciembre de 2009 y que culminaron con en el convenio paritario y la modificación de las normas colectivas. A este respecto cabe destacar la importancia que reviste el acuerdo alcanzado, dado que el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad -264/95- no sufría modificación desde 2005.

REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS TRABAJADORES	% plantilla representada	% de empleados cubiertos por convenio colectivo sectorial
	88,85	94,13

Prevención de riesgos laborales y salud

La Gerencia de prevención de MAPFRE ARGENTINA ART ofreció en 2009 para sus empresas clientes, diversos cursos en torno a 59 temáticas en todo el país. Entre ellas: Manejo Defensivo, Prevención de Incendios, Emergencias: nociones básicas de actuación y evacuación, Prevención de Riesgos (en diversas industrias), Primeros Auxilios, Tratamientos de Residuos Peligrosos, entre otros. Se puede acceder al manual con los contenidos de los cursos, lugar y fecha de realización.

Asimismo, cuenta con un servicio externo que realiza evaluaciones de posibles riesgos laborales en las distintas sucursales y brinda una capacitación sobre estos temas a los empleados de dichas oficinas.

Además, a fin de concientizar a los empleados, llevaron a cabo **campañas de prevención sobre el contagio del dengue y de la influenza A (H1N1)**. Éstas la realizaron a través de diversos medios de comunicación interna y en la Intranet de Recursos Humanos.

Las comunicaciones específicas vinculadas a estas dos enfermedades, que afectaron a todo el país, incluyeron información detallada sobre el tema, y la descripción del rol de prevención que cada uno podía desempeñar para evitar así su propagación.

También se realizó en las oficinas de todo el país, una **Campaña Nacional de Vacunación contra el Sarampión y la polio dirigida a los empleados que tuvieran hijos menores de 5 años**.

Canales de comunicación establecidos con los empleados

Todas las acciones que encara MAPFRE desde las unidades de negocios y servicios se hacen bajo la mirada de los valores. Los directores buscan generar constantemente espacios de comunicación y ser accesibles para que las personas puedan preguntar, hacer sugerencias y expresar sus ideas y críticas.

En línea con ello, en **Sentido MAPFRE**, que es un espacio de comunicación anual dirigido a los mandos medios de la empresa, el presidente de MAPFRE, Diego Sobrini, presenta los proyectos más importantes y comunica los objetivos a alcanzar durante el año. Además, se brinda a los asistentes la posibilidad de expresión en un segmento de la actividad especialmente definido para tal fin. En él, el Presidente, en particular, y la Alta Dirección, en general, escuchan y responden las preguntas de los asistentes así como también debaten e intercambian opiniones e ideas.

MAPFRE cuenta con canales de comunicación interna **de doble vía**:

- Intranet de RRHH
- Intranet Corporativa
- Carteleras
- Correo electrónico

Además, alienta la política de puertas abiertas, lo cuál facilita el contacto directo entre los analistas y operativos, los mandos medios y los directivos de la empresa. Facilita el diálogo abierto y sincero, tanto vertical como horizontal, como medio para mejorar la asociatividad y cooperación entre todos. En forma permanente y con distintas herramientas, fomenta la transparencia y la buena comunicación.

La política de puertas abiertas se profundiza con la política de "mentes abiertas", para que cada uno desde su rol escuche activa y directamente las ideas y críticas de los interesados. De esta forma, se incentiva a considerar y responder genuinamente los planteos y propuestas de las personas.

En las cartelitas dispuestas en las oficinas de MAPFRE se encuentra el "buzón de sugerencias" en el que, anónimamente, los empleados pueden depositar por escrito su mensaje.

Dentro del Programa de Gestión de Desempeño, el proceso de revisión se enriquece con la participación formal del "jefe del jefe". El instrumento del programa, el formulario de evaluación de desempeño, debe ser firmado por el evaluado, su jefe y su superior inmediato, el "jefe del jefe". Esta mirada se suma para brindar un feedback aún más valioso en términos de la mejora del desempeño y desarrollo de las personas.



Además cuenta con los siguientes canales de comunicación:

- **Revista institucional**
- **Clipping de prensa**
- **MAPFRE News:** Es un newsletter virtual que se edita cada 15 días y se distribuye entre los empleados a través de correo electrónico.
- **F biz - Foco en el negocio:** Su objetivo es compartir con todos los colaboradores, a través de los más de 230 mandos medios, información sobre los temas tratados y decisiones adoptadas en el seno de las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE) que cada Negocio y Área de Servicio lleva adelante en el marco de la estrategia "Un puente hacia el Liderazgo". A las RAE asisten los Directores de cada departamento y sus reportes directos. Por ello, su creación se sustenta en el entendimiento de que los temas, allí tratados, deben ser difundidos y conocidos por toda la organización.
- **InformaRSE:** El objetivo es tener un canal de comunicación directo con los grupos de interés de la compañía, el cual genere información sobre cuestiones que les preocupan y conciernen.

Distinciones y reconocimientos

NOMBRE COMPLETO DEL PREMIO	ORGANIZACIÓN O INSTITUCIÓN	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN
Mejor empresa para trabajar (Great Place to work). 8º en la categoría de las empresas con mayor dotación.	Grupo Managers y Clarín	5 de noviembre de 2009	MAPFRE ARGENTINA fue distinguida como la octava mejor compañía para trabajar según el ranking "Las mejores empresas para trabajar", en la categoría de las empresas con mayor dotación. Además, por octavo año consecutivo forma parte del cuadro de honor -formado por cincuenta compañías-, ubicándose en el puesto 28 del ranking general. Este año participaron más 50.000 empleados de más de 120 empresas.
Eikon de Oro. Premio a la excelencia en Comunicación Institucional. Categoría Comunicaciones Internas.	Revista Imagen	5 de noviembre de 2009	Eikon de oro en la categoría "Comunicación Interna" por la campaña Seguridad de la Información, implementada en la compañía entre diciembre de 2007 y diciembre de 2008. El premio tiene como principales objetivos difundir el conocimiento de los profesionales y destacar su labor entre las empresas y organizaciones. Este año se presentaron ciento cuarenta casos.

► MAPFRE ARGENTINA y sus clientes

Algunos de los principales objetivos estratégicos de MAPFRE ARGENTINA están relacionados con generar relaciones de largo plazo con los más de 500.000 clientes. Apunta a superar sus necesidades y expectativas, con un producto o servicio de máxima calidad, logrando así su total satisfacción y lealtad. Este compromiso se articula y fortalece día a día trabajando, con especial foco desde el año 2008, en los siguientes ejes:

- **EJE 1:** Conocer profundamente al cliente.
- **EJE 2:** Brindar calidad de servicio excelente.
- **EJE 3:** Relacionarnos adecuada e inteligentemente por diferentes vías de comunicación e incrementar el valor del cliente.

Con respecto al seguimiento de la relación de largo plazo con los asegurados, durante el último año, se ha incrementado un 29,6% la cantidad de clientes con más de 6 años de permanencia en la compañía.

CLIENTES VIGENTES - DICIEMBRE 2009

Unidades	Clientes	% por Unidad	Integrales	% Integrales
- Autos	234.502	45,6	50.691	21,6
- Diversos	207.888	40,4	45.285	21,8
- Vida	71.562	13,9	39.459	55,1
- A.R.T	70.573	13,7	25.756	36,5
TOTAL	514.256		90.852	17,7

* La suma de los clientes por unidad de negocio y de los clientes integrales, en cada caso, no es igual al total, ya que un cliente puede contener más de un seguro en una o más unidades de negocio.

El porcentaje de clientes integrales, se obtiene a partir de la cantidad de clientes integrales dividido el total de clientes por unidad de negocio.

La amplia gama de productos de MAPFRE ARGENTINA permite realizar negocios con todos los segmentos de clientes, desde individuos, grandes empresas y hasta grupos industriales y/o financieros.

CLIENTES POR SEGMENTO

Segmento	Clientes	% Clientes
- Individuo	397.562	77,3
- Microempresa	68.115	13,2
- Empresa	48.579	9,4
TOTAL	514.256	100

Dado que MAPFRE ARGENTINA tiene una estrategia de comercialización multicanal, esto posibilita llegar a los clientes a través de diferentes especialistas de comercialización.

Cabe mencionar especialmente la importante participación en la cartera, de los canales exclusivos de comercialización (directos y delegados), los cuales representan el 35,4%.

EJE 1: CONOCER PROFUNDAMENTE AL CLIENTE

A partir del conocimiento se puede realizar una planificación adecuada para interactuar inteligentemente con el cliente de forma rentable y oportuna.

Las campañas que se llevan a cabo para alcanzar este objetivo son diversas. Éstas van desde programas internos de concientización, modificación de los procesos de la compañía hasta creación de nuevos procedimientos de calidad de datos, entre otros:

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo:

Campaña Identidad:



Esta campaña, llevada a cabo en etapas, tuvo como objetivo concientizar a los empleados e intermediarios sobre la importancia de contar con los datos correctamente registrados y completos del cliente. Se utilizaron campañas gráficas en cada oficina con mensajes alusivos a la calidad de datos, como también se distribuyó merchandising con errores premeditados para vivenciar la experiencia del cliente cuando recibe un dato personal mal escrito.

Mantené actualizadas las patentes a declarar de tu cartera

Es imprescindible proveer información precisa para cumplir con lo exigido por la Superintendencia de Seguros y brindar servicios eficientes.

Mejores datos, mejores servicios.

Departamento de Gestión de Clientes - clientes@mapfre.com.ar

¿José María o María José?

Ingresar los datos correctos es un compromiso que debemos asumir todos, así podremos mejorar la calidad y cantidad de información.

Hagámoslo bien. Mejores datos, mejores servicios.

Cuántos beneficios obtendrás si tienes los datos correctos?

Ingresar los datos correctos es un compromiso que debemos asumir todos, así podremos mejorar la calidad y cantidad de información.

Hagámoslo bien. Mejores datos, mejores servicios.



Creación de Cliente Único:

Luego de analizar y entender las necesidades estructurales obtenidas a partir de la información que incluye el sistema transaccional de MAPFRE (Tronweb), se desarrolló el proyecto de "Cliente único". Éste implicó la creación de un sistema de base de datos que -a partir de una serie de procesos de depuración, deduplicación y consolidación de clientes- permite obtener una visión única del asegurado con la mejor calidad de datos. A la vez incorporó conceptos tales como redes sociales, control de la calidad de datos y nuevos atributos del cliente para su segmentación.

Alineamiento de los procesos existentes:

A los procedimientos actuales, se incorporó la etapa formal de "Conocer al Cliente". En este paso se valida y enriquece la información del asegurado en cada interacción posible desde el call center, las oficinas comerciales y los agentes de venta.

Canales de atención al cliente

En cuanto a los **medios de atención**, MAPFRE proporciona una diversidad de contactos para que el cliente pueda elegir:

- **Atención personal**, a través de los canales de distribución, especialmente oficinas comerciales, delegadas y centros de atención especializados.
- **Atención telefónica**, a través del Contact Center.
- **Atención virtual**, por medio de Internet y correos electrónicos.
- El mayor exponente de los medios de atención es el **SI24** (Servicio Integral las 24 horas), una línea telefónica gratuita disponible durante las 24 horas, todo el año. Los operadores son empleados directos de la compañía y están especialmente entrenados para responder consultas, quejas y reclamos de todas las líneas de negocio y las solicitudes de asistencias al automóvil, entre otros.

La gestión telefónica del Centro de Conservación de Clientes es responsable de contactar a:

- Los nuevos clientes, para dar la bienvenida y recordar los distintos canales de contacto con la empresa.
- Los actuales asegurados, para prevenir anulaciones, asesorarlos o brindarles alternativas para retenerlos.
- Los ex clientes, para indagar su actual situación y ofrecerles alternativas para recuperarlos.
- Clientes que solicitaron el Servicio de Asistencia, para evaluar su nivel de satisfacción a través de encuestas específicas.

En cuanto a la atención por Internet, existen numerosas operaciones autogestionables a través del sitio web www.mapfre.com.ar, tanto para los clientes como para los canales de venta.

EJE 2: BRINDAR CALIDAD DE SERVICIO

MAPFRE ARGENTINA está construyendo un proceso integral de Calidad de Servicio, que consiste en escuchar al cliente y conocer su experiencia en cada contacto con la compañía.

Dicho proceso se lleva a cabo a través de encuestas de satisfacción de los principales momentos de verdad, como así también la registración y gestión de las quejas y reclamos que se nos manifiestan. Todas las anteriores son utilizadas como fuente de información para detectar oportunidades de mejora en el servicio y desarrollar soluciones junto a las áreas operativas involucradas en la mejora.

Los proyectos de mayor relevancia en torno a este objetivo son:

- Experiencia del cliente MAPFRE.
- Sistema de encuestas on line (web y sms).
- Quejas y reclamos.
- Círculo de la Calidad.

En el Call Center (SI24) se realizan mediciones y controles de calidad relacionados con los procesos de atención al cliente.

Para esta tarea, el SI24 cuenta con un departamento de Control de Calidad, formado por un grupo de personas encargadas de escuchar las conversaciones telefónicas que las diversas áreas de atención mantienen con el cliente. Luego, realizan las mediciones correspondientes que están orientadas no sólo a garantizar la calidad en la atención telefónica sino también la calidad en la respuesta y solución brindada al asegurado. A su vez, evalúan la eficacia de todas aquellas actividades de la compañía que involucran una respuesta al cliente.

Al proceso de calidad también se suma el equipo de Coordinadores, quienes garantizan la excelente calidad de atención que MAPFRE propone brindar de cada uno de los Representantes de Atención. Complementa este desarrollo, la permanente actualización del equipo a través de diferentes planes de trabajo orientados a la profesionalización de los recursos.

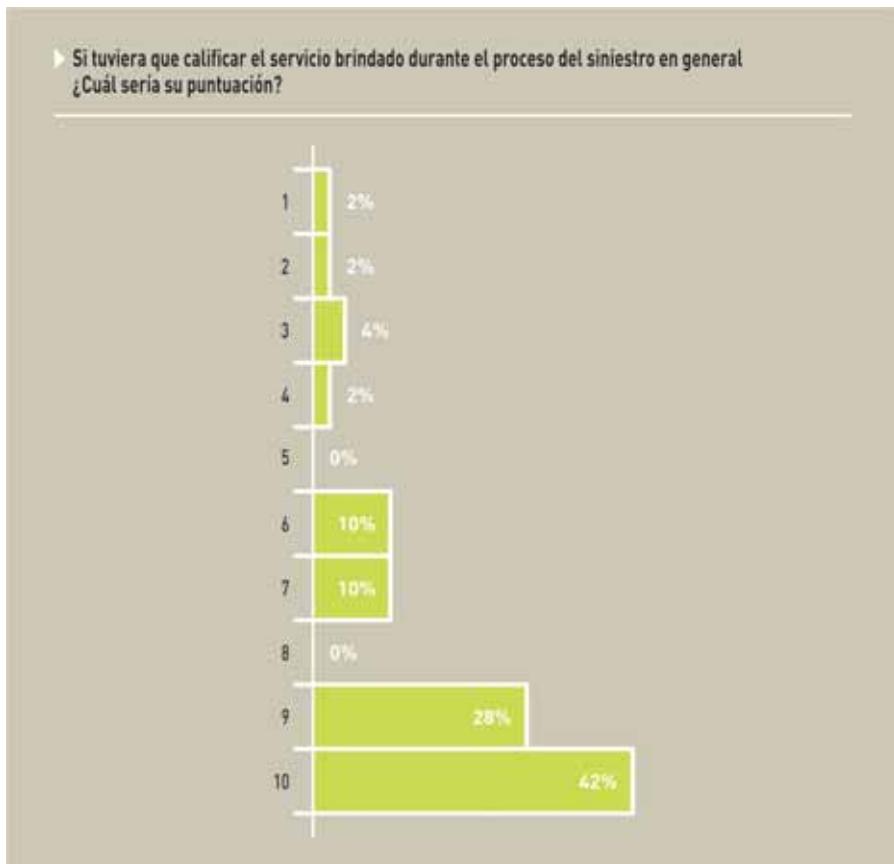
En la actualidad, el Departamento de Calidad se encuentra formado por 3 analistas y un coordinador. Colaboran con las tareas desde la supervisión un equipo de 11 coordinadores y 10 representantes senior.

Por otro lado, hay 25 empleados dedicados a la gestión de calidad, aunque no es su tarea exclusiva.

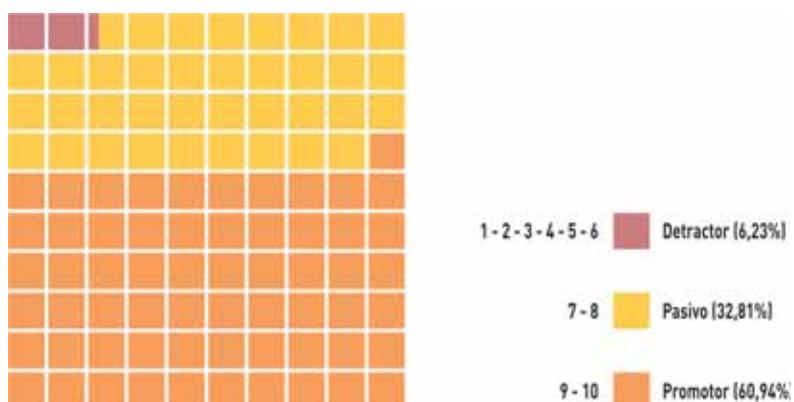
En el siguiente cuadro se observa el tráfico de llamados y los niveles de servicio en las distintas áreas de atención del SI24⁷ de MAPFRE ARGENTINA.

	SAC	DENUNCIAS	ASISTENCIA	OFITEL	CCC	TLMK	SI24
	Servicio de Atención al Cliente	Carga de denuncias on line	Autos - A.R.T. Seguros Giales. Vida - Salud	Oficina Telefónica Emisión on line	Centro de Conservación de Cartera	Venta de seguros on line	
Entrantes	708.878	74.372	735.914	285.605	19.718	17.308	1.841.795
Respondidas	676.979	69.973	692.331	272.681	19.633	16.297	1.747.894
Contestación	95,5%	94,1%	94,1%	95,5%	99,6%	94,2%	94,9%
%	38,7%	4,0%	39,6%	15,6%	1,1%	0,9%	100,0%

La satisfacción de la Gestión de Siniestros ha sido relevada mediante contactos telefónicos a través del SI24. El grado de satisfacción general del proceso es de 8.28 (Escala de 1 a 10 puntos).



El grado de recomendación a terceros (relevado sobre los clientes con siniestros) mide la lealtad de los clientes. Éste índice logró una calificación de 8.72 (escala de 1 a 10 puntos), y tuvo al 60.94% de clientes promotores.



El proceso de **atención personal en oficinas** también fue evaluado. Se hicieron encuestas telefónicas a través de las oficinas regionales.

El grado de satisfacción general del proceso fue de 8.42 (escala de 1 a 10 puntos). El grado de recomendación a terceros, que mide la lealtad de los clientes tuvo una calificación de 7.66 (escala de 1 a 10 puntos) y obtuvo al 39.00% de clientes promotores.

Durante el momento de **asistencia**, la vía de comunicación con el cliente es el SMS. Esta herramienta permite a la compañía enviar al asegurado una encuesta de satisfacción al día siguiente de la prestación. Si la evaluación general del cliente está por debajo del estándar esperado, se le solicita, a través de una serie de opciones, que indique la falla producida.

En este marco, cabe destacar que el 77.54% de los clientes que respondieron el SMS informaron que la asistencia había sido Muy Buena (59.31%) o Buena (18.23%).

Durante el año 2010, MAPFRE finalizará el desarrollo y puesta en marcha de una tercera vía de comunicación a través de Internet. Ésta modalidad iniciará la encuesta a través del envío de un correo electrónico al cliente con acceso a la encuesta deseada.

7) SI24: Servicio Integral las 24 horas. Es una línea telefónica gratuita disponible durante las 24 horas, todo el año.

MAPFRE ENCUESTAS

Esta encuesta es de acceso restringido. Necesita una contraseña válida para participar. Si se le ha proporcionado una contraseña, por favor introduzca en el cuadro de texto y pulse en continuar.

Contraseña

Continuar

powered by Powertech

Quejas y reclamos

Con el objetivo de administrar de manera centralizada y sistemática, y a su vez dar respuesta a las quejas y reclamos de los clientes, se creó la herramienta de QyR, desarrollada como un módulo de gestión dentro del sistema transaccional de la compañía (Tronweb). Su proceso de implementación comenzó gradualmente a partir de mayo de 2008.

QyR permite registrar la queja o reclamo del cliente, asignarla al área correspondiente y así dar una solución a lo planteado por el cliente.

El proyecto está alineado a los objetivos estratégicos de la compañía. Permite unificar el circuito de gestión de reclamos y detectar oportunidades de mejora y/o procesos defectuosos, para desarrollar soluciones en línea con las necesidades del cliente.

En la actualidad el uso del sistema abarca el 95% del total de la compañía, mientras que en 2010 se completará al 100%:

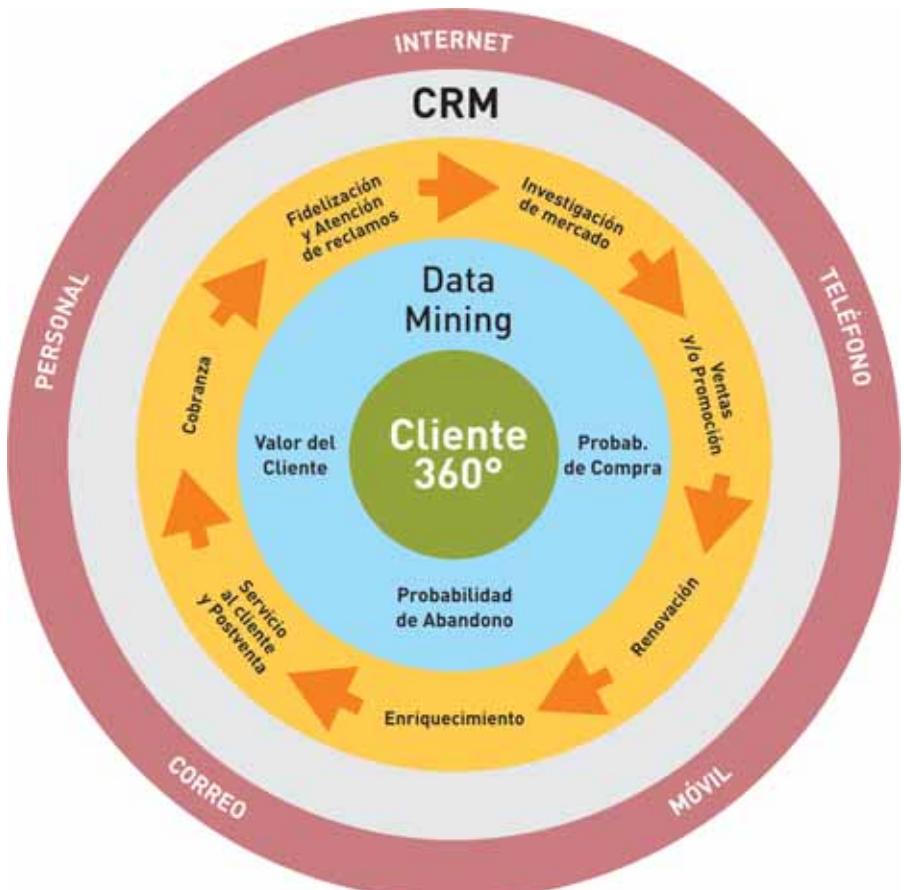
En 2009 se trató el 100% de las quejas o reclamos recibidas y al cierre del año se respondió al 96.8%.

EJE 3: RELACIONARNOS ADECUADA E INTELIGENTEMENTE POR DIFERENTES VÍAS DE COMUNICACIÓN E INCREMENTAR EL VALOR DEL CLIENTE

Un principio de MAPFRE ARGENTINA establece que "cada interacción contribuye a conocer al cliente, y conocer al cliente contribuye a cada interacción".

Basado en la filosofía del principio anterior, se requiere organizar operativa y tecnológicamente la gestión del cliente para relacionarse adecuadamente con él. Dentro de este proceso se considera:

- Conocer el valor actual y futuro de los clientes e identificar cuáles son propensos a comprar otro producto y cuáles pueden darse de baja.
- Registrar las interacciones con los clientes y los resultados de éstas.
- Registrar informativamente cada interacción con el cliente.
- Hacer este proceso interactivo.



- | | |
|--|---|
| | DISPONIBILIDAD: Plataforma Multiacceso. |
| | ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO: Acompañar al ciclo de vida del cliente en momento oportuno. |
| | INTELIGENCIA: Conocer las necesidades de nuestro cliente. |
| | MEMORIA: Almacenar y acceder a toda la información de clientes y prospectos. |

REGISTRAR LAS INTERACCIONES CON LOS CLIENTES Y SUS RESULTADOS

MAPFRE desarrolló un sistema de gestión comercial llamado Pivotal Next que será utilizado para realizar gestiones con los clientes a través de toda la red comercial. Registrará tanto las gestiones internas, como también las externas que realicen los delegados.

Actualmente Pivotal Next se encuentra en proceso de implementación, durante 2010 se integrará a la red y formará parte del modelo de gestión comercial de MAPFRE ARGENTINA.



LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Automóviles	PÓLIZA UNO	Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad de hasta 20 años .
	PÓLIZA BÁSICA	Supone la elección más acertada para el cliente que tenga un automóvil de precio medio o bajo. Esta póliza brinda junto a la tradicional cobertura de Responsabilidad Civil, protección contra robo e incendio total. Incluye todos los servicios de asistencia al vehículo y a las personas. Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad máxima de 15 años .
	PÓLIZA CLÁSICA	Este producto ofrece la tradicional cobertura de terceros completo. Para vehículos del tipo automóviles, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad máxima de 15 años .
	PÓLIZA TRÉBOL	Es una nueva alternativa de cobertura de terceros completo incluye cristales y cerraduras con un monto límite por año de vigencia. Además, suma todos los servicios de asistencia al vehículo y a las personas. Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad máxima de 15 años .
	PÓLIZA 10	Esta póliza permite conjugar un alto nivel de seguridad, ya que además de la cobertura de terceros completos incluye: la rotura de cristales por cualquier causa sin franquicia, la exclusiva cláusula del 80% para la destrucción total y amplios beneficios como el préstamo de un vehículo en caso de robo total de la unidad, entre otros. Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad máxima de 10 años .
	PÓLIZA TODO AUTO	Es una póliza superior en todos los aspectos. Es ideal para clientes que necesiten una cobertura amplia que los ampare ante todo tipo de imponderables para el vehículo. incluye daños propios, y a la vez, ofrece un precio competitivo al incluir franquicia. Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular con una antigüedad máxima de 10 años .
	PÓLIZA 0 KM	Esta póliza asegura el más alto nivel de tranquilidad en terceros completos porque incluye además de los amplios beneficios de la Póliza 10, la cobertura de un Todo Riesgo sin franquicia en caso de robo y posterior aparición de la unidad, entre otros. Para vehículo del tipo automóvil, pick up clase A, y 4x4, vans, Wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular, cero kilómetro, con una antigüedad máxima de 3 meses desde la fecha de factura .
	PÓLIZA TOP CLASS	TOP CLASS es el Todo Riesgo sin franquicia más completo del mercado, con un precio excepcional que el asegurado podrá apreciar al disfrutar la comodidad y seguridad de una cobertura Todo Riesgo. Para vehículos del tipo automóvil, pick up clase A y 4x4, vans, wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular, con una antigüedad máxima de 5 años y suma asegurada superior a \$ 40.000 .
	PÓLIZA EXCLUSIVE	Es la máxima evolución de un seguro contra terceros completo . Amplía los beneficios, ya que cuenta con el traslado del vehículo sin límite de kilometrajes ni de servicios. Para vehículos con una antigüedad máxima de 3 años , pudiendo renovarse hasta una antigüedad de 10 años.
	PÓLIZA EVOLUTION	Para automóviles, 4x4, Vans, Wagon y todo terreno de uso exclusivamente particular y con una antigüedad máxima de 3 años pudiendo renovarse hasta una antigüedad de 10 años.

Automóviles	SERVICIOS
	<p>Accidentes Personales: Cobertura para el conductor y acompañantes en caso que, como consecuencia directa y exclusiva de un accidente de tránsito ocurrido en el territorio de la República Argentina con el vehículo asegurado, se produzca el fallecimiento del asegurado, del conductor autorizado por aquél u ocupantes autorizados por ellos.</p>
	<p>Servicio de gestoría: La importancia de este servicio, radica en que el cliente se ve beneficiado con ahorro de tiempo y dinero en concepto de honorarios por tener que realizar los trámites inherentes al robo, o destrucción total de la unidad.</p>
	<p>Extensión de cobertura automática: MAPFRE ARGENTINA Seguros SA, extiende automáticamente la cobertura completa detallada en póliza durante el viaje del vehículo en la Repúblicas de Chile, Bolivia, Brasil, Paraguay y Uruguay como asimismo su viaje de regreso al país. Esto garantiza que el cliente goce de una protección plena aún fuera del territorio argentino. Además cuenta con el beneficio de ser atendido por propias compañías del grupo MAPFRE.</p>
	<p>Defensa Penal: Ante un accidente de tránsito con el vehículo objeto del seguro, que implique lesionados o muertos, donde se vea complicado penalmente el cliente, MAPFRE se hace cargo de su defensa desde las primeras instancias hasta el fin del proceso.</p>
	<p>Asistencia a las personas: Se brinda las 24 horas todo el año en la República Argentina y en todo el mundo, a partir de los 18 km del domicilio del asegurado.</p>
	<p>Asistencia al vehículo: Se brinda las 24 horas todo el año en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay a partir del domicilio habitual del asegurado. Incluye los servicios de remolque y extracción del vehículo en caso de avería o accidente; estancia y desplazamiento de los beneficiarios por la inmovilización del vehículo, o por robo de la unidad; depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado; servicio de conductor; localización y envío de piezas de repuesto; cambio de neumáticos; reparación mecánica de urgencia; abastecimiento de combustibles y/o lubricantes de urgencia.</p>
	<p>Centros de servicio al Cliente (Servimapfre): Están ubicados en puntos estratégicos. El cliente puede realizar cheques de seguridad en su vehículo; efectuar denuncias de siniestros, hacer inspecciones previas y hasta llevarse la póliza en el acto. También, este centro se encuentra preparado para indemnizar determinados tipos de siniestro en el acto.</p>
	<p>Sistema de localización para automóviles: A través de convenios firmados con las empresas Ituran de Argentina y Lo Jack, MAPFRE brinda a los asegurados, cuyos vehículos posean una suma asegurada superior a \$50.000 el servicio de localización de vehículos en forma gratuita.</p>
	<p>Garantía MAPFRE: Una vez aceptado el siniestro, en los supuestos de pérdida total por robo, hurto o daño en los que el asegurado haya optado por la indemnización y aceptado el monto ofrecido y previamente convenido por escrito con esta aseguradora, MAPFRE ARGENTINA SEGUROS S.A. se obliga a indemnizar el siniestro en un plazo de 5 (cinco) días hábiles.</p>
	<p>Sistema CLEAS: Sistema de compensación de siniestros entre las compañías socias del CESVI, a través del cual el asegurado no responsable será atendido y resarcido por su propia compañía aseguradora.</p>

LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Seguros de Personas	SEGUROS COLECTIVOS	<p>Obligaciones Patronales: Es el conjunto de compromisos a cargo del empleador derivadas de Leyes, Decreto y Convenios Colectivos de Trabajo, en los cuales se establece la obligatoriedad de indemnización mediante la contratación de Seguros de Vida.</p> <p>Plan Microgrupo: Es un seguro de vida colectivo para grupos muy reducidos. Esta cobertura, le permite al contratante subrogar obligaciones patronales.</p> <p>Plan Minigrupo: Es un seguro de vida colectivo para grupos reducidos. Un instrumento de protección que ampara al tomador para subrogar obligaciones laborales. Por la amplitud de alternativas que ofrece, se transforma en el producto ideal para ofrecer a las empresas como beneficio a sus empleados.</p> <p>Plan Maxigrupo: Es un seguro de vida colectivo especialmente diseñado para grupos de medianas dimensiones. Permite cubrir el riesgo principal de vida más cláusulas adicionales. De esta manera, brinda al asegurado una cobertura amplia con beneficios substanciales y adecuados a las necesidades de cada grupo.</p> <p>Plan Provida: Es un seguro de vida colectivo que brinda cobertura a grandes grupos. A través de esta cobertura, la compañía cubre el riesgo de muerte al cual se podrán agregar coberturas adicionales a través de una misma póliza, a un grupo dinámico y preexistente de personas unidas entre sí por un interés común, distinto al de obtener un seguro, y que mantengan una relación definida con el contratante, por cuyo intermedio se pagará el premio resultado de multiplicar los capitales asegurados por la prima promedio ponderada del grupo.</p> <p>Seguro de Vida Saldo Deudor: Es el seguro que protege a las entidades bancarias y financieras ante la muerte o invalidez de sus deudores, tomadores de préstamos hipotecarios, prendarios, personales o titulares de tarjetas de crédito. Cubren el saldo de la deuda no vencida.</p> <p>Plan de becas: Es un plan que permite garantizar los medios económicos para la continuidad de los estudios primarios y secundarios de los hijos en el mismo colegio en que están estudiando.</p> <p>Seguro de Sepelio Indemnizatorio: El seguro colectivo de sepelio es una cobertura de vida que provee los fondos necesarios para afrontar los gastos originados por un fallecimiento, mediante el pago de una indemnización.</p> <p>LANZADO EN 2009:</p> <p>"Eterno" Sepelio Asistencial: "Eterno" Sepelio Asistencial es una cobertura destinada a resolver y contener a los familiares en caso de fallecimiento del asegurado. Los familiares podrán coordinar todos los servicios fúnebres necesarios cubiertos por la póliza, sin tener que realizar trámites en forma personal, a través de un 0800.</p>



LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Seguros de Personas	SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES	<p>AP Tránsito: Es un seguro que cubre la contingencia de un fallecimiento a consecuencia de un accidente de tránsito, ya sea como peatón, como conductor o acompañante de automóvil particular o pasajero en transporte público terrestre o aéreo en vuelo regular de línea aérea comercial.</p> <p>Ámbito Laboral: Es un instrumento de protección que cubre los accidentes personales ocurridos en el ámbito laboral y en el trayecto "in itinere" (trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo).</p> <p>Ámbito Laboral Mensajería-Delivery: Es un instrumento de protección ante accidentes ocurridos en el ámbito laboral y en su trayecto "in itinere". Está diseñado exclusivamente para los conductores de motos y ciclomotores que utilizan este medio de transporte en una actividad comercial.</p> <p>Ámbito Laboral Silleteros: Es un instrumento de protección ante accidentes personales ocurridos en el ámbito laboral y en su trayecto "in itinere". Está diseñado especialmente para trabajos en altura que, por su gran exposición al riesgo, no se encuentran cubiertos por el resto de los planes.</p> <p>AP Asistencial: Es un instrumento de protección que cubre los accidentes personales ocurridos en el ámbito laboral y en el trayecto "in itinere". Suma a la cobertura del seguro de Accidentes Personales en el ámbito laboral la posibilidad de atenderse sin cargo en una amplia red de prestadores.</p> <p>Segur AP: Es un instrumento de protección que cubre las consecuencias de accidentes personales las 24 horas, en cualquier lugar del mundo, todo el año. Incluye un exclusivo beneficio de asistencia en el exterior.</p> <p>AP Protección Deportiva: Es un instrumento de protección para deportistas amateur y profesionales que cubre las consecuencias de accidentes personales en el ámbito deportivo con o sin "in itinere" (la elección del tomador), durante todo el año, en cualquier lugar del mundo.</p> <p>AP 24 hs.: Es un instrumento de protección que cubre las consecuencias de accidentes personales las 24 horas, todo el año y en cualquier lugar del mundo. Es sumamente flexible en sus coberturas y sumas aseguradas.</p> <p>MAPFRE Prevención Platino: Es un instrumento de protección que cubre las consecuencias de accidentes personales las 24 horas todo el año, en cualquier lugar del mundo. Indemniza el fallecimiento o la invalidez total o parcial.</p>

LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Seguros de Personas	SEGUROS DE SALUD	<p>MediMAPFRE: Es un seguro de salud que cubre las intervenciones quirúrgicas, indemnizando en efectivo (no es reintegro), una suma preestablecida en un listado de beneficios. Más allá de que el asegurado cuente con una Obra Social o Prepara que le cubra el 100% de la intervención quirúrgica, MediMAPFRE indemniza el total de la suma asegurada, funcionando en forma independiente.</p> <p>LANZADO EN 2009:</p> <p>Cuidado Efectivo: Es una cobertura de intervenciones quirúrgicas de Alta Complejidad a un costo accesible. Ante la presentación de Certificado de Intervención, se indemniza una suma preestablecida en un listado de beneficios. Este plan está diseñado para todas aquellas personas que desean cubrir la falta de una cobertura médica o complementarla para hacer frente a los gastos que ninguna obra social o prepaga contempla. Funciona de forma independiente de la cobertura de salud que posea el asegurado, cubre la falta o complementa las prestaciones insuficientes que ofrecen las obras sociales o las medicinas prepagas. Con el dinero, el asegurado podrá hacer frente a todos los gastos adicionales e imprevistos que siempre surgen ante una cirugía.</p> <p>Cuidado Intensivo: El seguro consiste en el pago de una indemnización ante la ocurrencia de intervenciones quirúrgicas de alta complejidad. Estas están taxativamente definidas y consignadas en un Baremo dividido en especialidades. La cobertura es independiente de la obra social o medicina prepaga que posea el asegurado.</p>
		<p>Vida Simple: Es un producto diseñado principalmente para empleados en relación de dependencia, para satisfacer las necesidades de protección familiar. Suministra una cobertura amplia y efectiva y con un modo de contratación ágil y simple. Está dirigido a cubrir el riesgo de muerte económicamente prematura e inoportuna, amparando y manteniendo la estabilidad económica del grupo familiar. Si el asegurado llega con vida al vencimiento del contrato, este se da por finalizado sin ninguna contraprestación por parte de la compañía. Si el asegurado fallece durante la vigencia del contrato, sus herederos legales o los beneficiarios designados percibirán el capital asegurado. El producto, además de cubrir los riesgos esenciales, posee beneficios adicionales de alta valoración prestacional, de uso frecuente y cotidiano.</p> <p>Plan Vida Plus Revalorizable 5%: Es un plan diseñado para cubrir exclusivamente necesidades de protección económica, personales o familiares. Si el asegurado fallece durante la vigencia del contrato, los beneficiarios designados recibirán el capital inicial garantizado revalorizado en un 5% anual, a partir del 2º año de vigencia, sobre el capital del año anterior. El asegurado puede adecuar la duración de la cobertura conforme a sus necesidades.</p> <p>Plan Vida Plus Renovable: Es un plan diseñado para cubrir exclusivamente necesidades de protección económica, personales o familiares. La compañía garantiza la indemnización de un capital ante la eventualidad de fallecimiento prematuro o invalidez del asegurado, supliendo así las carencias económicas que se generan. El contrato se realiza por el término de un año y se renueva de forma automática. El costo del seguro se corresponde con la edad del asegurado, que aumenta cada aniversario de póliza.</p>

Seguros de Personas	SEGUROS DE VIDA INDIVIDUAL	<p>Seguro 4 x 1 en pesos: Es un seguro diseñado para cubrir necesidades de protección económica. Le brinda al asegurado la tranquilidad de saber que ante la eventualidad de fallecimiento prematuro o invalidez, su familia podrá mantener el mismo estilo de vida. A su vez, permite al final del contrato el recuperó de casi la totalidad de los aportes realizados, obteniendo así una cobertura prácticamente gratis. Los capitales contratados se incrementan anualmente por la asignación de utilidades. El asegurado recibe información clara y exacta de la rentabilidad obtenida a través de un bono anual que consolida y cuantifica el incremento del capital otorgado. Este incremento pasa a formar parte del capital garantizado al final del contrato.</p> <p>Plan Sistématico de Jubilación: Es un seguro mixto, pues es una combinación de ahorro y riesgo durante un tiempo determinado, elegido por el asegurado en función de sus necesidades. El capital de ahorro se percibe al final del contrato; y en caso de fallecimiento prematuro del asegurado, la compañía garantiza una indemnización. El plan está destinado a todas aquellas personas que deseen acumular un capital de ahorro, con un interés garantizado del 4%.</p>
Riesgos del Trabajo	SERVICIOS	<p>Atención médica por accidente de trabajo o "in itinere" (trayecto entre el domicilio del trabajador y el lugar de trabajo), incluye honorarios médicos, medicamentos, tratamiento de rehabilitación.</p> <p>Traslados en el momento del accidente y durante el periodo de rehabilitación.</p> <p>Prótesis y Ortopedia.</p> <p>Cobertura de los salarios del trabajador accidentado desde el dia 11 de baja laboral y hasta cumplir un año desde el accidente si continúa sin regresar al trabajo.</p> <p>Indemnizaciones por incapacidad laboral permanente del trabajador a consecuencia de un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.</p> <p>Indemnizaciones por fallecimiento del trabajador a consecuencia de un accidente de trabajo.</p> <p>Asesoramiento en materia de Higiene Laboral: Visitas de profesionales, dictado de cursos de capacitación, material con información específica para cada actividad comercial.</p> <p>Realización de exámenes periódicos al personal expuesto a agentes de riesgos.</p>
MAPFRE SALUD "LANZADO EN 2009"	PLAN 300 PLAN 200 PLAN 100	<p>Un plan abierto que incluye la más amplia red de atención, basada en beneficios exclusivos, prestadores de reconocida trayectoria, calificados centros de atención y cobertura internacional.</p> <p>La mejor combinación de calidad, altos niveles de accesibilidad, sumado a una óptima relación costo-beneficio.</p> <p>Un plan que se adapta a sus necesidades, partiendo de una cobertura integral y una completa oferta prestacional.</p>

LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Club MAPFRE	BENEFICIO	<p>Programa de Beneficios para socios del CLUB que sean asegurados (de Autos, Hogar, Vida, Vida Colectivo y ART) y empleados de MAPFRE.</p> <p>Lanzado en 2009</p> <p>Servicio de Asistencia al Vehículo para asegurados de MAPFRE con unidades propias y empleados del CLUB que las conducen.</p> <p>Lanzado en 2009</p> <p>Servicio de Logística para la gestión de asistencia de automóviles de asegurados de MAPFRE en Argentina y Uruguay. Contratación y coordinación de proveedores externos.</p> <p>Lanzado en 2009</p> <p>Servicio de traslado de pacientes de A.R.T. con unidades propias y empleados del CLUB que las conducen.</p> <p>Lanzado en 2009</p> <p>Servicios Adicionales para la dirección de Automóviles, coordinación de inspecciones, monitoreo de unidades de asistencia, toma de denuncias a asegurados con siniestros.</p>
		<p>Póliza Extra: Es un producto similar a la Póliza Más que, además, cubre daños por agua, cristales y accidentes con electrodomésticos como televisor, equipo de audio, video, microondas y heladera.</p> <p>Póliza MAS Hogar: Tiene el mismo alcance de la cobertura Protección Hogar, pero, además, protege el mobiliario del asegurado de daños producidos por accidentes tanto dentro como fuera del hogar, y cubre hasta un 10 % de la suma asegurada por robo.</p> <p>Póliza Consorcios: Consiste en una póliza diseñada para consorcios que cumplen con las exigencias establecidas por la ley. La cobertura es básica: contra incendio de las partes comunes del edificio y contra responsabilidad civil.</p>
		<p>Seguros para mascotas: La cobertura de Responsabilidad Civil en nuestras pólizas de vivienda le permite al asegurado enfrentar reclamos causados por los daños que su mascota pudiera ocasionar. En este marco surge el nuevo Seguro para Mascotas, como un complemento ideal para obtener más protección y mejor servicio. En caso de que la mascota sufra un accidente, esta póliza permitirá al propietario enfrentar cualquier tipo de intervención, e incluso diversos estudios de diagnóstico. Si, lamentablemente, llegará a perder al animal recibirá una indemnización que le permitirá adoptar otro cachorro. La póliza también incluye las situaciones de robo, pérdida o extravío y estadía en residencia canina.</p>
		<p>Marinera: brinda cobertura en caso de Pérdida total o robo de embarcación completa, averías por incendio, rayos, explosión, naufragio, colisión y/o varamiento, huelga y vandalismo. También incluye Responsabilidad Civil por colisión a cosas de terceros, hacia personas transportadas y/o no transportadas hasta la suma asegurada de la embarcación.</p> <p>Cinta Azul: A la cobertura anterior se suma el robo de elementos fijos al casco, temporal e inundación, navegación oceánica, tránsito en trailer en Argentina y en Uruguay, incendio en guardería, rotura de mástil y Responsabilidad Civil por incendio hasta la suma asegurada de la embarcación.</p>
Diversos: Particulares	MASCOTAS	
	EMBARCACIONES	

LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Sector de seguros	Productos y/o servicios	Descripción
Diversos: Empresas	PATRIMONIALES	<p>Transportes y cascos: Transporte de mercaderías. Flotantes de importación y exportación. Embarcaciones y buques en general.</p> <p>Caucción y Aduana: Esta cobertura tiene como objetivo garantizar las obligaciones de hacer, de no hacer y las de entregar una determinada cosa en tiempo y forma. Pólizas de obras, suministros y/o servicios. Mantenimiento de la oferta, ejecución de contrato, anticipo por acopio y financieros. Garantía aduanera. Tránsito terrestre, importación temporaria, diferencia de derechos y depósito Fiscal entre otros.</p>
		<p>Comercio Amparado: es un seguro integral especialmente dirigido al pequeño comercio unifamiliar. Por una misma suma el cliente posee una cobertura básica de incendio y robo de valores y contenidos.</p>
		<p>Póliza Mercantil: Se aplica a la más extensa gama de comercios, con la posibilidad de brindar cobertura para los riesgos que deseé cubrir el asegurado, tanto en incendio como en robos de valores, contenido y Responsabilidad Civil.</p>
	COMERCIOS Y OTROS	<p>Póliza Escolar: Consiste en un seguro combinado para establecimientos educativos que abarca colegios primarios, secundarios, tecnicos y, en general, todo tipo de locales donde se desarrollan actividades educativas.</p>
		<p>Póliza GRACIAS: Es una cobertura contra granizo [incendio y resiembra] con inclusión de adicionales seleccionados (vientos fuertes, helada, lluvia en exceso, falta de piso) para sus cultivos de trigo, cebada, centeno, avena, alpiste, maíz, sorgo, girasol, cartamo, raigrass, colza, papa, lenteja, arveja, lino, comiendo, mijo, arroz y otros.</p>
	SEGUROS AGRARIOS	<p>Póliza Rural: Es un seguro diseñado para proteger el patrimonio del hombre de campo a un bajo costo, ofreciéndole una amplia gama de coberturas adaptadas a las necesidades específicas de la actividad. Por ejemplo: cobertura para la maquinaria agrícola y responsabilidad civil, incluyendo estampida de ganado.</p>

Cursos A.R.T. para clientes (dentro de ART)

La Gerencia de prevención de MAPFRE ARGENTINA ART ofreció en 2009 para sus empresas clientes de todo el país, diversos cursos en torno a 59 temáticas. Entre ellas: Manejo defensivo, Prevención de incendios, Emergencias: nociones básicas de actuación y evacuación, Prevención de riesgos (en diversas industrias), Primeros Auxilios, Tratamientos de residuos peligrosos, entre otros.

Además, profesionales de MAPFRE ARGENTINA ART visitaron los clientes para asesorarlos y recomendarles medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos laborales en los lugares de trabajo.



► MAPFRE ARGENTINA y sus intermediarios

MAPFRE ARGENTINA comercializa la totalidad de sus productos a través de los siguientes canales:

Productores Asesores

En este caso, las ventas se realizan a través de productores-asesores de seguros matriculados y se segmentados según la relación que tienen con la empresa, el volumen y la calidad de su cartera.

- **Productores Delegados:** comercializan en forma exclusiva todos los productos de MAPFRE y brindan servicios de posventa a todos los clientes de la compañía.
- **Productores independientes:** son productores libres, identificados con la política de MAPFRE que operan con más de una compañía.
- **Productores nóveles:** son productores recién iniciados en la actividad de seguros, a los que se capacita en productos, aspectos técnicos y en el sistema de venta MAPFRE.

Canal de Venta Directa: Con la misma política de suscripción y precios, se distribuyen todos los productos en forma directa a través de las oficinas comerciales y de los equipos de venta formados por agentes integrales.

Unidad Comercial Masivos: Esta unidad se ocupa de la comercialización de todos los productos, y opera a través de grandes concentradores de clientes (bancos, entidades financieras, entre otros).

Unidad Comercial Empresas: Esta unidad desarrolla el negocio a través de brokers y/o en directo para grandes riesgos empresarios. Su objetivo es brindar respuestas integrales de productos a las empresas clientes en todo el país.

- 260 Productores delegados
- 2.588 Productores independientes
- 18 Agentes institucionales
- 14 Brokers

Canales de Comunicación con los intermediarios

- **MAPFRE Informa Express** (Información exclusiva para la red comercial, novedades en productos, tarifas, cobranzas y toda información de gran importancia para la operatoria. Se envía en forma física, digital y se encuentra publicada en MAPFRENET).
- **Intranet**
- **E-mail Digital** para visualizar los resultados de la Campaña Comercial

Selección

Para la selección de los Productores Asesores de Seguros, se dispone de una política fundada en la búsqueda de candidatos que comparten los valores de MAPFRE ARGENTINA tal como sus empleados, basados fundamentalmente en la ética y la moral.

El perfil adecuado debe contar con las siguientes competencias: habilidades para la venta, vocación de servicio y visión de futuro, entre otras.

Dentro del proceso de selección y a fin de garantizar el cumplimiento de esta política, MAPFRE verifica los antecedentes comerciales del postulante a través de distintas fuentes de reclutamiento.

Formación

Los Productores Asesores de Seguros (PAS) deben actualizar su matrícula una vez al año por medio de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). Uno de los requisitos obligatorios requeridos es asistir al Programa de Capacitación Continuada (PCC), el cual año a año se actualiza con temas referidos al mercado. Los cursos los dictan formadores autorizados por la SSN y la organización está a cargo de las Asociaciones/Agrupaciones de PAS de las distintas regiones del país.

MAPFRE brinda en forma gratuita a todos sus productores delegados la posibilidad de realizar este programa de capacitación. Asumen los gastos de inscripción y hasta el traslado en caso que el curso sea dictado en una ciudad distinta a la que se radica el PAS.

Herramientas de gestión que le proporciona MAPFRE a los intermediarios

- **Herramientas de marketing:** El productor dispone de un sitio en el cual puede bajar presentaciones de la compañía, cartas de productos, folletería y e-mailing para realizar acciones con sus clientes actuales y potenciales.
- **Página de artículos promocionales.**
- **MAPFRENET:** Es el sitio exclusivo destinado a los productores asesores que se encuentra en la página de Internet de MAPFRE. Les permite, con costos mínimos de comunicación, administrar su cartera desde cualquier lugar y en forma segura.
- **OFITEL:** Es la oficina telefónica creada para que los productores asesores puedan solicitar la emisión de sus operaciones llamando a un servicio de 0800.
- **S.I.P.:** Sistema de Información de Pagos en la página web y de forma telefónica: Proporciona, a través de un sistema de voz digitalizada, información rápida, precisa y actualizada sobre el pago de facturas, siniestros y cuentas corrientes para productores, proveedores y asegurados.
- **C.C.C.:** Centro de Conservación de Clientes: Está orientado al mantenimiento de la cartera de clientes. Las acciones que realiza son las siguientes: bienvenida de clientes, gestión de renovaciones y anulaciones, gestión de morosos de Seguros Generales y ART.
- **MAPFRE móvil:** Los productores de la compañía pueden acceder a los servicios que presta M@PFRENNet a través del sistema WAP, que permite navegar por sitios de Internet en un formato adaptado a la pantalla del celular.
- **Aplicaciones sobre PALM:** A través de esta herramienta se puede acceder a datos para mostrar a los clientes la situación de pagos, realizar cotizaciones, verificar la emisión de pólizas, endosos y contratos de ART y solicitar renovaciones, entre otros.
- Campañas de telemarketing y acciones comerciales

Acuerdos de Distribución

La red de distribución de los productos del Grupo MAPFRE se complementa con acuerdos con diferentes entidades: bancos; cadenas de hipermercados; tarjetas de crédito; terminales automotrices; empresas (a través de sus departamentos de RRHH ó brokers otorgan beneficios a sus empleados); financieras y cadenas de electrodomésticos. En total, éstas aportan una red de distribución de aproximadamente 1.800 bocas.

► Al 31 de diciembre de 2009 existen 29 acuerdos de distribución con las siguientes entidades

- AON	- Citi	- Makler
- Banco Columbia (*)	- Consolidar SA	- MARSH
- Banco Galicia	- Courtage	- Music Up (*)
- Banco Hipotecario	- Credilogros	- Pleyade
- Banco HSBC	- Expertise	- Standard Bank
- Banco Macro SA	- Falabella	- Tarjeta Cuyana (*)
- Banco Patagonia SA	- Ford credit SA	- Tarjeta del Mar (*)
- Banco Piano	- Grupo Hamburgo (*)	- Tarjeta Naranja (*)
- Banco Santander Río	- Grupo Techint (*)	- Volkswagen Planes de ahorro
- BBVA	- La Anónima	- Willis
- Cencosud		

[*] Acuerdos firmados en 2009

Durante el año 2009 se firmaron 7 acuerdos nuevos que figuran en el listado total.

Desde la Unidad de Negocios Masivos se analizan constantemente nuevas alternativas de canales de este tipo. También se realizan, desde el inicio y durante la vigencia de los acuerdos, diversas capacitaciones a los canales de comercialización, planificando las mismas en forma conjunta y participando de clínicas de actualización.

► 4º Premio Prestigio Seguros Productores

Fue otorgado por CEOP y Revista Nuevos Bancos y Seguros, el 2 de octubre de 2009. Productores de seguros consultados a lo largo del país señalaron a MAPFRE como la segunda mejor empresa aseguradora de la Argentina, por ser la compañía más nombrada de forma espontánea y por obtener las más altas valoraciones en los atributos evaluados, tales como Calidad de productos y servicios, Percepción de solvencia económico-financiera, Creatividad en la gestión Comercial y de Marketing, Honestidad y Ética Empresarial, entre otros.

A su vez, el 11 de noviembre de 2009, por quinto año consecutivo, MAPFRE ARGENTINA se ubicó en la 1º posición en el Premio Seguros Ejecutivos, de acuerdo a la opinión de distinguidos empresarios del sector.



► MAPFRE ARGENTINA y sus proveedores

MAPFRE mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la equidad y la transparencia.

Estas se encuentran definidas en los principios de actuación de la Política de Responsabilidad Social del Grupo⁸.

MAPFRE ARGENTINA distingue dos tipos de proveedores:

- **Proveedores específicos del negocio:** aquellos que son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos de seguros. (Ejemplo: talleres, grúas, reparadores de hogar, clínicas, etc.)
- **Proveedores de carácter general:** aquellos que son necesarios para la actividad general de la organización.

El primer grupo de proveedores es gestionado por las Unidades de Negocio en tanto que desde la Gerencia de Abastecimiento Estratégico se maneja el grupo mencionado en segundo término. Referido a este último, existen departamentos concretos que gestionan la relación con proveedores de productos y servicios de marketing, publicitarios y de tecnología.

En 2009 el costo total facturado por los proveedores a MAPFRE ARGENTINA fue de 355.002.748 millones de pesos, como se detalla a continuación:

- **Bienes y servicios específicos,** 231.861.148 millones de pesos.
- **Bienes y servicios de carácter general,** 123.141.600 millones de pesos.

Canales de comunicación establecidos con los proveedores

La Gerencia de Abastecimiento cuenta con gestores que tienen a su cargo una cartera de proveedores, con el objetivo de atender la relación comercial con ellos. Son, en consecuencia, responsables de la contratación inicial y del seguimiento de los contratos suscritos, y velan por aspectos tales como su adecuado cumplimiento, renovación, rescisión, entre otros.

Además de la atención personal que cada gestor brinda, MAPFRE pone a disposición de sus proveedores los siguientes canales de comunicación:

- **SIP (Servicio de Información de pago):** Es un servicio automático, que brinda información a los proveedores sobre el estado de sus pagos. Pueden conocer las fechas de disponibilidad de los valores y el lugar donde retirarlos. Para una mayor velocidad de respuesta, el SIP está montado en el sitio de Internet de MAPFRE y en una plataforma de líneas rotativas, agilizando así el acceso durante las 24 horas, todo el año.

- **Desayunos con Proveedores:** El 14 de diciembre de 2009 se realizó el primer desayuno de trabajo con proveedores. El objetivo fue generar un espacio de diálogo con este grupo de interés y presentarles el Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE, además de intercambiar experiencias, conocer sus expectativas y proponer líneas de acción para 2010. Los proveedores que asistieron al encuentro destacaron los siguientes aspectos:

- > La claridad de la información brindada
- > La explicación de lo que es la RSE para MAPFRE
- > La puesta en común en grupos
- > El intercambio de ideas
- > La generación de este espacio
- > La apertura e iniciativa de comunicación
- > La posibilidad del trabajo en red



- **Gerencia de Prevención de Lavado de Activos y Lucha contra el Fraude,** que depende directamente de la Presidencia de MAPFRE. A través de la dirección de mail prevencionlavado@mapfre.com.ar, cualquier proveedor puede denunciar con total confidencialidad, situaciones o hechos irregulares ocurridos durante un proceso de contratación de bienes y/o servicios.

⁸⁾ Se encuentra en la página 13 de la presente memoria.

Política de selección y contratación de proveedores

La política de Abastecimiento tiene como objetivo principal garantizar la transparencia en el proceso de contratación de proveedores.

Dicha política establece los siguientes criterios a seguir en el proceso de selección de proveedores:

- **Calidad de producto o servicio:** Los estándares de calidad son definidos en función de parámetros objetivos que resultan del "análisis del valor" del elemento o servicio y de la imagen general de la compañía. Habitualmente, se realizan visitas a la planta y pruebas técnicas de productos y servicios.

También realiza encuestas entre los clientes internos para chequear la calidad de servicio de los proveedores actuales.

- **Capacidad y confiabilidad del proveedor:** Sólo se establecen relaciones comerciales con proveedores que cumplan con todas las normas legales vigentes en el país. En los procesos de cotización a sobre cerrado, además de la oferta técnica - económica, se evalúa la situación societaria, financiera e impositiva y sus referencias bancarias y comerciales.

- > Costo total de operación.
- > Plazos de entrega.
- > Plazos y formas de pago.
- > Garantías de mantenimiento y repuestos, cuando sea el caso.

El **proceso de selección** de proveedores se realiza cumpliendo las etapas que se describen a continuación:

ETAPA	IMPACTO EN PROVEEDORES
Definición del perfil de la categoría y determinación del gasto anual	
Entendimiento del mercado de abastecimiento	Entrevistas con proveedores actuales y potenciales
Definición de la estrategia y generación de base de proveedores	Solicitud de información sobre la empresa y sus productos (RFI)
Solicitud y evaluación de ofertas	Solicitud de Oferta (RFQ): Antecedentes, Oferta técnica y económica
Negociación y selección	En conjunto con el cliente interno: calidad y pertinencia de los bienes y servicios
Relación comercial con proveedores	Entendimiento mutuo
Monitoreo y control	Mejoras en la operación

Durante 2009, se comenzó a utilizar un **sistema de cotizaciones en línea** que permite:

- Homogeneizar las cotizaciones, asegurando que se solicitan los mismos requisitos generales a todos los proveedores.
- Imposibilitar el acceso a las ofertas realizadas hasta el cierre de cada cotización.
- Mejorar la trazabilidad del proceso de cotización y contratación, facilitando los procedimientos de control y auditoría.

También se implementó un **Comité de Compras**, liderado por el Presidente de MAPFRE ARGENTINA, cuyo objetivo es autorizar, y corresponder, todas las contrataciones por montos superiores a los \$500.000 anuales. Se verifica que se haya cumplido la Política de Abastecimiento y que la adjudicación responda a criterios objetivos de evaluación del proveedor y de su oferta.

Para MAPFRE, las relaciones con los proveedores deben basarse en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, garantizándose, además de una actuación socialmente responsable, la transparencia, la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establezca en cada momento la normativa interna de contratación.

Como objetivo para el año 2010 estamos enfocados en la adaptación del Código Etico y de Conducta en la relación con los proveedores, teniendo en cuenta lo siguiente:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.
- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.
- Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.
- Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE.

Formación

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los talleres y peritos contratados para la atención de seguros de automóviles tienen la oportunidad de tomar una capacitación específica (chapa, pintura, mecánica, administración eficiente de un taller, lay out, etc.) en el CESVI, con un precio diferencial si el proveedor está homologado por esta empresa.



6

Dimensión Medioambiental de MAPFRE ARGENTINA



► Dimensión Medioambiental de MAPFRE ARGENTINA

El concepto de sostenibilidad, como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el medioambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes.

En este aporte a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación y la conservación del medio ambiente.

Este compromiso se materializa a través de la Política Medioambiental de MAPFRE que se articula a través de tres pilares: la integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental, y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Política medioambiental y energética

MAPFRE trabaja para generar beneficio para sus accionistas y quienes participan o colaboran en sus actividades, con voluntad de servicio a la sociedad, como reconocimiento de la función que le corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma.

En este aporte a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del medioambiente, y la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

Este compromiso se materializa a través de la integración del medio ambiente y la energía en el negocio, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y energética, y la promoción de la responsabilidad medioambiental y energética en la sociedad.

Integración del medio ambiente y la energía en el negocio

Se aplican criterios medioambientales y energéticos en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales y energéticos, como son el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.

Se desarrollan productos y servicios que contribuyen a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental y del consumo sostenible de la energía en la sociedad.

Gestión medioambiental y energética

MAPFRE cumple con la legislación medioambiental y energética que es de aplicación a su actividad, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria. Además, adopta medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética, que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorías.

Por otro lado, utiliza de forma racional los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía. También reduce la generación de residuos y emisiones y favorece el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética. A su vez, busca soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético.

Incluso, emplea los medios necesarios para asegurar que esta Política Medioambiental y Energética sea conocida por todos los empleados y esté a disposición del público. Además, genera información periódica de los progresos logrados en su gestión medioambiental y energética.

Promoción de la responsabilidad medioambiental y energética

La compañía pone a disposición de los empleados recursos para que participen en el logro de los objetivos medioambientales y energéticos de MAPFRE y contribuyan al desarrollo sostenible.

Desarrolla actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental y energética de la sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación destinadas a colectivos diversos. También promociona buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético entre clientes y proveedores.

Asimismo, MAPFRE contribuye a la investigación, desarrollo y difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como fin la preservación del medio ambiente y de los recursos energéticos. Por otro lado, participa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueve y apoya el desarrollo de iniciativas para su protección.

Alineada con el concepto de sostenibilidad del Grupo MAPFRE, en MAPFRE ARGENTINA se impulsa una serie de medidas destinadas a generar conciencia sobre la importancia del cuidado del medioambiente.

Gestión de residuos

CAMPAÑA DE RECICLADO DE PAPEL

El Programa de Reciclado de Papel, promovido por el Hospital de Pediatría Dr. Juan P. Garrahan, está diseñado con el fin de introducir en la comunidad la práctica habitual de separar, juntar y donar el papel en desuso. El material se destina directamente a los galpones de reciclaje de Fundación Garrahan, donde se clasifica por tipos de papel, y luego la materia prima se vende a Papelera del Plata.

Durante 2009 se entregaron 11.124,5 Kg de papel. Además, la compañía se sumó a la Campaña de tapitas de plástico, también para el mismo Hospital. El año pasado se entregaron 903,5 kg de tapitas.



Campaña EPA!: Ahorro de Energía, Papel y Agua

Con el objetivo de concientizar a los empleados sobre el ahorro de los recursos (Energía, Papel y Agua) para que luego estos hábitos puedan ser trasladados a los hogares de cada uno, la compañía se sumó a "EPA ¡Mirá que fácil es ahorrar", campaña promovida por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), la cual busca generar conciencia entre los empleados, proveedores, clientes y demás grupos de interés, sobre la importancia del ahorro de recursos ambientales.

La campaña, que se implementó en todas las oficinas de MAPFRE ARGENTINA, incluyó cartelería, herramientas *on line* y *stickers* (colocados en espejos, cocinas, impresoras e interruptores de luz) con mensajes sobre las acciones directas que cada uno podía implementar para colaborar con el ahorro de estos recursos.



Disminución del consumo de energía por medio del reemplazo de monitores CRT por LCD

Se ha reemplazados aproximadamente el 30 % de los monitores CRT por LCD, como política que fomente la disminución del consumo energético.

Un monitor LCD utiliza para funcionar 1/3 de la energía que usa un CRT con el mismo tamaño de pantalla. A su vez, los LCD no poseen ningún tipo de radiación eléctrica o magnética porque no trabajan con electromagnetismo como los CRT.

Con respecto a la vida útil, en un LCD existe un elemento de corta vida útil que es la luz trasera (backlight). La duración típica de esta luz ronda las 50.000 horas para llegar a la mitad de brillo. En cambio, un CRT tiene entre 10.000 y 20.000 horas de vida útil.



7

Información Complementaria



► PRINCIPALES ASOCIACIONES

- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMPAÑÍA DE SEGUROS (AACS)
- ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE VIDA Y RETIRO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (AVIRA)
- UNIÓN DE ASEGURADORES DE RIESGOS DEL TRABAJO (UART)
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (CECRA)
- CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EN LA ARGENTINA (AMCHAM)
- ASOCIACIÓN CRISTIANA DE DIRIGENTES DE EMPRESA (ACDE)
- ASOCIACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA ARGENTINA (ADRHA)
- IDEA (CÁMARA EMPRESARIA)
- INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)





► Índice de indicadores GRI 2009

1. Parte general

Leyenda:

✓: DISPONIBLE NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/Comentarios
ESTRATEGIA Y ANALISIS		
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Presidente. Pág 6. - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social. Pág 12.
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Presidente. Pág 6. - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social. Pág 12.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1 Nombre de la organización.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y sus clientes. Pág 34.
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información General. Organigrama. Pág 8. - Implantación en Argentina. Pág 10.
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	✓	<ul style="list-style-type: none"> MAPFRE Av. Juana Manso 205 C1107CBE, Ciudad de Buenos Aires, Argentina
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información general (MAPA). Implantación Internacional. Pág 10.
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información general. Organigrama. Pág 9.
2.7 Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Implantación en Argentina. Pág 10. - MAPFRE Argentina y sus clientes.
2.8 Dimensiones de la organización informante.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información general. Implantación en Argentina. Pág 10. - Dimensión económica de MAPFRE Argentina. Pág 19.
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		<ul style="list-style-type: none"> - No se han producido en MAPFRE Argentina cambios significativos durante el 2009.
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y sus empleados: Distinciones y reconocimientos. Pág 33. - MAPFRE Argentina y sus intermediarios. Pág 48.
PARAMETROS DE LA MEMORIA		
3.1 Período cubierto por la información contenida.	✓	2009
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - La presente Memoria, es la Primera de MAPFRE ARGENTINA

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/Comentarios
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓	Anual
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Nos interesa su opinión: Pág 123.
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE Argentina desarrolla sus principales actividades.
3.6 Cobertura de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Presidente. Pág 6.
3.7 Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe. Pág 12.
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	✓	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	✓	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	NA	<ul style="list-style-type: none"> - La presente Memoria, es la Primera de MAPFRE ARGENTINA.
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	NA	
INDICE DEL CONTENIDO GRI		
3.12 Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información complementaria: Índice de Indicadores
VERIFICACIÓN		
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Algunos indicadores de la presente memoria han sido verificados externamente por Ernst & Young. Ver informe de verificación externa. - Carta del Presidente.

Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios	Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
GOBIERNO					
4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición [incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos] de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE. - Organigrama de MAPFRE ARGENTINA. - El Comité de Dirección, presidido por el Presidente e integrado por los máximos representantes de las Unidades, asume en MAPFRE Argentina la aprobación del presente Informe de Responsabilidad Social, así como el de la estrategia y supervisión de la organización. - El presidente de la Compañía, es también el Director ejecutivo. - Hay tres miembros Independientes. 	4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) - Carta del Presidente. Pág 6. - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: política y modelo. Págs 12 y 13. - Dimensión Medioambiental de MAPFRE Argentina: Política. Pág 52.
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo [y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen].	✓		4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG y Principios. Pág 14. - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) - Código Ético y de Conducta.
4.3 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓		4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	- Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE y sus empleados: canales de comunicación. Pág 32. - NA para los accionistas. - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com). - Código Ético y de Conducta. 	COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos [incluidos los acuerdos de abandono del cargo] y el desempeño de la organización [incluido su desempeño social y ambiental].	ND	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina aplica lo dispuesto en el Código de Buen Gobierno. (Www.mapfre.com) - MAPFRE Argentina y sus empleados: Compensaciones. Pág 27. 	4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) - Código Ético y de Conducta. 	4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Presidente - Información complementaria: Principales asociaciones - En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	✓		4.13 Principales asociaciones a las que pertenece [tales como asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Información Complementaria: ▪ Principales asociaciones. Pág 57.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
			4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	<ul style="list-style-type: none"> - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> » Mapa de Grupos de Interés. - Esta memoria dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: empleados [Pág 22], clientes [Pág 34], intermediarios [Pág 47] y proveedores [Pág 49]. Además, MAPFRE Argentina dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental [Pág 52]. En cada uno de estos capítulos, se tratan de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE Argentina tiene establecidos con ellos.

► Índice de indicadores GRI 2009

► Indicadores de desempeño económico

Leyenda:

✓: DISPONIBLE NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	- MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Mapa de Grupos de Interés. Pág 14.
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓	- Carta del Presidente. Pág 6. - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Principios para la elaboración del Informe. Pág 18. - Ver indicador 4.14
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓	

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados. - Política retributiva. Pág 27.
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✓	- MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Gestión de Riesgos ESG. Pág 14.
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: Beneficios Sociales. Pág 28.
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	ND	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	ND	- MAPFRE Argentina y sus empleados: Política Retributiva. Compensaciones. Pág 27.
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	Política y prácticas: - Código Ético y de Conducta: epígrafe 3.2.3 - MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: Política de RS. Pág 12. Gasto proveedores: - MAPFRE Argentina y sus proveedores. Pág 49.
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	En MAPFRE Argentina, los altos directivos son locales. Código de Buen Gobierno: - Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado cl "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social."
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	NA	
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	NA	

► Indicadores de desempeño medioambiental

Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios	Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES			BIODIVERSIDAD		
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	ND		EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indique la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a áreas protegidas.	NA	NT. Todas las instalaciones de MAPFRE en Argentina, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	ND		EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajena a las áreas protegidas	NA	
ENERGÍA			EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	NA	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	ND		EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NA	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	ND		EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NA	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	ND		EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	ND		EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	ND	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	ND		EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	ND	
AGUA			EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	ND	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	ND		EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	ND	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA		EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	NA		EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA	
			EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓	- Dimensión Medioambiental de MAPFRE: ▪ Gestión de residuos. Pág 54.

► Indicadores de desempeño medioambiental

Leyenda:

✓: DISPONIBLE NA: NO APLICA ND: NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	NT: No tenemos constancia de que se hayan producido en 2009 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE en Argentina, ni de que se hayan activado, por tanto, planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA	La Compañía no produce en sí residuos peligrosos. Ocurre que en los casos de automóviles que sufren destrucción total, los mismos son enviados en su totalidad a CESVI, cumpliendo con el procedimiento de la Ley 25.761 (Ley de Desarmaderos). En las instalaciones de CESVIAUTO, se realiza la descontaminación de las unidades, es decir, retiran los fluidos, para enviar las piezas mecánicas no salvables a compactar a través de un prestador especializado.
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	✓	NT: Todas las instalaciones de MAPFRE en Argentina, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓	• Dimensión Medioambiental de MAPFRE: ▪ Productos y servicios para el riesgo ambiental. Campaña EPA, Consumo energía Gestión de Residuos.
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓	NT: No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE en Argentina, durante el ejercicio 2009.
TRANSPORTE		
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	NA	El transporte del personal de MAPFRE Argentina, no produce un impacto significativo.
GENERAL		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	ND	

► Indicadores de desempeño social

Indicador GRI	Disponibilidad del indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO		
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: ▪ Estructura de la plantilla. Pág 22.
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	✓	
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: ▪ Política de compensaciones Pág 27. ▪ Beneficios Sociales. Pág 28.
RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES		
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓	- MAPFRE y sus empleados: Representación legal de los trabajadores. Pág 32.
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	✓	- Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente de cada país. En MAPFRE ARGENTINA la Ley de Contrato de Trabajo establece 2 días. MAPFRE anticipa los cambios con mayor plazo, según el caso.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	ND	- Código Ético y de Conducta: Entornos de trabajo seguros y saludables. Protección de la Salud. - MAPFRE Argentina y sus empleados: Prevención de Riesgos Laborales y Salud. Pág 32.
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	✓	En 2009 se han producido 262 accidentes laborales, sin víctimas mortales. Estos accidentes han supuesto 405.310 horas perdidas.
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: Prevención de Riesgos Laborales y Salud. Pág 32.
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	NA	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: ▪ Formación y desarrollo profesional. Pág 24.
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: ▪ Formación y desarrollo profesional. Pág 24.

Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios	Indicador GRI	Disponibilidad del Indicador	Localización en el Informe/ Comentarios
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	✓	- MAPFRE Argentina y sus empleados: » Gestión del desempeño. Pág 26.	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓	MAPFRE Argentina y sus empleados: Estructura de Plantilla. Pág 22.	HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓	- No existen actividades que pongan en riesgo el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos ni identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. - Participación de la Red de Empresas para la Erradicación del Trabajo Infantil. - Código Ético y de Conducta: (3.1.1) - Pacto Mundial: MAPFRE pertenece al Pacto Mundial desde el 2004 y se compromete como Grupo con la implantación y cumplimiento de los principios que representa. Además, MAPFRE Argentina reporta anualmente información para cumplimentar el Informe de Progreso de MAPFRE.
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	NA		HR6 Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	
PRACTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓	- MAPFRE Argentina y la Responsabilidad Social: » Principio 1 [Pág 13] » Gestión de Riesgos ESG. Pág 14. - Código de Buen Gobierno. Principios Institucionales (www.mapfre.com) - Código Ético y de Conducta. (3.2.3)	TRABAJOS FORZADOS		
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	✓	- MAPFRE Argentina y sus proveedores: Política de selección y contratación de proveedores. - Pacto Mundial: MAPFRE pertenece al Pacto Mundial desde el 2004 y se compromete como Grupo con la implantación y cumplimiento de los principios que representa. Además, MAPFRE Argentina reporta anualmente información para cumplimentar el Informe de Progreso de MAPFRE.	HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	✓	- No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) - Código Ético y de Conducta.
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓	- En el taller de Inducción Emprender se hace referencia a la adhesión, por parte de MAPFRE, al Pacto Global de las Naciones Unidas, como así también a los derechos del empleado. Dentro de este taller cuya duración es de 8 hs, estas cuestiones llevan aproximadamente 1 hora. El porcentaje de empleados del total de la dotación a diciembre de 2009 es del 4%, ya que pertenece a los empleados ingresados a lo largo de este año. - Formación a empleados del Código Ético: 78 horas. - En 2009 han sido inscriptos a cursos de formación en Prevención de Blanqueo de Capitales 136 empleados y se han impartido 194 horas de formación y se formaron en Lucha contra el Fraude un total de 58 empleados y se han impartido 116 horas de formación al respecto.	PRACTICAS DE SEGURIDAD		
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓	- No consta ninguna demanda laboral vigente relativa a situaciones o actuaciones discriminatorias.	HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	✓	El personal de seguridad del edificio de MAPFRE no está contratado por la empresa, sino por el propio edificio.
DERECHOS DE LOS INDIGENAS					
			HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	- No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos con los indígenas. - Pacto Mundial: MAPFRE pertenece al Pacto Mundial desde el 2004 y se compromete como Grupo con la implantación y cumplimiento de los principios que representa. Además, MAPFRE Argentina reporta anualmente información para cumplimentar el Informe de Progreso de MAPFRE. Informe Progreso del Pacto Mundial [www.pactomundial.org] - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)

► Indicadores de desempeño social

► Indicadores GRI Suplemento Financiero

► Indicadores GRI Suplemento Financiero



► Principios del Pacto Mundial y su equivalencia en GRI V3

La siguiente tabla muestra qué indicadores de desempeño del GRI V3 se relacionan con cada uno de los diez principios del Pacto Mundial.



Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
DERECHOS HUMANOS	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - No discriminación: HR4 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6 - Trabajos forzados: HR7 - Prácticas de seguridad: HR8 - Derechos de los indígenas: HR9 - Relación Empresa/Trabajadores: LA4 - Salud y seguridad en el trabajo: LA6–LA9 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Política Pública: S05 - Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2 - Privacidad del cliente: PR8 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - No discriminación: HR4 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6 - Trabajos forzados: HR7 - Prácticas de seguridad: HR8 - Derechos de los indígenas: HR9 - Política Pública: S05
DERECHOS LABORALES	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Relación Empresa/Trabajadores: LA4–LA5 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 - Política Pública: S05
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - Trabajos forzados: HR7 - Política Pública: S05
	5. Erradicar el trabajo infantil	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 - Política Pública: S05
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	DESEMPEÑO SOCIAL <ul style="list-style-type: none"> - Empleo: LA2 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1–HR3 - No discriminación: HR4 - Política Pública: S05 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	<p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Emisiones, vertidos y residuos: EN18 – Productos y servicios: EN26 – General: EN30, DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05</p>
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: EN1, EN2 – Energía: EN3–EN7 – Agua: EN8–EN10 – Biodiversidad: EN11–EN15 – Emisiones, vertidos y residuos: EN16–EN25 – Productos y servicios: EN26, EN27 – Cumplimiento normativo: EN28 – Transporte: EN29 – General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05 – Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4</p>
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: EN2 – Energía: EN5–EN7 – Agua: EN10 – Emisiones, vertidos y residuos: EN18 – Productos y servicios: EN26, EN27 – General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05</p>
ANTI-CORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>DESEMPEÑO SOCIAL – Comunidad: S02–S04 – Política Pública: S05–S06</p>

(Fuente: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Informe Making the Connection [MTC]. Información contenida en www.globalreporting.org)



► Nivel de aplicación de los indicadores GRI V3

La presente Memoria de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación B de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative.

Nivel de aplicación	C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil según G3 Indicadores requeridos: 1.1; 2.1-2.10; 3.1 – 3.8, 3.10 – 3.12 4.1 – 4.4 , 4.14 – 4.15			Indicadores requeridos: 1.1-1.2 2.1- 2.10 3.1 – 3.13 4.1 – 4.17		Indicadores requeridos: 1.1-1.2 2.1- 2.10 3.1 – 3.13 4.1 – 4.17
	Enfoques de gestión según G3 No se requiere		Informe verificado externamente	Para cada categoría de indicadores	Informe verificado externamente	Para cada categoría de indicadores
	Indicadores de desempeño G3 e Indicadores sectoriales Informar, al menos, sobre 10 indicadores de desempeño, por lo menos uno de cada ámbito: económico, social y medioambiental			Informar, al menos, sobre 20 indicadores de desempeño, por lo menos uno de cada ámbito: económico, derechos humanos, derechos laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos y medio ambiente		Informar, sobre todos los indicadores centrales del G3 y del suplemento, con respecto al principio de materialidad: a) informando de cada indicador; b) explicando la razón para su omisión

Informe de Verificación Externa



REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS OPERACIONES REALIZADAS EN ARGENTINA, E INCLUIDA EN EL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2009

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

Antecedentes:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de MAPFRE, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).

Dicha revisión engloba la información incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de MAPFRE para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en Argentina, y no la información incluida en el Informe local de Responsabilidad Social de MAPFRE ARGENTINA.

Dentro del alcance de las revisiones realizadas, se han desarrollado trabajos de verificación de las actividades y datos reportados para las operaciones de MAPFRE en Argentina, por parte de Ernst & Young en las instalaciones de Mapfre en dicho país.

Alcance

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2009, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2008. Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE en Argentina para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE en Argentina.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en Argentina.

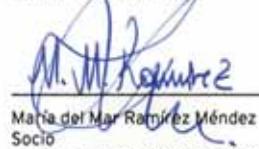
En el cuadro adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance para Argentina.

El alcance de esta revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

ERNST & YOUNG, S.L.



Maria del Mar Ramírez Méndez
Socio
Madrid, 23 de febrero de 2010

LABORAL	
IND.	DESCRIPCION
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
LA2	Número total de cuestionarios y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y régimen.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección- empleados establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de visitas médicas relacionadas con el trabajo por régimen.
LA8	Anuentes de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
LA10	Porcentaje de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
SOCIEDAD	
IND.	DESCRIPCION
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
IND.	DESCRIPCION
PR4	Número total de incumplimientos de la legislación y de los códigos voluntarios relativos a la infidelidad y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incumplimientos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la figura de datos personales de cliente.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
DERECHOS HUMANOS	
IND.	DESCRIPCION
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de accederse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
HR6	Actividades identificadas que confluyen un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.



8

FUNDACION MAPFRE - Delegación Argentina

Informe 2009



FUNDACIÓN**MAPFRE**

► FUNDACIÓN MAPFRE

Introducción

La preocupación social ha sido consustancial con la actuación de MAPFRE desde hace muchos años, y forma parte de los principios institucionales definidos en su Código de Buen Gobierno. En cumplimiento de ese principio, MAPFRE ha dedicado desde 1975 una parte de sus ingresos anuales a promover y financiar actividades no lucrativas de interés general a través de diversas fundaciones privadas, integradas desde el 1 de enero de 2006 en FUNDACIÓN MAPFRE, que desarrolla actividades orientadas a los siguientes fines fundacionales:

- Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la Seguridad Vial, la Medicina y la Salud.
- Mejora de la Calidad de Vida y del Medio Ambiente.
- Difusión de la Cultura, las Artes y las Letras.
- Formación e investigación en materias relacionadas con el Seguro y la Gerencia de Riesgos.
- Investigación y divulgación de conocimientos en relación con la historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos.
- Mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la Sociedad.

Las actividades de FUNDACIÓN MAPFRE se desarrollan principalmente en España y en Iberoamérica, y para el cumplimiento de sus fines utiliza los siguientes medios:

- Concesión de ayudas a la investigación.
- Creación y sostenimiento de centros de carácter docente y de investigación.
- Concesión de becas para estudios en instituciones docentes públicas y privadas.
- Organización de exposiciones artísticas.
- Organización de conferencias, simposios, seminarios y coloquios.
- Organización de campañas de prevención de accidentes, directamente o en colaboración con entidades públicas o privadas.
- Edición y difusión de publicaciones, periódicas o unitarias.

- Concesión de becas o ayudas para la rehabilitación física o profesional de minusválidos y organización de actividades que contribuyan a tal fin.
- Promoción y apoyo de actividades y programas para la educación sanitaria y el fomento de la salud.
- Concesión de ayudas económicas o de otro tipo a las personas o colectivos menos favorecidos de la sociedad.

FUNDACIÓN MAPFRE es propietaria de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., respecto de la cual ejerce los derechos que le corresponden como accionista mayoritario, y vela por su buen gobierno corporativo; pero no interviene en su gestión, que se lleva a cabo por sus órganos de gobierno.

La sede de FUNDACIÓN MAPFRE está situada en el Paseo de Recoletos 23, de Madrid, en un edificio de 6.000 m² construido entre 1881 y 1884 por el arquitecto Agustín Ortiz de Villajos. Dicho edificio alberga las dependencias institucionales y operativas de la Fundación, incluyendo tres salas en las que se desarrollan exposiciones de artes plásticas, escultura y fotografía.

Las actividades de la Fundación se desarrollan a través de cinco institutos especializados:

- Instituto de Acción Social
- Instituto de Ciencias del Seguro
- Instituto de Cultura
- Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente
- Instituto de Seguridad Vial

Órganos de Gobierno

PATRONATO		COMISIÓN DE CONTROL INSTITUCIONAL	
PRESIDENTE DE HONOR	Julio Castelo Matrán	PRESIDENTE	Alberto Manzano Martos
PRESIDENTE	José Manuel Martínez Martínez	VICEPRESIDENTE PRIMERO	Filomeno Mira Candel
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Filomeno Mira Candel	VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Francisco Ruiz Risueño
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Francisco Ruiz Risueño	VOCALES	Luis Hernando de Larramendi Martínez Andrés Jiménez Herradón Rafael Márquez Osorio Antonio Miguel-Romero de Olano Alfonso Rebuelta Badías Domingo Sugranyes Bickel
VICEPRESIDENTE TERCERO	Alberto Manzano Martos	VOCAL SECRETARIO	José Manuel González Porro
VOCALES	Ángel Alonso Batres Rafael Galarraga Solores Santiago Gayarre Bermejo Luis Hernando de Larramendi Martínez Sebastián Homet Duprà Antonio Huertas Mejías Andrés Jiménez Herradón Rafael Márquez Osorio Antonio Miguel-Romero de Olano Alfonso Rebuelta Badías Agustín Rodríguez García Domingo Sugranyes Bickel	VICESECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez
VOCAL SECRETARIO	José Manuel González Porro	INSTITUTOS	
VICESECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez	Acción Social	José Manuel Martínez Martínez Juan José Almagro García Fernando Garrido Tomé
DIRECTOR	José Luis Catalinas Calleja	Ciencias del Seguro	Filomeno Mira Candel José Luis Catalinas Calleja Mercedes Sanz Septién
COMISIÓN DIRECTIVA			
PRESIDENTE	Filomeno Mira Candel	Cultura	Alberto Manzano Martos Pablo Jiménez Burillo
VICEPRESIDENTE PRIMERO	Alberto Manzano Martos	Prevención, Salud y Medio Ambiente	Carlos Álvarez Jiménez Antonio Guzmán Córdoba
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Francisco Ruiz Risueño	Seguridad Vial	Julio Laria del Vas
VOCALES	Carlos Álvarez Jiménez José Luis Catalinas Calleja Rafael Galarraga Solores Luis Hernando de Larramendi Martínez Antonio Huertas Mejías Andrés Jiménez Herradón	- Presidente	
VOCAL SECRETARIO	José Manuel González Porro	- Vicepresidente	
VICESECRETARIO	Claudio Ramos Rodríguez	- Director General	

► FUNDACIÓN MAPFRE - Delegación Argentina

En 1984 la FUNDACIÓN MAPFRE comienza a contactarse con algunas instituciones argentinas, planificándose una serie de actividades conjuntas que marcaron el inicio de las relaciones del Sistema MAPFRE en el área de seguridad en nuestro país.

Es en el año 1991 cuando queda establecida la FUNDACIÓN MAPFRE - Delegación Argentina. Desde entonces trabaja en todo el país desarrollando una intensa actividad en las áreas de formación, investigación, desarrollo social y promoción de la seguridad, siempre desde una posición de apertura a la colaboración con otras entidades públicas, privadas y de la sociedad civil, empresas y profesionales, teniendo como referencia permanente al hombre y su bienestar.

A través de distintos programas concede premios, subsidios y becas de especialización, organiza jornadas, cursos, seminarios y campañas. Trabaja en el desarrollo y la promoción social, asistiendo a comunidades desfavorecidas. Apoya instituciones relacionadas con la infancia en riesgo, la discapacidad y la salud, dándole prioridad al apoyo a hospitales públicos, proyectos de asistencia alimentaria, de inserción laboral, desarrollo personal y educación.

AUTORIDADES	
PRESIDENTE	Diego Sobrini
COORDINADORA GENERAL	Rosario Fraguio
MIEMBROS TITULARES DEL COMITÉ	Diego Sobrini Rosario Fraguio Julio Bresso Pablo Pescie Jorge Flores
EQUIPO DE GESTIÓN	Julian Mendoza Paula Palanó Mauricio Riba

► Comité de Fundación

El Comité de Fundación está formado por empleados de la compañía, la coordinadora general de la fundación y su presidente y máxima autoridad, Diego Sobrini. Este comité se reúne tres veces por año y tiene por objeto realizar la planificación anual de la Fundación y marcar los lineamientos generales de las actividades a desarrollar. Los miembros del Comité fiscalizan y evalúan el alcance y cumplimiento de los objetivos, como así también la obtención de los resultados esperados.

► Información Económica a Nivel Mundial

En el ejercicio 2009 los ingresos de FUNDACIÓN MAPFRE han ascendido a 93,3 millones de euros, cifra que representa un incremento del 127 % respecto del ejercicio anterior.

Las cantidades empleadas en la realización de actividades fundacionales, incluyendo los gastos de administración, han alcanzado la cifra de 46,6 millones de euros, con incremento del 22,6 % respecto del ejercicio anterior.

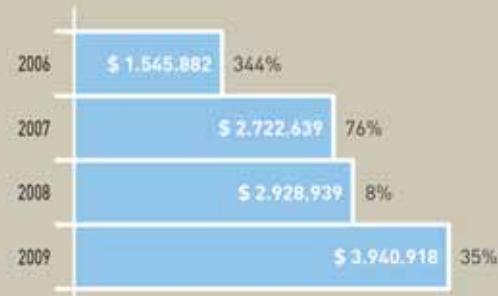
El patrimonio de la Fundación a 31 de diciembre de 2009 se elevaba a 2.698,2 millones de euros.

► Información Económica - Delegación Argentina

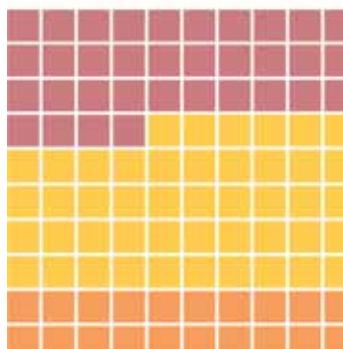
En el ejercicio 2009 la Delegación Argentina ha recibido en concepto de Donaciones para Fines Generales por parte de FUNDACION MAPFRE ESPAÑA la cantidad de \$ 3.730.177, con incremento del 18.7% respecto del ejercicio anterior.

Las cantidades empleadas en la realización de actividades fundacionales en Argentina, incluyendo los gastos de administración, han alcanzado la cifra de \$ 3.940.918, lo que implica un 34.55% de aumento respecto al 2008.

► Evolución de la Inversión 2006-2009



APLICACIÓN DE FONDOS POR INSTITUTO



Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente \$ 1.323.197 [34%]

Instituto de Acción Social \$ 1.802.537 [46%]

Instituto de Seguridad Vial \$ 815.184 [21%]

TOTAL: \$ 3.940.918 [100%]



BALANCE GENERAL

	2009	2008
Activo Corriente		
- Caja y bancos	\$ 758.408	\$ 672.661
- Créditos	\$ 9.147	\$ 128.643
Total del activo corriente	\$ 767.555	\$ 801.304
Activo no Corriente		
- Bienes de uso (Anexo II)	-	\$ 159
Total del activo no corriente	-	\$ 159
TOTAL DEL ACTIVO	\$ 767.555	\$ 801.463
Pasivo Corriente		
- Deudas	\$ 627.375	\$ 450.542
- Previsiones	\$ 70.000	\$ 70.000
Total del pasivo corriente	\$ 697.375	\$ 520.542
TOTAL DEL PASIVO	\$ 697.375	\$ 520.542
PATRIMONIO NETO - Según estado respectivo	\$ 70.180	\$ 280.921
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	\$ 767.555	\$ 801.463

ESTADO DE RECURSOS Y GASTOS

	2009	2008
RESULTADOS ORDINARIOS		
Recursos		
- Para fines generales - Donaciones	\$ 3.730.177	\$ 3.142.176
	\$ 3.730.177	\$ 3.142.176
Gastos		
- Amortizaciones de bienes de uso - Anexo I	[\$ 159]	[\$ 175]
- Generales de administración - Anexo II	[\$ 162.977]	[\$ 196.704]
- Específicos de la actividad - Anexo III	[\$ 3.777.782]	[\$ 2.732.060]
	[\$ 3.940.918]	[\$ 2.928.939]
(DÉFICIT) / SUPERÁVIT DEL EJERCICIO	[\$ 210.741]	\$ 213.237

ANEXO I - EVOLUCIÓN DE LOS BIENES DE USO

Cuenta principal	Valores al inicio del ejercicio	VALORES DE ORIGEN		Valores al cierre del ejercicio
		Aumentos	Disminuciones	
Equipos de laboratorio	113.681	-	-	113.681
Muebles y útiles	28.845	-	-	28.845
Equipos de computación	44.814	-	-	44.814
Totales 2009	187.340	-	-	187.340
Totales 2008	187.340	-	-	187.340

ANEXO II - GASTOS GENERALES DE ADMINISTRACIÓN

	2009	2008
Concepto		
- Viáticos y movilidad	\$ 10.501	\$ 15.433
- Gastos de librería	\$ 2.770	\$ 7.374
- Impuestos	\$ 42.891	\$ 41.271
- Franqueo y mensajería	\$ 8.863	\$ 5.089
- Gastos bancarios	\$ 12.644	\$ 10.843
- Honorarios	\$ 85.308	\$ 116.694
TOTAL	\$ 162.977	\$ 196.704

ANEXO III - GASTOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD

	2009	2008
Concepto		
- Gastos de organización de actividades	\$ 1.440.890	\$ 694.636
- Donaciones	\$ 2.043.991	\$ 1.770.018
- Gastos de difusión (Otros)	\$ 203.420	\$ 144.200
- Premios	\$ 89.481	\$ 123.206
TOTAL	\$ 3.777.782	\$ 2.732.060

"Información extraída de los estados contables de FUNDACIÓN MAPFRE al 31 de diciembre de 2009, auditados por Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L., firma miembro de Ernest & Young Global".

► Actividades

Instituto de Acción Social

El Instituto de Acción Social busca contribuir al desarrollo y progreso de la sociedad, aportando recursos destinados a la mejora directa o indirecta de las condiciones de vida de las personas y colectivos más desfavorecidos de Argentina.

Las actividades se centran principalmente en la organización, asistencia y apoyo de proyectos relacionados con la educación integral de los niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad en favor de su integración social.

Las actividades realizadas desde el Instituto en Argentina durante 2009 fueron las siguientes:

MAPA CON ALCANCE DE ACTIVIDADES SOCIALES



Programa de desarrollo local - Tres Isletas

PROYECTO "REHABILITACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y FORMACIÓN DE AUXILIARES EN ORTESIS Y PRÓTESIS"

- Región:

- > Provincia de Chaco y provincias vecinas - Región Noreste.

- Partners:

- > Centro Comunitario Jesús María.
- > MAPFRE ARGENTINA ART.
- > Daniel Suárez - Protesista.

- Objetivos:

- > Brindar asistencia traumatológica a personas con discapacidad motora, suministrándoles equipos de órtesis y prótesis en forma gratuita.
- > Realizar el mantenimiento y adaptación de los equipos de órtesis y prótesis, mediante la formación y capacitación de un grupo de auxiliares -quienes son voluntarios locales- que luego llevan adelante este trabajo.

- Dinámica:

- > Un grupo de médicos traumatólogos de MAPFRE, junto con un protesista, realizan voluntariamente tres visitas anuales para atender a la población de Tres Isletas y alrededores y así brindarles servicios médicos especializados..
- > Desde hace 8 años se forma y capacita a un grupo de pobladores locales para que sean ellos mismos quienes confeccionen y realicen el mantenimiento de las prótesis y órtesis que sean necesarias para cubrir la demanda local.

- Fecha de realización:

- > 1° visita: agosto 2009.
- > 2° visita: noviembre 2009.

- Beneficiarios directos:

- > 200 personas recibieron asistencia en las dos visitas.

- Voluntarios de MAPFRE que colaboraron en el programa:

- > 9.



PROYECTO "ASISTENCIA MÉDICA ESPECIALIZADA"

- Región:

- > Provincia de Chaco y provincias vecinas - Región Noreste.

- Partner:

- > ONG SOS Aborigen.

- Objetivos:

- > Brindar asistencia odontológica a niños y adultos de Tres Isletas y zonas aledañas en forma gratuita.
- > Instruir a niños y adultos en técnicas de higiene para prevenir futuras caries y problemas bucales.

- Dinámica:

- > Un grupo de odontólogos de Córdoba realiza, en forma voluntaria, visitas anuales a la población de Tres Isletas y alrededores para brindarles servicios médicos especializados.

- Fecha de realización:

- > 1° visita: septiembre 2009.

- Beneficiarios directos:

- > De estos 300, hay 186 niños bajo seguimiento desde hace 5 años. Estos son instruidos en técnicas de higiene y se les realizan trabajos de topicalización con flúor, inactivación de caries y colocación de selladores. Es importante mencionar que en este período de tiempo se ha logrado que el 99,5 % de los chicos no tuvieran caries nuevas.
- > Asimismo se responde a la demanda espontánea de adolescentes y adultos jóvenes. A través de estas consultas se eliminan en promedio 100 focos sépticos por viaje, los cuales potencialmente son generadores de problemas renales, pulmonares y cardíacos con la consiguiente pérdida de producción laboral.

- Voluntarios externos que colaboraron en el programa:

- > 4.

PROYECTO "ACTIVIDAD DEPORTIVA Y ESPARCIMIENTO"

- Región:

- > Tres Isletas - Provincia de Chaco.

- Objetivos:

- > Continuar con el proceso educativo y la estimulación de los niños que ya han egresado del jardín de infantes, generando un espacio de educación no formal de socialización y nuevos aprendizajes, habilidades, destrezas y capacidades.
- > Contribuir con la educación de los niños, adolescentes y jóvenes de un sector con grandes necesidades, por medio del desarrollo de actividades físicas, deportivas y recreativas como herramienta de contención social.
- > Fomentar la socialización e inserción comunitaria a través de la participación en actividades grupales de intercambio con sus pares.
- > Fomentar valores sociales y actitudes positivas de pertenencia a un grupo como el respeto, la solidaridad, la comunicación positiva.
- > Propiciar el cuidado del cuerpo y el respeto hacia él, mediante la práctica del deporte.

- Dinámica:

- > Se brindaron clases semanales a 150 niños de 8 a 13 años para que aprendieran básquet, voley, gimnasia deportiva y aeróbica.
- > Se dictaron clases semanales de danzas folclóricas a 100 niños y adolescentes de 4 a 18 años..
- > Se realizaron viajes de intercambio en la región.

- Fecha de realización:

- > Clases semanales durante todo el año.

- Beneficiarios directos:

- > 250 niños y adolescentes de 4 a 18 años.



PROYECTO "CONSTRUCCIÓN DE ESPACIOS DE TRABAJO"

- Región:

- > Tres Isletas - Provincia de Chaco.

- Objetivos:

- > General: Colaborar anualmente con la construcción, ampliación, remodelación y adecuación de los espacios de trabajo del Centro Comunitario, para acompañar así el constante crecimiento y evolución en respuesta a las demandas y necesidades de la población de Tres Isletas y sus alrededores.
- > 2009: Finalización de la construcción del Centro de Salud Jesús María para garantizar la continuidad y mejora de la atención sanitaria de los habitantes de una de las regiones más pobres de la Argentina. Esta acción además está integrada a una propuesta más abarcadora de inclusión social de una comunidad por medio de la educación y el trabajo y que ya cuenta con el compromiso y la participación del Hospital local.

- Dinámica:

- > Durante 2009 se terminó la construcción del Centro de Salud de 280 metros cuadrados con 4 consultorios, una guardia, una sala de observación, una enfermería, una farmacia, un lavadero, una sala de administración, office y recepción para la atención de la población de la zona programática del Centro de Salud. Además se comenzó su equipamiento.

- Beneficiarios directos:

- > 6.000 habitantes pertenecientes al Barrio Alianza y alrededores





Programa "Comunidades FUNDACIÓN MAPFRE"

- Región:

- > Todo el país

- Objetivos:

- > Promover la asistencia continuada a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, basado en la "Educación Integral".
- > Identificar y apoyar proyectos comunitarios para impulsar acciones humanitarias que promuevan procesos de desarrollo más equitativos e inclusivos para los sectores más pobres.

- Dinámica:

- > Se realizó un concurso en todo el territorio de la Argentina, mediante el cual se aportó recursos financieros a organizaciones sin fines de lucro para llevar adelante proyectos anuales concretos en tres categorías: "Grandes": \$18.000, "Medianos": \$10.000 y "Pequeños": \$5.000.

- Áreas:

- > Educación - Nutrición - Salud.

- Tipo de organizaciones:

- > Fundaciones.
- > Asociaciones Civiles.
- > Escuelas públicas.
- > Escuelas públicas de gestión privada.
- > Cooperativas.
- > Mutuales.
- > Centros Comunitarios.

- Requisitos:

- > Tener domicilio legal en Argentina.
- > Trabajar en alianza con otras organizaciones.
- > Tener personería jurídica.
- > Tener más de 2 años de inicio de actividades.
- > No tener fines del lucro.

- Criterios de selección:

- > Enfoque: En qué medida la propuesta se alinea con los temas y objetivos del concurso y contribuye a promover procesos de desarrollo más equitativos e inclusivos mediante la educación integral para niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.
- > Trabajo en Red: Cuál es el grado de colaboración y ayuda mutua formal o informal entre dos o más organizaciones que permite la sinergia, complementariedad y optimización de los recursos y saberes en pos de un objetivo común.
- > Alcance: Cuál es la cantidad de beneficiarios directos a los que se llega con el proyecto.

> Factibilidad y Eficiencia: De qué manera la propuesta propone actividades con posibilidades de obtener los objetivos del proyecto. Además, se analiza si los resultados son concretos, medibles y el presupuesto presentado refleja una relación coherente y adecuada entre los recursos a utilizar para esas actividades.

> Sostenibilidad: Si tiene posibilidad de continuar las actividades una vez que concluya el financiamiento de FUNDACION MAPFRE

> Replicabilidad: Si tiene capacidad de ser implementada en otros lugares, períodos de tiempo.

- Plazo de ejecución:

- > Julio de 2009 hasta junio de 2010, inclusive.

- Cantidad de proyectos seleccionados:

- > En total se recibieron 403 proyectos de los cuales se seleccionaron 99.

PROVINCIA	CATEGORÍA DE PROYECTO			TOTAL PROYECTOS	MONTO TOTAL
	GRANDE	MEDIANO	PEQUEÑO		
Buenos Aires	1	2	3	6	\$ 53.000
Gran Buenos Aires	3	4	1	8	\$ 99.000
Capital Federal	1	2	2	5	\$ 48.000
Catamarca	1	1	2	4	\$ 38.000
Chaco	1	4	1	6	\$ 63.000
Chubut	1	2	1	4	\$ 43.000
Córdoba	2	2	3	7	\$ 71.000
Corrientes	1	1	2	4	\$ 38.000
Entre Ríos	vacante	1	1	2	\$ 15.000
Formosa	1	2	1	4	\$ 43.000
Jujuy	1	2	1	4	\$ 43.000
La Pampa	1	1	vacante	2	\$ 28.000
La Rioja	1	1	vacante	2	\$ 28.000
Mendoza	1	5	1	7	\$ 73.000
Misiones	1	2	1	4	\$ 43.000
Neuquén	1	1	2	4	\$ 38.000
Río Negro	1	2	1	4	\$ 43.000
Salta	1	2	vacante	3	\$ 38.000
San Juan	1	vacante	1	2	\$ 23.000
San Luis	1	1	1	3	\$ 33.000
Santa Cruz	vacante	vacante	vacante	vacante	\$ 0
Santa Fe	1	4	2	7	\$ 68.000
Santiago del Estero	1	2	vacante	3	\$ 38.000
Tucumán	1	1	2	4	\$ 38.000
Tierra del Fuego	vacante	vacante	vacante	vacante	\$ 0
TOTAL	25	45	29	99	\$ 1.045.000

- Detalle de proyectos seleccionados:

PROVINCIA	ORGANIZACIÓN	
Buenos Aires	<ul style="list-style-type: none"> - Universidad FASTA - Cáritas La Medalla Milagrosa - Fundación Banco de Alimentos (Tandil) - Asociación Apoyo Familiar Casa del Niño Esperanza - Asociación Amigos del Menor y la Familia de Tres Arroyos - Facultad de Ciencias Veterinarias (UNCBA) 	
Capital Federal	<ul style="list-style-type: none"> - Legión de la Buena Voluntad - Cooperativa de Trabajo Mate Amargo Ltda. - Fundación Uniendo Caminos - Asociación Civil La Chispa - Asociación Civil Zavaleteros 	
Catamarca	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Residencia de la Bienaventuranza del Señor - Estudios y Proyectos Asociación Civil - Cooperativa de Trabajo Casa Puente Limitada - Sociedad de Fomento Villa Cubas 	
Chaco	<ul style="list-style-type: none"> - Cruz Roja Argentina - Escuela de Educación Especial N° 7 - Crusamen Argentina Comisión Provincial Resistencia - Asociación Civil Convergencia para el Protagonismo Social - Asociación Civil Cuerpo & Alma - Escuela de Educación Especial N° 2 "Telma Reca" 	
Chubut	<ul style="list-style-type: none"> - CAINAR -Centro de Ayuda Integral al Niño y Adolescente en Riesgo- - Escuela N° 528 - Fundación Cruzada Patagónica - Escuela de Nivel Inicial N° 443 	
Córdoba	<ul style="list-style-type: none"> - Asoc. Ética y Economía. Esc. de Empresas de la Comunidad de Córdoba - Asociación Civil Anunciar - Ashoka - Emprendedores Sociales - Asociación Civil Casa de la Amistad Rotaria de Villa María Este - Asociación Civil Llave de Progreso - Dispensario Santa Clara - Escuela Roque Sáenz Peña 	
Corrientes	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela Comercial de San Carlos - Escuela Profesional "Valentín Virasoro" - Banco de Alimentos Goya - Fundación Agrupar - Instituto Superior de Formación Técnica U.O.C.R.A. "Islas Malvinas" 	
Entre Ríos	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela N° 8 "23 de Diciembre" - Escuela N° 72 MARIANO MORENO 	
Formosa	<ul style="list-style-type: none"> - Talentos Asociación Civil - Asociación Civil Ecoclub - G.A.E.P. - Asociación Civil "Promoción Integral de Las Familias Formoseñas" 	
Gran Buenos Aires	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Comunitario 8 de Mayo - Fundación Actuar Hoy - Obra del Padre Mario Pantaleo - Fundación Padre Obispo Jorge Novak - Asociación Civil Nuevo Sol - Asociación Mutual de Empleo y Gestión Solidario - GESOL - Fundación Del Viso - Parroquia San Pablo 	
Jujuy	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperadora "Santa Rita del Centro de Salud Bº Mariano Moreno - Guardería del Niño Jesús - CREDES - Parroquia Santa Clara 	
La Pampa	<ul style="list-style-type: none"> - Fupest - Instituto Pampeano para el Desarrollo Sostenible -I.Pa.D.S.- 	
La Rioja	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca Popular "Pastor de la Colina Villafañe" - Fundación Nueva Generación 	
Mendoza	<ul style="list-style-type: none"> - Red Solidaria Comunidad en Acción - Escuela N° 4-211 "Ángel Oscar Funes" - Asociación Vida Infantil - Asociación Ecuménica de Cuyo - Fundación ArgenInta, Delegación Mendoza - San Juan - Fundación UNIDA - Escuela Normal Superior N° 9-005 "Fidela Amparán" 	
Misiones	<ul style="list-style-type: none"> - Asociación Civil Amigos de Betania - Instituto Aborigen Bilingüe Takuapi N° 1113 - Escuela Especial N° 45 "Casita de Belén" - Asociación Civil Escuela de la Familia Agrícola "San José Freinademetz" 	
Neuquén	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación de Estudios Patagónicos - Colegio "San José Obrero" - Biblioteca Popular Hugo Marcelo Berbel - Fundación Plan21 por el Desarrollo Humano Sostenible 	
Río Negro	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Ninquihué - Asociación Civil de Fieles Laicos "Nuestra Señora del Nahuel Huapi" - Fundación Arelaquen - Asociación Biblioteca Popular Sarmiento 	

Salta	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela N° 4.736 "San Miguel Arcángel" Tuyunti - Fundación Grano de Mostaza - Colegio Bandera de Salta N° 5157
San Juan	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela José María del Carril - Escuela Juana de Ibarbourou
San Luis	<ul style="list-style-type: none"> - Centro Educativo N° 28 "Dr. René Favaloro" - Al Centro Educativo N° 21 "Puerta De Cuyo" (Servicio Jean Piaget) - Docentes y Cooperadora dela Escuela N° 6 "Santa María Eufrasia"
Santa Fe	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela N° 1.294 "2 de Abril" - Servicio de Educación Popular - Escuela N° 1086 "Mariano Moreno" y Asociación Engranajes - Acción Educativa - Abracuentos. Libroteca ambulante. - Jardín de Infantes N° 198 "Aurora Borda Fredes" - ACDI
Santiago del Estero	<ul style="list-style-type: none"> - Fundación Casa de la Juventud - Colegio María de Nazareth - Haciendo Camino A.C. - Escuela Especial Santa Margarita
Tucumán	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela Agrotécnica "Amaicha del Valle" - Fundación Ruta 40 - Escuela Carlos Guido Spano - Fundación Banco de Alimentos (Tucumán)



- Beneficiarios directos:
 - > 37.023 personas.
- Voluntarios de MAPFRE que colaboran como monitores de los proyectos:
 - > 80 en todo el país.

Programa "Ayuda Inmediata"

- **Región:**
 - > Todo el país.
- **Objetivo:**
 - > Brindar ayuda en forma inmediata a organizaciones o poblaciones que se encuentren atravesando una situación de crisis particular.
- **Poblaciones o proyectos acompañados:**
 - > Tartagal - Salta: Se donaron 10.000 litros de agua potable a "Caritas Diocesana Orán" para los damnificados por las intensas lluvias y un alud de agua y barro ocurrido en febrero.
 - > San Pedro - Misiones: Se donaron elementos de higiene personal a los damnificados por el tornado ocurrido en septiembre.
 - > Concordia - Entre Ríos: Se donaron alimentos y elementos de higiene a los damnificados por las inundaciones ocurridas en noviembre.
 - > CONIN Gualeguay - Entre Ríos - Proyecto "Desnutrición Infantil". Objetivo sacar en 2 años a 70 chicos de la desnutrición y desarrollar al máximo las capacidades cognitivas, físicas y emocionales; guiar a los padres en el cuidado, nutrición y desarrollo de sus hijos.



Programa "Educación a Largo Plazo"

PROYECTO "ESCUELAS DEL BICENTENARIO"

- **Región:**
 - > Provincias de Buenos Aires, Tucumán, Santa Cruz, Chaco y Corrientes.
- **Partners:**
 - > Equipo de Coordinación:
 - >> Asociación Empresaria Argentina.
 - >> IIEP-UNESCO sede Regional Buenos Aires.
 - >> Escuela de Educación de la Universidad de San Andrés.
 - > Organismos Oficiales:
 - >> Ministerio de Educación Nacional.
 - >> Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas - CONICET.
 - >> Programas Compensatorios (Políticas Socioeducativas).
 - >> Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco.
 - >> Ministerio de Salud Pública de la Provincia del Chaco.
 - >> Ministerio de Educación y Cultura de la Provincia de Corrientes.
 - >> Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes.
 - >> Ministerio de Educación de la Provincia de Tucumán.
 - >> Ministerio de Salud de la Provincia de Tucumán.
 - >> Consejo Provincial de Educación de Santa Cruz.
 - >> Subsecretaría de Salud de Santa Cruz.
 - >> Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires.
 - >> Municipalidades de Gobernador Virasoro - Las Heras - Carlos Casares - Campana - Ensenada.
 - > Empresas y Fundaciones:
 - >> 45 organizaciones del sector privado y el tercer sector.
- **Objetivos generales:**
 - > Contribuir con la mejora educativa en escuelas de gestión pública de nivel EGB/Primaria, que reciben a niños de sectores desfavorecidos en todo el país.
 - > Colaborar, por medio de la educación, a iniciar la marcha hacia una transformación de la Argentina, que en este Bicentenario aspira a recuperar el proyecto de gran nación que abrigaron sus fundadores.

- Objetivos específicos:

- > Mejorar las condiciones de educación de los alumnos y de gestión institucional de las escuelas.
- > Optimizar el desarrollo de las principales áreas académicas. Los objetivos/líneas de acción mencionados se insertan en el marco de una estrategia, cuyo diseño contempla variables claves como la "escalabilidad", "replicabilidad" y "sustentabilidad".

- Áreas principales en las que se midieron los efectos:

- > Rendimiento interno de las escuelas.
- > Rendimiento académico de los alumnos.
- > Valoración de la escuela por parte de la comunidad educativa.

- Plazo de ejecución:

- > 2006 - 2009, inclusive.

- Escuelas acompañadas por Fundación:

- > Tucumán: Escuela Benjamín Matienzo y Escuela Jaime Freyre.
- > Chaco: Escuela N° 954.
- > Corrientes: Escuela N° 12.

- Beneficiarios directos:

- > 2.464 niños alumnos de las escuelas apoyadas por la Fundación.



PROYECTO "NEXOS"

- Región:

- > Provincias de Jujuy, Catamarca, La Rioja, Corrientes, Chaco, Tucumán, La Pampa.

- Partners:

- > CIPPEC - Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento.
- > Banco Galicia.
- > Telecom.
- > Fundación Navarro Viola.
- > Metrogas.
- > Zurich.
- > GEFS - Grupo de Empresas Farmacéuticas SIDUS.

- Objetivo general:

- > Fortalecer las capacidades de los estados provinciales como instancias de diseño, planificación y gobierno democrático de los sistemas educativos, a través del fomento de la toma de decisiones educativas informadas y basadas en el diálogo con los distintos actores sociales y educativos.

- Objetivos específicos:

- > Conformar un espacio institucional dedicado a afianzar y fortalecer los lazos entre los especialistas del campo educativo, los tomadores de decisiones en los ministerios de educación provinciales y la ciudadanía.
- > Crear una base de lineamientos sólidos para la toma de decisiones educativas a nivel provincial, sustentados en la sistematización de saberes y experiencias educativas, en los productos de la investigación educativa, en la mirada de los expertos y en los resultados comparativos de políticas educativas a nivel internacional.
- > Construir un espacio para activar la participación de la sociedad civil y el compromiso de los investigadores a nivel provincial en la toma de decisiones y en el monitoreo de las acciones educativas.

- Plazo de ejecución:

- > 2007 - 2009, inclusive.

- Beneficiarios:

- > Los beneficiarios son todos indirectos y son todos los alumnos de escuela pública primaria de las siguientes provincias: Jujuy, Catamarca, La Rioja, Corrientes, Chaco, Tucumán, La Pampa.

Programa de Voluntarios de MAPFRE

Desde el Instituto se coordina y promueve junto a MAPFRE el Programa de Voluntarios, como forma de participación de los empleados y colaboradores de MAPFRE en proyectos solidarios de alcance social.

- Región:

- > Todo el país

- Objetivos generales:

- > Generar un espacio en el cual los empleados y productores delegados de la compañía puedan canalizar su espíritu solidario.
- > Apoyar iniciativas sociales en las que participen o quieran participar empleados y productores delegados de la empresa.
- > Fomentar las actividades de la FUNDACIÓN MAPFRE en Argentina procurando beneficiar a la mayor cantidad de personas de la mejor manera posible.

- Jornadas de Capacitación e Intercambio:

- > Se realizaron 10 encuentros de intercambio y capacitación durante los meses de abril y mayo. En total participaron 202 voluntarios de todo el país, lo que equivale a un 65 % de los inscriptos durante el 2008. Las jornadas, de 9 horas de trabajo cada una, sumaron un total de 1.818 horas de capacitación.

- Voluntarios inscriptos:

- > Se inscribieron 361 voluntarios al Programa 2009. Esto implicó que el 20% de los empleados de la empresa eligieron participar. Con respecto a 2008 hubo un 11% de incremento en la cantidad de voluntarios.

- Actividades coordinadas desde FUNDACION MAPFRE:

- > "Rincón Verde": Cada equipo creó o recuperó un espacio verde en una organización local seleccionada. La idea fue generar un entorno natural y promover actividades para el cuidado del medioambiente.
 - >> Cantidad de rincones realizados: 11.
 - >> Beneficiarios directos: 1.574 personas.
- > "Rincón de Libros y Juegos": (actividad iniciada en 2008) Cada equipo creó un lugar donde las personas pudiesen sentirse cómodas y con ganas de leer o jugar.
 - >> Cantidad de rincones realizados: 2.
 - >> Beneficiarios directos: 885 personas.
- > "Un día feliz": Cada equipo organizó actividades recreativas para festejar "Un día feliz" en una institución de su comunidad.
 - >> Cantidad de festejos realizados: 32.
 - >> Beneficiarios directos: 4.329 personas.

> "Campañas Nacionales": Desde Fundación se organizaron varias campañas a nivel nacional a través de las oficinas comerciales. Los voluntarios colaboraron organizando en su oficina la difusión, la recopilación, la clasificación y envío de las donaciones a las instituciones elegidas en cada comunidad.

- >> Cantidad de campañas de ropa, calzado y pañales: 27.
- >> Beneficiarios directos: 4.050 personas.
- >> Cantidad de campañas de juguetes: 17.
- >> Beneficiarios directos: 2.550 personas.
- >> Cantidad de campañas de alimentos no perecederos: 1.
- >> Beneficiarios directos: 350 personas.

> "Colaboración actividades desarrolladas por Fundación": Los voluntarios participaron en la organización de varias actividades desarrolladas por la fundación y/o la empresa:

- >> Jornadas de medioambiente.
- >> Jornadas Médicas.
- >> Gira argentina "Deshollinadores".
- >> Programa de Rehabilitación - Chaco.
- >> Programa Nochebuena para Todos: 283 beneficiarios.

> "Monitoreo Proyectos Comunidades": Los voluntarios realizaron las tareas de seguimiento de los proyectos "Comunidades FUNDACION MAPFRE" que fueron seleccionados en su provincia/localidad. Actuaron como nexo entre la organización y Fundación.

- >> Cantidad de proyectos seleccionados: 100.
- >> Cantidad de voluntarios monitores: 80.

- Beneficiarios directos del programa:

- > 14.021 personas.



Convocatorias FUNDACION MAPFRE España

PREMIOS 2009

- "Superando Barreras"
- **Región:**
 - > Todo el país
- **Objetivo:**
 - > Premiar a la institución que más haya contribuido a la superación de barreras para la integración de las personas con discapacidad.
- **Premio:**
 - > 15.000 euros.
- **Ganador:**
 - > Asociación Humanitaria de Enfermedades Degenerativas, Síndromes de la Infancia y Adolescencia (AHEDYSIA), de ámbito nacional, con sede en España en Villajoyosa (Alicante). Fue creada en 1999 por un grupo de madres con hijos afectados por enfermedades neurodegenerativas y síndromes raros.

Colaboraciones

- **Asociaciones:**
 - > Grupo de Fundaciones y Empresas.
 - > Fundación Global.
- **Auspicios:**
 - > Red Fundación Banco de Alimentos.
 - > Otto Krause.
 - > Asociación Mutual de Conductores de Automotores para el Hospital de Niños Gutiérrez.
 - > Hospital Churruca.
 - > Asociación Argentina de Ayuda a la Persona que Padece de Esquizofrenia y su Familia.



► Instituto de Ciencias del Seguro

El Instituto de Ciencias del Seguro desarrolla las siguientes actividades educativas y de investigación:

- Formación académica de postgrado (Master y Doctorado) especializada en Seguros, Gerencia de Riesgos y Ciencias Actuariales, en colaboración con la Universidad Pontificia de Salamanca.
- Programas de formación profesional especializada, presenciales y a distancia, en colaboración con universidades y otras instituciones.
- Investigaciones y estudios de mercados, para contribuir a mejorar el conocimiento de aspectos técnicos, comerciales y organizativos del Seguro, y de la Gerencia de Riesgos en la empresa.

Para facilitar el acceso de las personas interesadas a dichas actividades, se efectúan anualmente convocatorias de becas de estudio y de ayudas a la investigación.

Además el Instituto cuenta con un Centro de Documentación especializado en Seguros y Gerencia de Riesgos accesible gratuitamente a través de Internet, que presta servicios de información documental a los alumnos, investigadores y profesionales; y promueve publicaciones de interés general y especializado en las mencionadas materias, tanto en formato papel como en formato electrónico accesible en Internet.

Las actividades desarrolladas desde el Instituto en Argentina durante 2009 fueron las siguientes:

Convocatorias FUNDACION MAPFRE España

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SEGUROS

- **Región:**
 - > Todo el país
- **Objetivo:**
 - > Ayudas dirigidas a graduados universitarios y profesionales del mundo del seguro, que desean desarrollar programas de investigación en dicha área. Pueden ser de forma independiente o en el marco de universidades, empresas o centros de investigación a los que estén adscritos.
- **Áreas:**
 - > Derecho de seguros.
 - > Contabilidad y análisis económico-financiero de las compañías de seguros.
 - > Análisis técnico actuarial.
 - > Gerencia de riesgos.
 - > Gestión y organización de entidades aseguradoras.
- **Premio:**
 - > 15.000 euros.
- **Ganadores:**
 - > Se entregaron 10 ayudas.



V PREMIO INTERNACIONAL DE SEGUROS JULIO CASTELO MATRÁN

- Región:

- > Todo el país.

- Objetivo:

- > Facilitar el acceso a estudiantes y profesionales que deseen incorporarse a las actividades de formación impartidas por el Instituto de Ciencias del Seguro de la Fundación en España.

- Condiciones:

- > Las becas tienen un importe variable, acomodado a cada caso particular.
- > Para su concesión se valora tanto el expediente académico como la situación económica y profesional del interesado.

- Premio:

- > 35.000 euros.

- Ganador:

- > Al ser de carácter bienal, el ganador se dará a conocer el 1 de octubre de 2010.

> Formación especializada

- >> Cursos de especialización en Seguros:
 - >>> Introducción al Seguro.
 - >>> El Contrato de Seguro.
 - >>> Gestión del Seguro del Automóvil.
 - >>> Seguros Multirriesgos.
 - >>> Seguros Personales.
 - >>> El Seguro de Caución.
 - >>> El Seguro de Crédito.
 - >>> El Seguro de Responsabilidad Civil.
 - >>> Reaseguro.
 - >>> Contabilidad de Entidades Aseguradoras.
 - >>> Gerencia de Riesgos y Seguros en la Empresa.
 - >>> Gestión Comercial y Marketing de Seguros.
 - >>> Gestión de Recursos Humanos en Empresa de Seguros.
 - >>> Dirección Estratégica de Entidades de Seguros.
- >> Curso para Mediadores (3 convocatorias anuales: febrero, mayo y octubre)
 - >>> Formación para Mediadores, Grupo B.
 - >>> Formación para Mediadores, Grupo C.
- >> Formación de grado
 - >>> Licenciatura de Ciencias Actuariales y Financieras.
 - >>> Doctorado en Ciencias del Seguro.

- Beneficiarios:

- > 3

Ganadores

Un argentino recibió una beca del 60% (2.400 euros) para el Cursos e-learning de especialización en Seguros y dos para el V Máster Universitario en Gestión y Técnica de Seguros, uno por el 40% (1.200 euros) y otro por el 90% (2.700 euros).

► Instituto de Cultura

El Instituto de Cultura tiene como objetivo promover y desarrollar actividades y proyectos relacionados con las artes, las letras, la historia y otras manifestaciones culturales, tanto en España como en Iberoamérica.

El campo de actividades que comprende el ámbito de actuación del Instituto se estructura en torno a tres áreas principales: exposiciones e itinerancias, convocatorias culturales y publicaciones.

La programación de exposiciones e itinerancias incluye la organización anual de cuatro grandes exposiciones temporales en Madrid, donde FUNDACIÓN MAPFRE dispone de una sala, así como un amplio programa de itinerancias de las exposiciones y de las Colecciones artísticas de MAPFRE, tanto en España como en América Latina.

En el marco de las convocatorias culturales, el Instituto de Cultura convoca anualmente dos prestigiosos premios - González-Ruano de Periodismo y Penagos de Dibujo - así como dos cursos de iniciación al arte y a la historia y la literatura. Por su parte, la Ayuda García Viñolas de Dibujo se convoca con carácter bienal para apoyar el desarrollo de proyectos de catalogación en instituciones de España, Portugal e Iberoamérica.

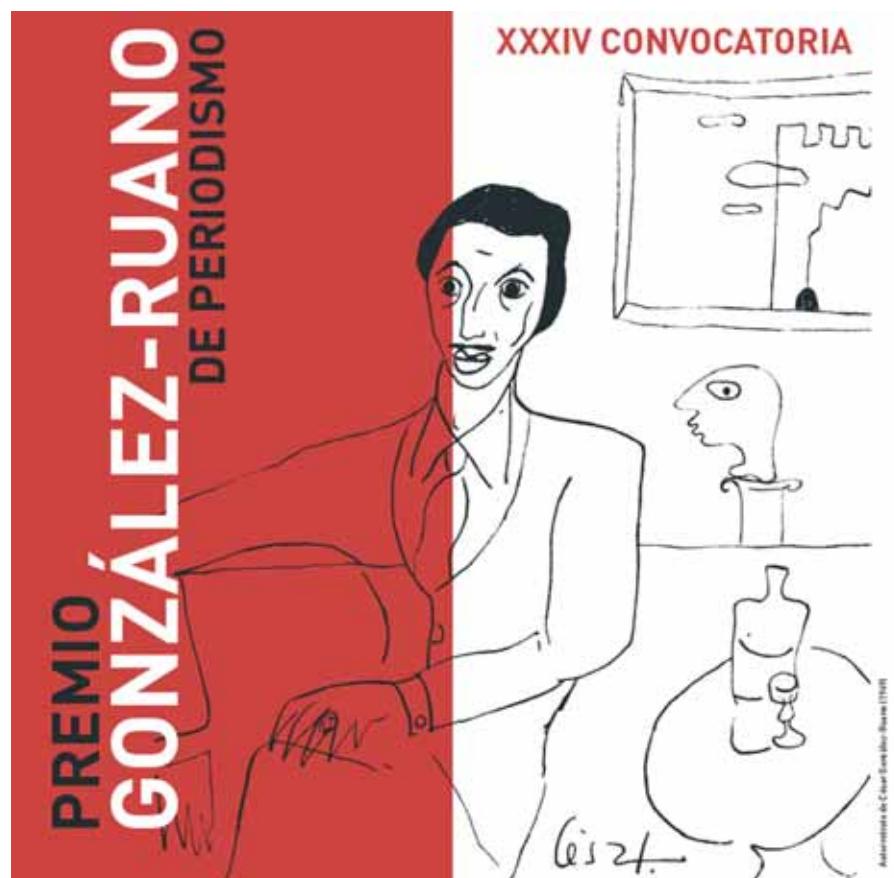
El catálogo editorial del Instituto de Cultura cuenta con más de 200 títulos, producto de los diferentes proyectos e iniciativas editoriales que desarrolla, entre ellas, los catálogos de las exposiciones temporales y de la Colecciones MAPFRE, obras de investigación y divulgación histórica -tanto en formato digital como impreso- así como las obras literarias publicadas en torno a la obra de César González-Ruano y el premio de periodismo que lleva su nombre.

La actividad desarrollada desde el Instituto en Argentina durante 2009 fue la siguiente:

Convocatoria FUNDACION MAPFRE España

PREMIO GONZÁLEZ- RUANO DE PERIODISMO

- **Región:**
 - > Todo el país
- **Objetivo:**
 - > Reconocer a un profesional que haya escrito un artículo en lengua española que haya sido publicado en formato impreso durante el año 2008 en periódicos o revistas de cualquier parte del mundo.
- **Premio:**
 - > 15.000 euros y una escultura original de Venancio Blanco.
- **Ganador:**
 - > Carlos Fuentes por su artículo: "El Yucatán de Lara Zavala" publicado en el diario Reforma de México el 7 de abril de 2008.



Adaptación de César González Ruano (1981)

► Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente

El Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente tiene como objetivo promover proyectos que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas, mediante actuaciones en los ámbitos de la prevención y la salud, contribuyendo a la disminución de la mortalidad a través de la reducción de lesiones y enfermedades, y del medio ambiente, colaborando a la sostenibilidad.

El Instituto se orienta a la sociedad en general, coparticipando con ella y poniendo especial énfasis en los ámbitos familiares y profesionales. En sus áreas de actividad se promueven:

- Ayudas, becas y premios que impulsan y reconocen iniciativas en los campos de la investigación, la formación y la divulgación.
- Campañas de fomento de conductas seguras y responsables que ayudan a prevenir accidentes y enfermedades, sensibilizan sobre la conservación del medio ambiente, e incentivan estilos de vida saludables.
- Publicaciones y acciones formativas para difundir los conocimientos y avances técnicos y científicos.

Las actividades desarrolladas desde el Instituto en Argentina durante 2009 fueron las siguientes:

MAPA DE ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN, SALUD Y MEDIO AMBIENTE



Área de Prevención y Medioambiente

Programa "Deshollinadores"

GIRA ARGENTINA 2009 DE LA OBRA DE TEATRO

- > **Región:**
» Todo el país.
- > **Objetivo:**
» Llevar a través de la música y el baile un mensaje de concientización y optimismo del rol que cada uno puede tomar para cuidar el planeta. La obra está dirigida a chicos de 5 a 10 años.
- > **Declarado de Interés Cultural y auspiciado por:**
» Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación.
- > **Cantidad de funciones:**
» 37 presentaciones en 29 ciudades del país con entrada libre y gratuita.
- > **Beneficiarios directos:**
» 25.650 espectadores.
- > **Organización local:**
» A cargo de los equipos de voluntarios de cada oficina comercial de MAPFRE junto con el Gerente responsable.



LIBRO Y CD

- > **Región:**
» Todo el país.
- > **Objetivo:**
» Facilitar y generar la replicabilidad local de la obra en escuelas y municipios a través de la entrega gratuita del libro "Deshollinadores" el cual contiene el guión y la música de la obra.
- > **Declarado de Interés Cultural y auspiciado por:**
» Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación.
- > **Cantidad de libros entregados:**
» 2.470 en forma gratuita.
- > **Beneficiarios directos aproximados:**
» 470.500 personas. Se calcula 150 beneficiarios por cada libro entregado.

PÁGINA WEB "CLUB DE DESHOLLINADORES"

- > **Región:**
» Todo el país. www.fundacionmapfre.com.ar/deshollinadores.
- > **Objetivo:**
» Acercar y facilitar el contenido de la obra Deshollinadores y su mensaje de cuidado del medioambiente, a través de un sitio web propio especialmente diseñado para chicos.

JUEGOS DIDÁCTICOS PARA ESCUELAS: "JUEGOTECA DE LOS DESHOLLINADORES"

- > **Región:**
» Todo el país.
- > **Objetivos:**
» Lograr que los alumnos de 5 a 12 años, junto a sus docentes, incorporen hábitos de cuidado del medioambiente en forma lúdico-pedagógica.
» Formar personas críticas y reflexivas respecto de su relación con el medioambiente, sembrando y consolidando los valores que tracen el camino a un desarrollo sustentable y sostenible para todos.
- > **Declarado de Interés Cultural y auspiciado por:**
» Ministerio de Educación
» Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación

> **Contenido:**

- » 3 juegos de mesa para chicos de 5 a 8 años:
 1. "El dominó de los residuos": El objetivo principal es el reconocimiento y clasificación de residuos.
 2. "Deshollinadores en acción": El objetivo principal es la construcción de hábitos en relación al cuidado medioambiental.
 3. "Cuartetas de recursos": Introduce a las problemáticas medioambientales, explica buenas y malas prácticas en relación a los cuatro elementos básicos del planeta.
- » 3 juegos de mesa para chicos de 9 a 12 años:
 4. "Los guardianes de los 4 elementos": Apunta a identificar los elementos básicos del Planeta.
 5. "Escobillas, Cepillos y Caídas": Su fin es contribuir al reconocimiento de las buenas y malas acciones en relación al cuidado del medioambiente.
 6. "Rally Ecológico": Busca mejorar el conocimiento acerca de las problemáticas generales del medioambiente.
- » Manual para el docente: Es una guía completa sobre por qué trabajar el cuidado medioambiental en la escuela, el juego como estrategia educativa para favorecer el aprendizaje significativo. Asimismo describe variantes de juego para implementar en el aula, la correspondencia con los Contenidos Básicos Curriculares y contiene material de ampliación sobre la temática para el docente, entre otras cosas.
- » 1 Libro de "Deshollinadores, una murga necesaria".

> **Cantidad de juegotecas entregadas:**

- » 700 en escuelas de todo el país.

> **Beneficiarios directos aproximados:**

- » 150.000 beneficiarios directos, calculando 215 beneficiarios promedio por cada juegoteca entregada.



JORNADA FAMILIAR POR EL MEDIOAMBIENTE "DESHOLLINADORES DEL AIRE"

> **Región:**

- » Capital Federal - Jardín de Plantas Nativas del Museo Argentino de Ciencias Naturales.

> **Partners:**

- » Foro 21.
- » Museo Argentino de Ciencias Naturales (MACN).
- » Escuela "Francisco de Vitoria".
- » Escuela "Tomasa de la Quintana de Escalada".
- » Escuela Ángel Gallardo 246.

> **Objetivos:**

- » Promover en los chicos y sus familias acciones positivas en el cuidado del medioambiente a través de una experiencia lúdico educativa.
- » Sensibilizar acerca de la problemática de la contaminación del aire y las formas de disminuirla.
- » Incentivar a los ciudadanos a realizar acciones positivas.

> **Principales contenidos:**

- » Energías alternativas (eólica) como forma de reducir la emisión de gases.
- » Forestación para favorecer la absorción del dióxido de carbono.
- » Fuentes de contaminación del aire.
- » Acciones positivas para cuidar el medioambiente.



- > **Dinámica:**
 - » Las estaciones presentaron juegos y competencias familiares para moverse y aprender jugando. Luego de cada estación se desarollo un momento de síntesis y reflexión sobre los temas trabajados de modo de promover el anclaje cognitivo grupal.
 - »» Juego 1: Palabras que ayudan: acciones que ayudan a reducir la contaminación del aire y elementos contaminantes.
 - »» Juego 2: AIRE: energía en movimiento: el poder de la energía eólica como energía limpia que utiliza el movimiento del aire.
 - »» Juego 3: El ying-yang del medioambiente: acciones positivas para el medioambiente y elementos contaminantes.
 - »» Juego 4: Circuitos limpios: medios de transporte limpios, transportes contaminantes.

- > **Fecha de realización:**
 - » 28 de noviembre.

- > **Beneficiarios directos:**
 - » 300 personas que participaron de la jornada (50 familias).

- > **Voluntarios que colaboraron en la organización:**
 - » 15.



Premios y Subsidios

SUBSIDIOS A LA INVESTIGACIÓN: PROBLEMÁTICA AMBIENTAL URBANA Y EMPRESARIA

- > **Región:**
 - » Todo el país.

- > **Partner:**
 - » Instituto de Estudios e Investigaciones Ambientales de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

- > **Áreas:**
 - » Problemática ambiental de la empresa.
 - » Problemática ambiental urbana.

- > **Ganadores Convocatoria 2009:**
 - » Investigadora
 - »» Nombre: Mariano Iván Funes Pinter.
 - »» Trabajo: "Elaboración de un programa de selección de especies arbóreas de uso urbano para municipios".
 - »» Institución: Grupo de Investigación de Geobotánica y Fitogeografía del IADIZA (Instituto Argentino de Investigaciones de las Zonas Áridas).
 - »» Localidad: Mendoza.
 - » Investigador:
 - »» Nombre: Fabián Horacio Iloro.
 - »» Trabajo: "La contaminación ambiental urbana, en particular la presencia de CO₂ en la degradación de las construcciones que integran el patrimonio moderno."
 - »» Institución: Laboratorio de entrenamiento multidisciplinario para la Investigación Tecnológica.
 - »» Localidad: Buenos Aires.

- > **Premio:**
 - » El premio es de 3.000 euros, distribuidos en 10 asignaciones mensuales de 300 euros cada uno.

PREMIO A LA GESTIÓN AMBIENTAL EN INDUSTRIAS Y MUNICIPIOS PEQUEÑOS Y MEDIANOS

> Región:

» Todo el país.

> Partner:

» Instituto de Estudios e Investigaciones Ambientales de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

> Auspiciantes:

» Asociación Dirigentes de Empresas.
» Federación Argentina de Municipios.
» Cámara Española de Comercio.

> Objetivo:

» Premiar a aquellos pequeños y medianos municipios e industrias que hayan desarrollado durante los últimos tres años una gestión ambiental para solucionar uno o varios problemas ambientales.

> Premio:

» Primer Puesto: Una beca de especialización de un mes en España para un integrante del equipo técnico que haya participado activamente en el desarrollo del programa. Se entrega también, en la sede de FUNDACIÓN MAPFRE Sucursal Argentina, la suma de 3.000 Euros, a fin de solventar los gastos de traslado y estadía.
» Segundo Puesto: Una beca para participar de un Curso de Extensión Universitaria para las personas designadas por el municipio. Será organizado por la UCES en Buenos Aires durante el año 2010.
» Tercer Puesto: Una beca para asistir a un curso de extensión universitaria para las personas designadas por el municipio. Será organizado por la UCES en Buenos Aires durante 2010.

> Ganadores:

» Primer Puesto:

»» Municipalidad: Rafaela - Provincia: Santa Fe.
»» Programa: "Creando conciencia". El programa está enfocado a la minimización de residuos. Desde 2005, Rafaela cuenta con un sistema de recolección diferenciada estimando que el volumen recuperado estaba por debajo de sus posibilidades. Para revertir esta situación se creó el programa de Concientización Ambiental Ciudadana, promoviendo el manejo responsable de residuos generados en el hogar y la inclusión de distintos actores sociales en su difusión.

» Segundo Puesto:

»» Municipalidad: Tilisarao. Provincia de San Luis.
»» Programa: "Gestión Integral de RSU".

» Tercer Puesto:

»» Municipalidad: Nono. Provincia de Córdoba.
»» Programa: "Tratamiento diferenciado de RSU".

> Beneficiarios directos:

» 3.



PREMIO A LA INVESTIGACIÓN EN TEMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL

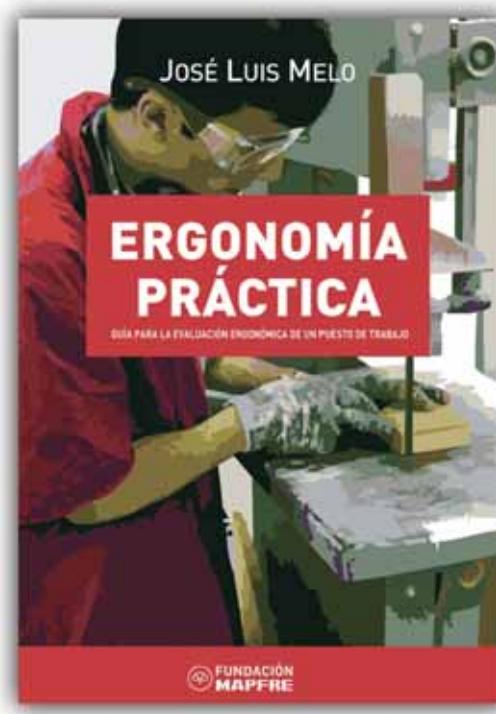
- > **Región:**
 - >> Todo el país.
- > **Partner:**
 - >> Universidad Católica Argentina.
- > **Objetivo:**
 - >> Reconocer trabajos de investigación inéditos posteriores a enero de 2008 y realizados por profesionales afines a la Higiene y Seguridad, que se desempeñen en el ámbito de las actividades de las empresas.
- > **Premio:**
 - >> Primer puesto: \$ 15.000.
 - >> Segundo puesto: \$ 10.000.
 - >> Tercer puesto: \$ 5.000.
- > **Ganadores:**
 - >> Primer Puesto:
 - >>> Autor: Juan Manuel Demharter Sáenz.
 - >>> Trabajo: "Prevención de Incendios utilizando Termografía Infrarroja".
 - >> Segundo Puesto:
 - >>> Autores: Arq. Ellen Lilia Hendi, Arq. Marta Graciela Baby y Mónica Gladys Kuscich.
 - >>> Trabajo: "El abordaje de la comunicación y la salud mental".
 - >> Tercer Puesto:
 - >>> Autores: Carina Andrea Esmores Pizzicotti y Fabián Omar Prevedi.
 - >>> Trabajo: "Educación del trabajador con capacidades diferentes".
- > **Beneficiarios directos:**
 - >> 6.



Publicaciones

LIBRO "ERGONOMÍA PRÁCTICA - GUÍA PARA LA EVALUACIÓN ERGONÓMICA DE UN PUESTO DE TRABAJO"

- > **Región:**
 - >> España y América.
- > **Partner:**
 - >> Ing. José Luis Melo.
- > **Objetivos:**
 - >> Mostrar el paralelismo entre ergonomía y productividad.
 - >> Proporcionar herramientas prácticas y sencillas tanto a profesionales de la Seguridad e Higiene como a empresarios.
 - >> Facilitar la evaluación del riesgo ergonómico y su consiguiente control, mediante medidas preventivas adecuadas que mejoren la salud de los trabajadores.
- > **Cantidad ejemplares:**
 - >> 700 libros entregados en forma gratuita.
- > **Beneficiarios directores:**
 - >> 700.



Convocatorias FUNDACION MAPFRE España

BECAS DE ESPECIALIZACIÓN EN ESPAÑA EN PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE

> **Región:**
» Todo el país.

> **Objetivo:**
» Facilitar períodos de formación durante un mes en España (del 13 de octubre al 13 de noviembre) relacionados con las áreas de interés del instituto.

> **Áreas:**
» Prevención de incendios.
» Seguridad en el trabajo.
» Higiene industrial.
» Ergonomía y Psicosociología aplicada.
» Protección del medioambiente.

> **Fecha de realización:**
» 13 de octubre al 13 de noviembre de 2009.

> **Ganadores:**
» Se presentaron 266 solicitudes provenientes de 19 países de Iberoamérica y Portugal. Se concedieron 24 becas, entre los cuales se encontraron 2 argentinos:

- María Soledad Vázquez Elorga, de Coca Cola, cuya especialidad es Ergonomía.
- María Eugenia Corso, de la Unidad Técnica del Fuego [Instituto Nacional de Tecnología Industrial], focalizada en la prevención de incendios.



BECAS LARRAMENDI

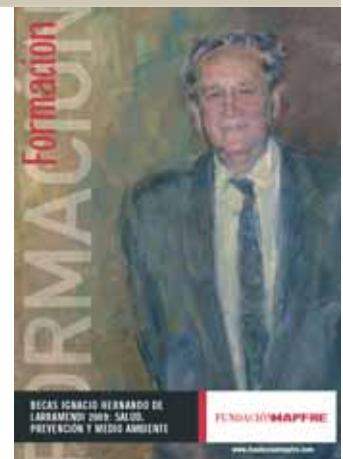
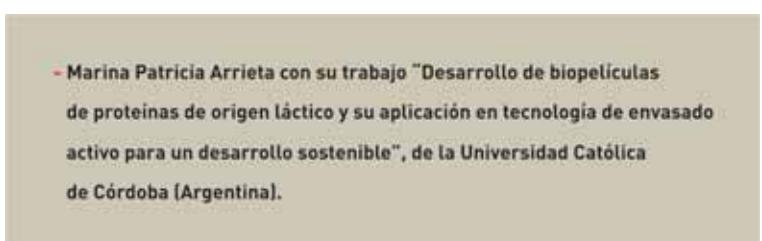
> **Región:**
» Todo el país.

> **Objetivo:**
» Contribuir a facilitar el acceso de profesionales a las instituciones de alto nivel o especialización en el propio país del becario, en España o en otros países del mundo.

> **Áreas:**
» Riesgos personales (domésticos, deportivos, laborales).
» Prevención contra incendios.
» Riesgos naturales.
» Conservación de los recursos naturales.
» Ahorro de energía.
» Prevención de la contaminación ambiental.
» Educación medioambiental.

> **Premio:**
» 15.000 euros.

> **Ganadores:**
» Se entregaron 4 becas, de las cuales 1 fue argentina:





PREMIOS 2009

"Mejor actuación medioambiental"

- > **Región:**
 - » Todo el país.
- > **Objetivo:**
 - » Reconocer a una institución que haya llevado a cabo un proyecto o acción que contribuya al desarrollo sostenible de la sociedad.
- > **Premio:**
 - » 15.000 euros.
- > **Ganadores:**
 - » Centro de Transporte Sustentable (CTS) de México, una organización no gubernamental, sin ánimo de lucro, que nace del acuerdo entre el gobierno del Distrito Federal, el Centro Interdisciplinario de Biodiversidad y Ambiente y la Red Internacional de Transporte Sustentable EMBARQ. Tiene como objetivo impulsar proyectos de movilidad sostenible dirigidos a mejorar el medioambiente y la calidad de vida en las ciudades mexicanas.

AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE

- > **Región:**
 - » Todo el país.
- > **Objetivo:**
 - » Ayudas dirigidas a investigadores o equipos de investigación, del ámbito académico y del profesional, que deseen desarrollar programas de investigación en las áreas de Prevención y Medioambiente, de forma independiente o en el marco de universidades, empresas o centros de investigación a los que estén adscritos.
- > **Áreas:**
 - » Riesgos personales (domésticos, deportivos, laborales).
 - » Prevención contra incendios.
 - » Riesgos naturales.
 - » Conservación de los recursos naturales.
 - » Ahorro de energía.
 - » Prevención de la contaminación ambiental.
 - » Educación medioambiental.
- > **Premio:**
 - » 15.000 euros.
- > **Ganadores:**
 - » Se entregaron 45 ayudas.

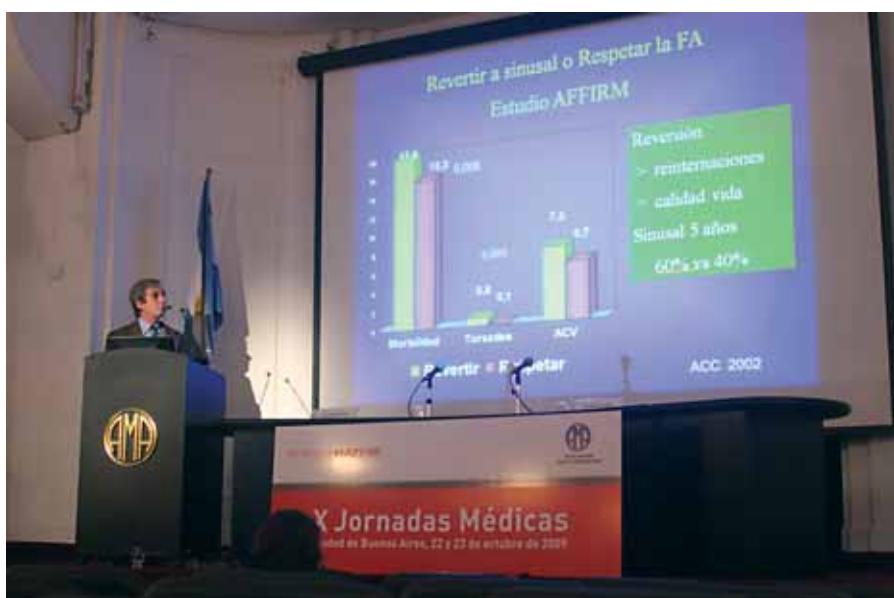
Área de Salud

X JORNADAS MÉDICAS

- > **Región:**
 - » Capital Federal - Auditorio de la Asociación Médica Argentina.
- > **Partner:**
 - Asociación Médica Argentina.
- > **Auspiciantes:**
 - » Asociación Argentina de Cirugías.
 - » Sociedad Argentina de Medicina y Cirugía del Trauma.
 - » Sociedad de Medicina Interna de Buenos Aires.
 - » Asociación Argentina de Ortopedia y Traumatología.
 - » Sociedad Argentina de Patología Urgencia y Emergencia.
 - » MAPFRE SALUD.
- > **Declaración de Interés:**
 - » Universidad de Buenos Aires - Facultad de Medicina.
- > **Objetivos:**
 - » Satisfacer los requerimientos actuales en el ejercicio de la profesión médica, para que la labor científica y las del equipo de salud se desarrollen continuamente.
 - » Fomentar el avance científico de la medicina.
 - » Generar un espacio de debate e intercambio para la comunidad médica.
- > **Temario:**
 - » Mesa de residentes
 - »» Intoxicaciones Agudas.
 - »» Intoxicación por Cocaína.
 - »» Intoxicación Alcohólica Aguda.
 - »» Intoxicación por Paco.
 - »» Nuevas tendencias en obesidad.
 - »» Conferencia Plenaria. Médicos por la Seguridad Vial.
 - »» Trauma Vial - Seguridad Vial.
 - »» Mesa de la Sociedad de Medicina Interna de Buenos Aires.
 - »»» Manejo de la Hiperglucemia en el paciente traumatizado.
 - »»» Algoritmo diagnóstico terapéutico de la Hemorragia Digestiva Alta Aguda.
 - »»» Secuela neurológica post resuscitación cardiovascular.
 - »» La relación "médico - paciente". ¿Un nuevo marco?

- > Fecha realización:
 - >> 22 y 23 de octubre.

- > Asistentes:
 - >> 80 personas.



PREMIO INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

- > Región:
 - >> Todo el país.
- > Partner:
 - >> Asociación Médica Argentina.
- > Objetivo:
 - >> Reconocer trabajos de investigación inéditos realizados por profesionales médicos que se desempeñen en el ámbito de la atención domiciliaria, primaria u hospitalaria.
- > Condiciones:
 - >> Ser investigaciones experimentales o clínicas efectuadas en el ámbito de las ciencias médicas en instituciones de salud o centros de investigación en Argentina.
 - >> Ser trabajos originales e inéditos. No se aceptaron aquellas investigaciones que en el momento de la adjudicación hayan sido publicados total o parcialmente, como así tampoco los presentados a otros concursos.
- > Fecha de fallo:
 - >> 23 de octubre.
- > Primer Puesto:
 - >> Trabajo: "Prevalencia de plomo en el binomio madre-hijo en un área urbano-industrial del Municipio de Vicente López".
 - >> Autores: Lucio De Oto; Valeria Messina; Patricia Moreno, Liliana Guinzburg, María Victoria Spinetto, Oscar De Bertinetti, Gabriela Coppo, J.C. Aguirre, María del Carmen Iriarte, Silvina Iriarte.
 - >> Premio: \$ 10.000.
 - >> Región: Buenos Aires.
- > Segundo Puesto:
 - >> Trabajo: "Exposición a plaguicidas de una población urbano-industrial- Área Metropolitana de Buenos Aires."
 - >> Autores: Dres. Juan Carlos Iriarte, María del Carmen Napoli, Valeria Messina, María Victoria Spinetto, Gabriela Coppo, Mirta Ryczel, Fabián Aguirre, Florencia locca, Lucio De Oto.
 - >> Premio: \$ 4.000.
 - >> Región: Buenos Aires.
- > Beneficiarios directos:
 - >> 15 personas.

PROGRAMA "APOYO A HOSPITALES PÚBLICOS"

- > **Región:**
 - >> Centro: provincias de Córdoba, Catamarca y La Rioja.
- > **Objetivo:**
 - >> Detectar las necesidades más perentorias de los hospitales públicos o centros de atención primaria de salud de la Región Centro. Éstas debían estar relacionadas con equipamiento, remodelación y/o ampliación de sectores, para fomentar el bien común dentro de la comunidad.
- > **Criterios de selección:**
 - >> Capacidad instalada y sostenibilidad en el tiempo.
 - >> Impacto y cantidad de beneficiarios directos e indirectos posibles.
 - >> Posibilidad de medición.
 - >> Relación entre los recursos utilizados y los resultados.
 - >> Grado de articulación con otros actores o instituciones locales.
- > **Antecedentes del programa:**

AÑO	REGIÓN	PROVINCIAS	CANT. HOSP.	MONTO DONADO
2003	Capital Federal	Capital Federal	8	\$ 200.000
2004	Conurbano Bonaerense	Buenos Aires	8	\$ 300.000
2005	Provincia de Buenos Aires	Buenos Aires	8	\$ 324.000
2006	NEA (Noreste Argentino)	Corrientes, Chaco, Misiones y Formosa	5	\$ 310.000
2007	NOA (Noroeste argentino)	Tucumán, Jujuy y Santiago del Estero	7	\$ 395.495
2008	Patagonia y Antártida	Santa Cruz, Río Negro, Neuquén, Chubut y Antártida Argentina	8	\$ 421.134
TOTALES	6 regiones	14 provincias / Distritos	44	\$ 1.950.629

- > **Fallo:**
 - >> 30 de septiembre.
- > **Proyectos seleccionados:**
 - >> 15 hospitales.
- > **Monto total destinado a hospitales:**
 - >> \$ 521.082.
- > **Beneficiarios directos:**
 - >> 312.596 personas.



› Detalle proyectos:

PROVINCIA	ENTIDAD	LOCALIDAD	TIPO DE PROYECTO	TÍTULO DEL PROYECTO	RESUMEN DEL PROYECTO O EQUIPAMIENTO DONADO
CATAMARCA	Hospital Seccional Los Altos	Santa Rosa	Remodelación o Ampliación	"Maternidad centrada en la Familia"	- Ampliación de salas de: parto, preparo, puérperas, internación y consultorio de maternidad
	Dirección Centro Único de Referencia - CUR	SPV Catamarca	Equipamiento	"Nuevo edificio CUR"	- Colposcopio rodante - Electrobisturi - Microscopio trinocular
CÓRDOBA	Hospital Municipal San Juan de Dios de Canals	Canals	Equipamiento	"Por el mejoramiento de la calidad de atención de nuestros pacientes"	- 14 camas ortopédicas - 1 camilla de cirugía
	Dispensario Municipal de Cañada de Luque	Cañada de Luque		"Incorporación de nuevo equipamiento médico al dispensario de Cañada de Luque"	- 1 cardiodesfibrilador - 1 camilla palas de cigüeña - 1 sillón odontológico - 1 caja para odontología
	Hospital Materno Provincial "Dr. Raúl Lucini"	Córdoba Capital		"Monitoreo invasivo en la paciente embarazada crítica"	- 1 monitor multiparamétrico
	Hospital Materno Infantil "Dr. Arturo Humberto Illia"	La Calera, Dpto. Colón		"Equipamiento del Hospital Materno Infantil Dr. A. H. Illia"	- 1 Ecógrafo con doppler con Video Printer
	Hospital Municipal "Dr. Luis M. Bellodi"	Mina Clavero		"Equipamiento para el laboratorio de análisis clínicos"	- 1 baño Termostático - 1 metrolab 1600 DR - 1 analizador automático - 1 contador hematológico - 1 microscopio
	Hospital Municipal Pascanas	Pascanas		"Quarta ampliación del Hospital para servicios de Radiología y Atención de urgencias"	- 1 aspirador con un frasco de 2000cc. - 2 camas para terapia de 4 planos

CÓRDOBA	Centro Asistencial Barrio Fénix	Río Cuarto	Equipamiento	"Reforma y Ampliación del Centro Asistencial Barrio Fénix"	- 1 equipo de RX Odontológico rodante - 1 sillón odontológico completo
	Centro de Salud Municipalidad de Río Primero	Río Primero		"Chau Dolor"	- Sillón odontológico (DENIMED - MARE)
	Hospital Municipal de San Francisco del Chañar	San Francisco del Chañar		"Inyección de Vida"	- 10 camas ortopédicas - 5 camas ortopédicas con ruedas - 15 mesas de luz con cajón y botinera
	Dispensario Municipal Villa Cura Brochero	Villa Cura Brochero; Departamento de San Alberto		"Ampliación de nuestro Dispensario"	- 1 camilla clínica - 1 balanza para adultos - 1 balanza pediátrica - 1 panel de oxígeno
	Centro de Salud Municipal Alma Ata	Villa del Rosario		"Servicio de Prevención y Rehabilitación"	- 1 camilla kinesia - Electro est. - Bicicleta fija - 1 espaldar sueco - 6 pelotas para ejercicio - 6 colchonetas
	Hospital Municipal Santa Rita	Sebastián Elcano		"Ampliación consultorios Hospital Municipal Santa Rita"	- Ampliación de dos consultorios
LA RIOJA	Hospital Zonal San Nicolás	Aimogasta	Equipamiento	"Servicio Coronario Intermedio"	- 1 respirador Neumoven Graph



Convocatorias de FUNDACIÓN MAPFRE España

BECAS DE ESPECIALIZACIÓN EN ESPAÑA EN SALUD

> **Región:**

» Todo el país

> **Objetivos:**

» Facilitar períodos de formación durante un mes en España (del 13 de octubre al 13 de noviembre) relacionados con las áreas de interés del instituto.
 » Brindar la posibilidad de intercambiar experiencias entre profesionales iberoamericanos y portugueses que presten servicios en la administración pública, empresas privadas, servicios de prevención, universidades, centros sanitarios y hospitales entre otros.

> **Áreas:**

» Traumatología y cirugía ortopédica.
 » Valoración del daño corporal.
 » Daño cerebral y medular.
 » Gestión sanitaria.
 » Calidad y seguridad clínica.

> **Fecha de realización:**

» 13 de octubre al 13 de noviembre de 2009.

> **Ganadores:**

» Se presentaron 266 solicitudes de 19 países de Iberoamérica y Portugal, y el número de becas concedidas en las áreas de Salud fue de 24.

Entre los becados, se encontraron 11 argentinos:

NOMBRE Y APELLIDOS EMPRESA / PAÍS	CIRUGÍA ORTOPÉDICA Y TRAUMATOLOGÍA
Bacigalupo Macchi, Pablo Martín Hospital Juan A. Fernández	Título: Capacitación de postgrado en el diagnóstico y tratamiento de la patología de la rodilla y hombro con orientación artroscópica. Centro: Hospital de FREMAP.
Ciccarello, Víctor Andrés Universidad de Buenos Aires	Título: Artroscopia y Rodilla. Centro: ITCAVE SERVICIOS MEDICOS, S.L. Barcelona.
Martins Capitas, Daniel Consultorio Médico Privado. Equipo Dr. Francisco Diangelo.	Título: Artroplastia unicompartmental de rodilla. Centro: Hospital de FREMAP.
Moreira del Pozo, Luis Alfredo Hospital San Juan Fernández	Título: Capacitación de Post Grado en el tratamiento y rehabilitación de las fracturas. Centro: Hospital de FREMAP. Madrid.
Nicolino, Tomás Ignacio Hospital Italiano	Título: Cultivos Celulares / Biomecánica de Tejidos en Lesiones Traumatológicas. Centro: Hospital de FREMAP.
Ramos Pereyra, Mónica Hospital Español del Rosario	Título: Infecciones asociadas a implantes osteoarticulares. Centro: Hospital de Bellvitge de L'Hospitalet Llobregat. Barcelona.
Relancio, María Soledad Instituto Nacional de Rehabilitación Psicotípica del Sur	Título: Programa de Prevención de Lumbalgia en Trabajadores del Ámbito Hospitalario. Centro: Hospital de FREMAP.
Reynier, Mariano Hospital Centro Gallego de Buenos Aires	Título: Manejo de las Fracturas por Osteoporosis en la Columna Vertebral. Centro: Hospital del Vall D' Hebron. Barcelona.
Soriano, Roberto Arnaldo Hospital Santo Janni	Título: Evaluación de las lesiones de LCA combinadas con lesiones. Centro: Hospital de FREMAP.
NOMBRE Y APELLIDOS EMPRESA / PAÍS	GESTIÓN SANITARIA: CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA
Zúñiga Misision, Mario Oscar Clínica de Imágenes Epen-Epas	Título: Seguridad Clínica: Vigilancia Medicación pacientes. Centro: USP Hospital Marbella. Málaga.
NOMBRE Y APELLIDOS EMPRESA / PAÍS	VALORACIÓN DEL DAÑO CORPORAL
Díaz Urdiós, Rubén Alberto Universidad del Salvador	Título: Valoración del Perjuicio Estético: Criterio clínico de Cuantificación y elementos a indemnizar. Centro: Universidad de Granada. Opto. Medicina Legal. Facultad de Medicina. Granada.

BECAS LARRAMENDI

- > **Región:**
 - » Todo el país
- > **Objetivo:**
 - » Facilitar el acceso de estos profesionales a las instituciones de alto nivel o especialización en el propio país del becario, en España o en otros países del mundo.
- > **Áreas:**
 - » Cirugía ortopédica y traumatología.
 - » Daño cerebral y medular.
 - » Valoración del daño corporal.
 - » Gestión sanitaria: calidad y seguridad clínica.
 - » Promoción de la salud: alimentación y ejercicio físico.
- > **Premio:**
 - » 15.000 euros.
- > **Ganadores:**
 - » Se entregaron 4 becas.

PREMIOS 2009

- > **Región:**
 - » Todo el país.
- > **Objetivo:**
 - » Reconocer a una institución que haya llevado a cabo un proyecto o acción que contribuya al desarrollo sostenible de la Sociedad.
- > **Áreas:**
 - » "A toda una vida profesional" en reconocimiento social a una persona mayor de 65 años por una vida profesional vinculada al mundo de la salud.
 - » Premio "Desarrollo de traumatología aplicada" destinado al mejor trabajo sobre aplicación de una nueva técnica, quirúrgica o clínica, en la especialidad de Traumatología y Cirugía Ortopédica.
- > **Premio:**
 - » 15.00 euros.
- > **Ganadores:**
 - » "A Toda una Vida Profesional": Doctor José Palacios Carvajal (Madrid).
 - » "Desarrollo de la Traumatología Aplicada": Proyecto: "Factores influyentes en nivel funcional y calidad de vida tras fractura de fémur proximal en anciano", llevado a cabo por el Doctor Enric Cáceres Palou, del Hospital del Mar de Barcelona.



AYUDAS A LA INVESTIGACIÓN EN SALUD

- > **Región:**
 - » Todo el país.
- > **Objetivo:**
 - » Ayudas dirigidas a investigadores o equipos de investigación, del ámbito académico y del profesional, que deseen desarrollar programas de investigación en el área de Salud, de forma independiente o en el marco de universidades, empresas o centros de investigación a los que estén adscritos.
- > **Áreas:**
 - » Cirugía ortopédica y traumatología.
 - » Daño cerebral y medular.
 - » Valoración del daño corporal.
 - » Promoción de la salud: alimentación y ejercicio físico.
- > **Premio:**
 - » 15.000 euros.
- > **Ganadores:**
 - » Se entregaron 45 ayudas. Entre los ganadores, se encontró 1 argentina.

- **Nora Dackiewicz**, quien presentó la investigación "Gestión del riesgo clínico en pediatría. Adapación y validación del "HCAHPS" a la población pediátrica de hospitales de la ciudad de Buenos Aires".
(Hospital Nacional de Pediatría J.P Garrahan).

Colaboraciones

- > Congreso de la Sociedad Argentina de Patología de Urgencia y Emergenteología.
- > Congreso Mundial de la Sociedad Argentina de Medicina.
- > Jornadas 90° Aniversario de la Sociedad de Medicina Interna de Buenos Aires.
- > Caminata Urbana del Hospital Italiano.
- > Proyecto de Discapacidad de la Dirección de Deportes de la Provincia de Córdoba.
- > Congreso de Sociedad Argentina de Medicina.
- > Congreso Nacional de Paya Médicos.



Instituto de Seguridad Vial

El Instituto de Seguridad Vial desarrolla actividades para prevenir y reducir los elevados índices de accidentalidad. Sus objetivos son:

- Colaborar activamente en la reducción de los accidentes de tránsito para concientizar y sensibilizar a la sociedad acerca de este problema.
- Promover hábitos sociales que contribuyan a la reducción de las cifras de accidentalidad, especialmente en escolares y jóvenes, así como en el ámbito de la empresa.

Sus acciones se dirigen a tres factores fundamentales de la Seguridad Vial:

- El factor humano, al que se dedican la mayor parte de las actividades del Instituto, impulsando la educación vial mediante cursos de formación para escolares, jóvenes, tercera edad y empresas.
- La vía, mediante la realización de trabajos de investigación sobre la infraestructura (trazado, características geométricas, conservación y señalización).
- El vehículo, mediante campañas permanentes sobre los elementos de seguridad activa y pasiva, y su correcta utilización.

Las actividades desarrolladas desde el Instituto en Argentina durante 2009 fueron las siguientes:



Formación

PROGRAMA "CRECIENDO SEGUROS"

> **Región:**

- » Capital Federal, Gran Buenos Aires y Rosario

> **Partners:**

- » CESVI.
- » Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- » Citroën.
- » Clarín.
- » Michelin Argentina.

> **Objetivos:**

- » Demostrar con hechos concretos que la educación vial es la herramienta de prevención que permite reducir la elevada tasa de accidentes de tránsito de nuestro país.
- » Comenzar a trabajar en la creación de un "Nuevo Tránsito" en la ciudad, más seguro y más humano a partir de los niños como conductores del mañana, inculcándoles adecuados hábitos y comportamientos para que sean un grupo modelo y el ejemplo a seguir en materia de prevención vial.
- » Llegar con el mensaje al seno familiar para mejorar del tránsito actual, contando con los niños como agente de transmisión hacia sus padres y hermanos.
- » Medir en un futuro, la siniestralidad de este grupo modelo mediante el Sistema Integrado Sofía, para compararlo con el promedio de la sociedad.



> **Dinámica:**

- » Desarrollar un Programa de Educación Vial a largo plazo con un grupo de niños para que éstos adquieran, en un período de 12 años, todos los hábitos de manejo adecuados para desempeñarse en forma segura y defensiva en el escenario vial de nuestro país.
- » La modalidad de enseñanza es constructiva, donde se valora todo el aprendizaje que el niño trae incorporado de su hogar y a partir de él se construyen contenidos que se encuentren de acuerdo a la etapa psicoevolutiva del alumno, a las necesidades de él y también de la docente involucrada.
- » Los alumnos cuentan con un manual de actividades acordes a su etapa madurativa y a los contenidos previamente hablados y planificados conjuntamente con el calendario de cada docente.

> **Plazo de ejecución:**

- » 8º año - 2009

> **Beneficiarios directos:**

- » 3.000 niños de 12 / 13 años de 28 escuelas.
- » 234 docentes de las 28 escuelas.

PARQUE DE EDUCACIÓN VIAL "REPÚBLICA DE LOS NIÑOS"

> Región:

- » Ciudad de La Plata - Provincia de Buenos Aires

> Partners:

- » CESVI.
- » El Comercio.
- » HSBC Seguros.
- » Grupo Asegurador La Segunda.
- » San Cristóbal Seguros.
- » Grupo Sancor Seguros.

> Objetivos:

- » Lograr que los niños aprendan todo lo referente a la Seguridad Vial, para que puedan experimentar el tránsito en una ciudad concreta en miniatura.
- » Insertar la educación vial como parte de la formación ciudadana, creando así hábitos y actitudes positivas para una mejor convivencia en el tránsito, y de esta manera bajar los accidentes a largo plazo.
- » Fomentar la práctica de las normas de tránsito como pautas para el desarrollo personal de los niños, sustentado en la obediencia y el respeto por las autoridades que reglamentan el tránsito.

> Dinámica:

- » Se recreó la circulación en calles, avenidas y pasos nivel para lograr el respeto por las normas de tránsito: semáforos, señalización vertical y horizontal y lugares de sobre paso..
- » Se buscó generar respeto por las pautas de convivencia en el entorno vial:
- » El carácter de la República es de tipo público y, en particular, el Parque Temático es de acceso libre y gratuito.
- » El parque está abierto todo el año, con picos de asistencia en las vacaciones de invierno y el día del niño.

> Contenidos 2009:

- » Seguridad Vial
- » Educación vial
- » La salud

> Plazo de ejecución:

- » 2009.

> Beneficiarios directos:

- » 7.500 niños de 6 a 12 años.



PLAYÓN DE EDUCACIÓN VIAL - CIUDAD DE CÓRDOBA

- > **Región:**
 - » Ciudad de Córdoba - Provincia de Córdoba.
- > **Partners:**
 - » Municipalidad de Córdoba.
 - » Centro Municipal de Tránsito y Transporte de Córdoba.
- > **Objetivos:**
 - » Lograr que los niños aprendan todo lo referente a la Seguridad Vial, para que puedan experimentar el tránsito en una ciudad concreta en miniatura.
 - » Insertar la educación vial como parte de la formación ciudadana, creando hábitos y actitudes positivas para una mejor convivencia en el tránsito, y de esta manera bajar los accidentes a largo plazo.
 - » Fomentar la práctica de las normas de tránsito como pautas para el desarrollo personal de los niños, sustentado en la obediencia y el respeto por las autoridades que reglamentan el tránsito.
- > **Dinámica:**
 - » El playón está ubicado en el Centro Municipal de Tránsito y Transporte de la ciudad de Córdoba. Es el único del país y allí se concentran todas las actividades de capacitación, formación y evaluación de la ciudad de Córdoba.
 - » El parque tiene 2.500 m² y plantea un recorrido en bicicleta donde los alumnos de escuelas tanto públicas como privadas ejercitan y aprenden de manera práctica y gratuita las distintas situaciones que suceden en el tránsito de la ciudad.
- > **Fecha de inauguración:**
 - » 26 de agosto.
- > **Beneficiarios directos:**
 - » 6.500 niños de 6 a 12 años.



GIRA OBRA "PAYASOS EN PELIGRO" - PATAGONIA Y URUGUAY

- > **Región:**
 - » Patagonia (provincias de Neuquén, Río Negro y Chubut) y Uruguay (departamentos de Libertad, Paysandú, Flores y Salto)
- > **Objetivo:**
 - » Llevar a través de la música y el baile un mensaje de cuidado responsable respecto al modo de vivir de grandes y chicos. La obra, dirigida a chicos de 2 a 10 años, incluye la temática de la Seguridad Vial y la Prevención.
- > **Declarado de Interés Cultural y auspiciado por:**
 - » Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación.
- > **Cantidad de funciones:**
 - » 6 funciones en 4 ciudades de la Patagonia y 4 funciones en 4 ciudades de Uruguay. La entrada fue libre y gratuita.
- > **Cantidad de Libros "payasos en Peligro" entregados:**
 - » 360 en Patagonia y 240 en Uruguay.
- > **Beneficiarios directos:**
 - » 4.180 espectadores en Patagonia y 4.000 en Uruguay.
- > **Organización local:**
 - » A cargo de los equipos de voluntarios de cada oficina comercial de MAPFRE junto con el Gerente responsable.



CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN VIAL "UNIDAD DE DIAGNOSIS MÓVIL"

- > **Región:**
 - » Ciudad de Rosario y Santa Fe, Provincia de Santa Fe.
- > **Partner:**
 - » Municipalidad de Rosario.
 - » Municipalidad de Santa Fe.
- > **Objetivos:**
 - » Brindar un servicio gratuito de diagnóstico vehicular para lograr una completa revisión de los elementos clave que hacen a la seguridad y a la prevención.
 - » Detectar fallas técnicas para prevenir futuros accidentes de tránsito.
 - » Concientizar a los conductores sobre los elementos de seguridad de los vehículos para el correcto funcionamiento y la prevención de accidentes viales.



- > **Contenido técnico de las diagnosis:**
 - » Control de luces.
 - » Control de batería.
 - » Seguridad: se verificaron elementos de la seguridad activa del vehículo: amortiguadores, la columna de dirección, el freno de mano, el parabrisas y las escobillas. Además se chequeó el estado del matafuego y de las balizas triangulares.
 - » Neumáticos.
 - » Estado de la carrocería,
- > **Cantidad de días de campaña:**
 - » 45
- > **Cantidad de diagnosis realizadas:**
 - » 1.114 diagnosis.
- > **Beneficiarios directos:**
 - » 1.114 personas.
- > **Apoyo local:**
 - » A cargo de los Peritos de Autos de cada oficina comercial de MAPFRE junto con el Gerente responsable.



CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN "EL FIN DE SEMANA, VOS DECIDÍS"

- > **Región:**
 - » Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- > **Objetivo:**
 - » Sensibilizar sobre los riesgos de la conducción imprudente a los jóvenes y el público en general para que tomen conciencia de las consecuencias que puede acarrear conducir bajos los efectos del alcohol, las drogas o utilizando el teléfono celular, ya que en Argentina mueren 23 jóvenes y 375 quedan heridos a causa de un accidente de tránsito cada fin de semana.
- > **Público:**
 - » Jóvenes de 15 a 34 años.
- > **Dinámica:**
 - » Se instaló en varias zonas de ocio nocturno (Las Cañitas, Palermo, Puerto Madero) y de gran afluencia de estudiantes (Ciudad Universitaria y Facultad de Abogacía) una grúa con un automóvil siniestrado en un accidente.
 - » La campaña se realizó durante los jueves, viernes y sábados y se basó en tres conceptos fundamentales:
 - »> Las medidas de prevención ante la conducción durante el fin de semana.
 - »> La importancia de las normas de seguridad.
 - »> Las graves consecuencias que conllevan los accidentes de tránsito como los fallecimientos y las lesiones irreversibles medulares y cerebrales.
- > **Cantidad de días de campaña:**
 - » 10 (noviembre y diciembre).
- > **Beneficiarios directos:**
 - » 18.900.



PORTEL "MÉDICOS POR LA SEGURIDAD VIAL"

- > **Región:**
 > Capital Federal.

- > **Partner:**
 > Agencia Nacional de Seguridad Vial.

- > **Objetivos:**
 > Transmitir la importancia que tiene el cuidado de la salud para la prevención de los accidentes de tránsito a través de la clase médica.
 > Convertir a los médicos en proscriptores de Seguridad Vial.

- > **Público:**
 > Médicos

- > **Contenido:**
 > La vista.
 > Otorrinolaringología.
 > Sistema locomotor.
 > Sistema cardiocirculatorio.
 > Sistema nefro-urológico.
 > Enfermedades hematológicas.
 > Enfermedades respiratorias.
 > Enfermedades digestivas.
 > Piel y anejos.
 > Endocrinología y metabolismo.
 > Enfermedades neurológicas.
 > Trastornos mentales y de la conducta.
 > Alcohol y drogas.

- > **Fecha de lanzamiento:**
 > 22 de octubre en el Auditorio de la Asociación Médica Argentina en el contexto de las X Jornadas Médicas organizadas por el Instituto de Salud de la Fundación.

- > **Asistentes:**
 > 80 personas.



DVD "CONDUCCIÓN SEGURA DE MOTOCICLETAS"

> Región:

» Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el resto del país.

> Partner:

» Dirección General de Seguridad Vial del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

> Objetivos:

» Reducir los altos índices de siniestralidad en el ámbito de la motocicleta y ciclomotor por medio de la edición de un material audiovisual.
» Creación de un material audiovisual sobre técnicas de conducción segura para este sector.
» Obtener una importante distribución de este material y una gran repercusión entre este colectivo concientizando sobre la importancia del buen uso de este vehículo.

> Público:

» Todos los conductores o posibles conductores con carnet de motocicletas.
» Público en general.

> Dinámica:

» Capital Federal: se entrega en forma gratuita a las personas que participen del "Plan Cambio de Conductas y Cascos" que la Dirección General de Seguridad Vial del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires lleva a cabo con los conductores de motocicletas que circulan por la Capital Federal.
» Interior del país: se han entregado ejemplares a los Ministerio de Justicia y Seguridad de las diferentes provincias para que puedan difundir el material dentro de sus acciones de prevención y educación vial.

> Contenidos:

» Técnicas de conducción
» Conocimientos básicos sobre: Seguridad Vial y accidentalidad. La motocicleta, y su seguridad activa y pasiva. El equipamiento de seguridad.

> Beneficiarios directos:

» 1.000 personas.





Colaboraciones

LA FAMILIA VIAL

- > **Región:**
 - » Capital Federal - Salta - Mendoza.
- > **Partners:**
 - » Diego Santilli - Vicepresidente 1° - Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
 - » Lo Jack.
 - » Planeta Junior.
 - » APSA.
- > **Objetivos:**
 - » Concientizar a las familias y a los niños sobre un tema actual y de responsabilidad civil: la educación vial.
 - » Aplicar conceptos y juegos que permitan llegar a las familias con un mensaje de concientización de manera práctica, dinámica y divertida.
 - » Recuperar a la familia como base de la educación de los niños y la reeducación de los adultos.
- > **Dinámica:**
 - » Realización de actividades y encuestas con familias y chicos en los principales shoppings de Capital Federal, Salta y Mendoza durante el mes de la Seguridad Vial.
- > **Fecha realización:**
 - » 6 al 29 de noviembre "Mes de la Conciencia Vial".
- > **Material entregado:**
 - » 30.000 dípticos.
 - » 5.000 libros "La Familia Vial".
- > **Beneficiarios Directos:**
 - » 5.000 personas.

Encuentros y Jornadas

I ENCUENTRO IBEROAMERICANO DE SEGURIDAD VIAL "PROTEGIENDO VIDAS"

- > **Región:**
 - » Madrid, España.
- > **Partners:**
 - » Secretaría General Iberoamericana (SEGIB).
 - » Dirección General de Tráfico de España (DGT).
 - » Facilidad Global para la Seguridad Vial del Banco Mundial (GRSF).
 - » Fundación FIA para el Automóvil y la Sociedad.
- > **Apoyo:**
 - » Comisión Transitoria de Seguridad Vial para América Latina y el Caribe
 - » Real Automóvil Club de Cataluña (RACC).
- > **Objetivos:**
 - » Avanzar en la formación de consensos sobre principios, criterios y buenas prácticas de la seguridad vial en los países iberoamericanos, mediante planes estratégicos conducentes a la implementación de las recomendaciones del Informe Mundial para la Prevención de Lesiones por Siniestros de Tránsito de la Organización Mundial de la Salud y del Banco Mundial.
- > **Fecha realización:**
 - » Marzo
- > **Asistentes:**
 - » 680 participantes, entre los que cabe destacar a 14 Ministros y Viceministros, 48 ponentes y moderadores, 12 organismos internacionales, y 60 medios de comunicación acreditados. Participaron representantes de 35 países, en su mayor parte de la Región Iberoamericana y Caribeña. También formaron parte del encuentro profesionales de Eslovaquia, Estados Unidos, Estonia, Federación Rusa, Francia, Italia, Marruecos, Reino Unido y Ucrania.
- > **Representantes:**
 - » Argentina:
 - » Jorge Flores, director de Automóviles de MAPFRE ARGENTINA y miembro del Comité de FUNDACION MAPFRE, delegación Argentina.
 - » Marcelo Aiello, director del Observatorio Vial de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.
 - » Uruguay:
 - » Aurelio Pastori , gerente técnico de MAPFRE URUGUAY.

► Colaboración Institucional

FUNDACIÓN MAPFRE - Delegación Argentina ha trabajado y colaborado con un gran número de instituciones de diferentes sectores durante el 2009. A continuación se detallan las principales instituciones ordenadas alfabéticamente.

Sector Público

- Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- Centro Municipal de Tránsito y Transporte de Córdoba
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
- Dirección de Deportes de la Provincia de Córdoba
- Dirección General de Seguridad Vial del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Federación Argentina de Municipios
- Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Ministerio de Educación Nacional
- Municipalidad de Córdoba
- Municipalidad de Nono. Provincia de Córdoba
- Municipalidad de Rafaela. Provincia de Santa Fe
- Municipalidad de Rosario. Provincia de Santa Fe
- Municipalidad de Santa Fe. Provincia de Santa Fe
- Municipalidad de Tilisarao. Provincia de San Luis
- Museo Argentino de Ciencias Naturales
- Organización de Estados Iberoamericanos
- Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación

Sector Privado

- Cámara Española de Comercio
- CESVI
- Citroen.
- Clarín.
- El Comercio.
- Foro 21
- Grupo Asegurador La Segunda.
- Grupo Sancor Seguros.
- Hospital Italiano.
- HSBC Seguros.
- Lo Jack.
- Michelin Argentina.
- Planeta Junior.
- San Cristóbal Seguros.

Tercer Sector

- Abracuentos. Librería ambulante
- Acción Educativa
- ACDI
- Ashoka - Emprendedores Sociales
- Asociación Amigos del Menor y la Familia de Tres Arroyos
- Asociación Apoyo Familiar Casa Del Niño Esperanza
- Asociación Argentina de Ayuda a la Persona que Padece de Esquizofrenia y su Familia.
- Asociación Biblioteca Popular Sarmiento
- Asociación Civil "Promoción Integral De Las Familias Formoseñas"
- Asociación Civil Amigos De Betania
- Asociación Civil Anunciar
- Asociación Civil Casa de la Amistad Rotaria de Villa María Este
- Asociación Civil Convergencia para el Protagonismo Social
- Asociación Civil Cuerpo & Alma
- Asociación Civil De Fieles Laicos "Nuestra Señora Del Nahuel Huapi"
- Asociación Civil Ecoclub
- Asociación Civil Escuela De La Familia Agrícola "San José Freinademetz"
- Asociación Civil La Chispa
- Asociación Civil Llave De Progreso
- Asociación Civil Nuevo Sol
- Asociación Civil Paya Médicos
- Asociación Civil Zavaleteros
- Asociación Ecuménica De Cuyo
- Asociación Mutual de Conductores de Automotores para el Hospital de Niños Gutiérrez.
- Asociación Mutual de Empleo y Gestión Solidario - GESOL
- Asociación Vida Infantil
- Banco De Alimentos Goya. Fundación Agrupar
- Biblioteca Popular "Pastor De La Colina Villafañe"
- Biblioteca Popular Hugo Marcelo Berbel
- CAINAR -Centro De Ayuda Integral Al Niño Y Adolescente En Riesgo-
- Cáritas La Medalla Milagrosa
- Centro Comunitario Jesús María.
- CIPPEC Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento.
- Cooperadora "Santa Rita Del Centro De Salud. Bº Mariano Moreno
- Cooperativa De Trabajo Casa Puente Limitada
- Cooperativa De Trabajo Mate Amargo Ltda
- CREDES
- Crusamen Argentina Comisión Provincial Resistencia
- Cruz Roja Argentina
- Dispensario Santa Clara
- Escuelas del Bicentenario
- Estudios y Proyectos Asociación Civil

Tercer Sector

- Fundación Actuar Hoy
- Fundación Arañauquen
- Fundación Argentita, Delegación Mendoza-San Juan
- Fundación Banco de Alimentos (Tandil)
- Fundación Banco de Alimentos (Tucumán)
- Fundación Casa De La Juventud Colegio María De Nazareth
- Fundación Cruzada Patagónica
- Fundación De Estudios Patagónicos
- Fundación Del Viso
- Fundación Global,
- Fundación Grano de Mostaza
- Fundación Ninquihué
- Fundación Nueva Generación
- Fundación Padre Obispo Jorge Novak
- Fundación Plan21 por el Desarrollo Humano Sostenible
- Fundación Residencia De La Bienaventuranza Del Señor
- Fundación Ruta 40
- Fundación UNIDA
- Fundación Uniendo Caminos
- Fupest
- G.A.E.P
- Grupo de Fundaciones y Empresas.
- Guardería Del Niño Jesús.
- Haciendo Camino A.C.
- Instituto Pampeano Para El Desarrollo Sostenible (I.Pa.D.S.-
- Legión De La Buena Voluntad
- Obra Del Padre Mario Pantaleo
- ONG SOS Aborigen.
- Parroquia San Pablo.
- Parroquia Santa Clara
- Proyecto Comunitario 8 De Mayo
- Red Fundación Banco de Alimentos.
- Red Solidaria Comunidad En Acción
- Servicio De Educación Popular
- Sociedad de Fomento Villa Cubas
- Talentos Asociación Civil

Instituciones Educativas

- Centro Educativo N° 28 "Dr. René Favaloro"
- Centro Educativo N° 21 "Puerta De Cuyo" (Servicio Jean Piaget)
- Colegio "San José Obrero"
- Colegio Bandera de Salta N° 5157
- Docentes Y Cooperadora De La Escuela N° 6 "Santa María Eufrasia"
- Escuela Agrotécnica "Amaicha Del Valle"
- Escuela Carlos Guido Spano
- Escuela Comercial De San Carlos
- Escuela de Educación de la Universidad de San Andrés.
- Escuela De Educación Especial N ° 7
- Escuela de Educación Especial N° 2 "Telma Reca"
- Escuela de Empresas de la Comunidad de Córdoba
- Escuela de Nivel Inicial n°443
- Escuela Especial N° 45 "Casita de Belén"
- Escuela Especial Santa Margarita
- Escuela José María Del Carril
- Escuela Juana De Ibarbourou
- Escuela N° 4.736 "San Miguel Arcángel" Tuyutí
- Escuela N° 1.294 "2 De Abril"
- Escuela N° 1086 "Mariano Moreno" Y Asociación Engranajes
- Escuela N° 4-211 "Ángel Oscar Funes"
- Escuela N° 526
- Escuela N° 72 MARIANO MORENO
- Escuela N° 8 "23 De Diciembre"
- Escuela Normal Superior N 9-005 "Fidelia Amparán"
- Escuela Profesional "Valentín Virasoro"
- Escuela Roque Sáenz Peña
- Facultad de Ciencias Veterinarias (UNCPBA)
- IIPE-UNESCO Sede Regional Buenos Aires.
- Instituto Aborigen Bilingüe Takuapi N°1113
- Instituto de Estudios e Investigaciones Ambientales de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.
- Instituto Superior De Formación Técnica U.O.C.R.A. "Islas Malvinas"
- Jardín De Infantes N° 198 "Aurora Borda Fredes"
- Otto Krause.
- Universidad Católica Argentina.
- Universidad FASTA

Organizaciones de Profesionales

- Asociación Argentina de Cirugías
- Asociación Argentina de Ortopedia y Traumatología
- Asociación Dirigentes de Empresas
- Asociación Empresaria Argentina.
- Asociación Médica Argentina
- Sociedad Argentina de Medicina
- Sociedad Argentina de Medicina y Cirugía del Trauma
- Sociedad Argentina de Patología de Urgencia y Emergencias
- Sociedad de Medicina Interna de Buenos Aires

► Beneficiarios por Programa

INSTITUTO	PROGRAMAS 2009	BENEFICIARIOS
Instituto de Acción Social	Programa "Rehabilitación"	200
	Programa "Asistencia médica especializada"	300
	Programa "Actividad deportiva y de esparcimiento"	250
	Programa "Construcción de espacios de trabajo"	6.000
	Programa "Comunidades FUNDACION MAPFRE"	37.023
	Programa "Ayuda Inmediata"	5.000
	Programa "Educación a largo plazo"	2.464
Programa de Voluntariado Corporativo	Actividad "Rincón verde"	1.574
	Actividad "Rincón de libros y juegos"	885
	Actividad "Un día feliz"	4.329
	Actividad "Campañas nacionales"	6.950
	Actividad "Nochebuena para todos"	283
	Sub Total	65.258
Instituto de Ciencias del Seguro	Becas de Estudio	3
	Sub Total	3
Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente	Programa "Deshollinadores"	178.520
	Subsidios a la Investigación: Problemática ambiental urbana y empresarial	2
	Premio a la Gestión Ambiental en Industrias y Municipios Pequeños y Medianos	3
	Premio a la Investigación en Temas de Seguridad e Higiene Laboral	6
	Publicación Prevención Libro "Ergonomía Práctica"	700
	X Jornadas Médicas	80
	Premio a la Investigación Científica	15
	Programa "Apoyo a Hospitales Públicos"	312.596
	Convocatorias España (Becas, Premios, Ayudas y Subsidios)	16
	Sub Total	491.938
Instituto de Seguridad Vial	Programa "Creciendo Seguros"	3.000
	Parque de Educación Vial "República de los Niños"	7.500
	Playón de Educación Vial - Ciudad de Córdoba	6.500
	Comedia Musical Infantil "Payasos en Peligro" - Patagonia y Uruguay	8.780
	Campaña de Prevención Vial "Unidad de Diagnóstico Móvil"	1.114
	Portal "Médicos por la Seguridad Vial"	80
	Campaña de concientización "El fin de semana, vos decidís"	18.900
	DVD "Conducción Segura de Motos"	1.000
	Colaboración "La Familia Vial"	5.000
	Sub Total	51.874
FUNDACION MAPFRE	TOTAL ANUAL	609.070

► Mapa con alcance Delegación Argentina



► Datos de contacto

FUNDACIÓN MAPFRE ESPAÑA	
Dirección y Administración	Paseo de Recoletos, 23 - 28004 MADRID - Tel.: 91 581 11 31 E-mail: fundacion.informacion@mapfre.com
Instituto de Acción Social:	Tel.: 91 581 61 35 E-mail: fundacion.accionsocial@mapfre.com
Instituto de Ciencias del Seguro	Tel.: 91 581 20 08 E-mail: fundacion.cienciasdelseguro@mapfre.com
Instituto de Cultura	Tel.: 91 581 95 96 E-mail: fundacion.cultura@mapfre.com
Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente	Área de Prevención y Medio Ambiente: Tel.: 91 581 23 36 E-mail: fundacion.prevencion@mapfre.com Área de Salud: Tel.: 91 581 64 19 E-mail: fundacion.salud@mapfre.com
Instituto de Seguridad Vial	Tel.: 91 581 41 76 E-mail: fundacion.seguridadvial@mapfre.com
Web	www.fundacionmapfre.com

FUNDACIÓN MAPFRE DELEGACIÓN ARGENTINA	
Dirección y Administración	Av. Juana Manso 2050, 5to piso - C1107CBE Ciudad de Buenos Aires Tel.: 54 11 4320 9450 Web: www.fundacionmapfre.com.ar E-mail: fundacion@mapfre.com.ar
Web	www.fundacionmapfre.com.ar





► Nos interesa su opinión

Para profundizar el diálogo y continuar mejorando en la elaboración de nuestra próxima memoria de sostenibilidad, nos interesa conocer su opinión y/o sugerencia a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: rse@mapfre.com.ar
- Teléfono: 011 4320-6700, int. 3274 / 3022

Muchas gracias.

MAPFRE ARGENTINA
Dirección de Recursos Humanos y Responsabilidad Social
Av. Juana Manso 205, 5º piso.
C1107CBE, Ciudad de Buenos Aires

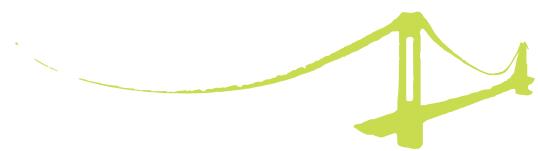
Diagramación: Ignacio de Lamadrid
Imprime: CONTARTESE GRÁFICA S.R.L

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.
Esta publicación ha sido impresa con procesos respetuosos
con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.





 **MAPFRE**



www.mapfre.com.ar