

# El Mundo de **MAPFRE** en El Salvador

Nº 35  
CUARTO TRIMESTRE  
2010

NOTICIAS MAPFRE | ACTUALIDAD EMPRESARIAL | RINCÓN TECNOLÓGICO | TURISMO | REFLEXIONES



Plaza  
*El Salvador  
del Mundo*

**MAPFRE** incrementó en un  
9,2 por ciento sus ingresos en  
el tercer trimestre de 2010

**MAPFRE**  
elegida como mejor Compañía  
de Seguros en América Latina

Lanzamiento

**Tarjeta Cliente VIP PLUS**

# ¿Y usted ya goza de todos sus beneficios?



Por sólo  
**\$5** + IVA  
anuales

## ¡Adquiérela YA! y comience a disfrutarlos...

La única que lo tiene todo...



Descuentos en medicamentos  
en Farmacia San Nicolás

- 25% en efectivo
- 20% con tarjeta de crédito



Seguro para compra de  
medicamentos por accidente\*

- Muerte accidental \$1,000.00
  - Medicamentos en caso de accidentes,  
máximo anual \$100.00
- Para personas de 5 a 70 años



Descuentos especiales  
en comercios afiliados

CONSULTA SOBRE SU SEGURO  
MAPFRE | La Centro Americana

FARMACIAS SAN NICOLÁS  
SERVICIO A DOMICILIO

**2257-6620**

**2555-5555**

[www.farmacias San Nicolás.com](http://www.farmacias San Nicolás.com)

e-mail: [consultas@sannicolas.com.sv](mailto:consultas@sannicolas.com.sv)  

Con el respaldo de:



**MAPFRE**

LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR



**TECNISEGUROS**

El futuro en sus manos... su tranquilidad en las nuestras

**T**rascurrieron 365 días más en nuestras vidas, 365 días más de estar inmersos en nuestras actividades, y es hora de hacer un recuento de todas las cosas, de todas las actividades, de todas las experiencias que tuvimos, para poder evaluarlas y ver cuánto crecimos o cuánto aprendimos.

Es un placer celebrar el año que culmina, y aún más que hayamos sido partícipes del crecimiento y desarrollo que juntos propiciamos durante este año 2010, siempre con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y resultados de calidad.

Sin duda este año que termina deja grandes logros y satisfacciones, entre las que es de destacar, la consolidación del plan de expansión de MAPFRE en la región centroamericana, al estar ya presente en los seis países del área, conformando así una amplia y sólida red de seguros en la zona.

Conscientes que los constantes cambios nos retan cada día, nuestro objetivo será continuar poniendo al alcance de la sociedad, nuestro mayor esfuerzo y las mejores opciones para proteger sus intereses y lograr el bienestar común.

Damos paso entonces a esta última edición de El Mundo de MAPFRE en El Salvador del año 2010, invitándoles a disfrutar de su contenido, como también, a hacernos llegar sus comentarios y sugerencias, quedando abierta a todo aquel que desee participar y realizar sus aportes a la misma.

Para finalizar, refrendamos el compromiso de continuar brindando más y mejores opciones de aseguramiento y de que toda experiencia con esta Empresa sea única, acompañado de nuestros mayores deseos de felicidad y prosperidad para el año que viene. **"FELICIDADES A TODOS"**.

**05** MAPFRE incrementó en un 9.2 por ciento sus ingresos (15.668,6 millones de Euros) en los nueve primeros meses del año, y obtuvo un beneficio neto atribuible de 704,5 millones



**08** MAPFRE, elegida como mejor Compañía de Seguro en América Latina por Quinto año consecutivo.



D. Alberto Manzano recibe la Carabela de Plata de la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericana

**07**

**14** Lanzamiento Tarjeta Cliente VIP PLUS

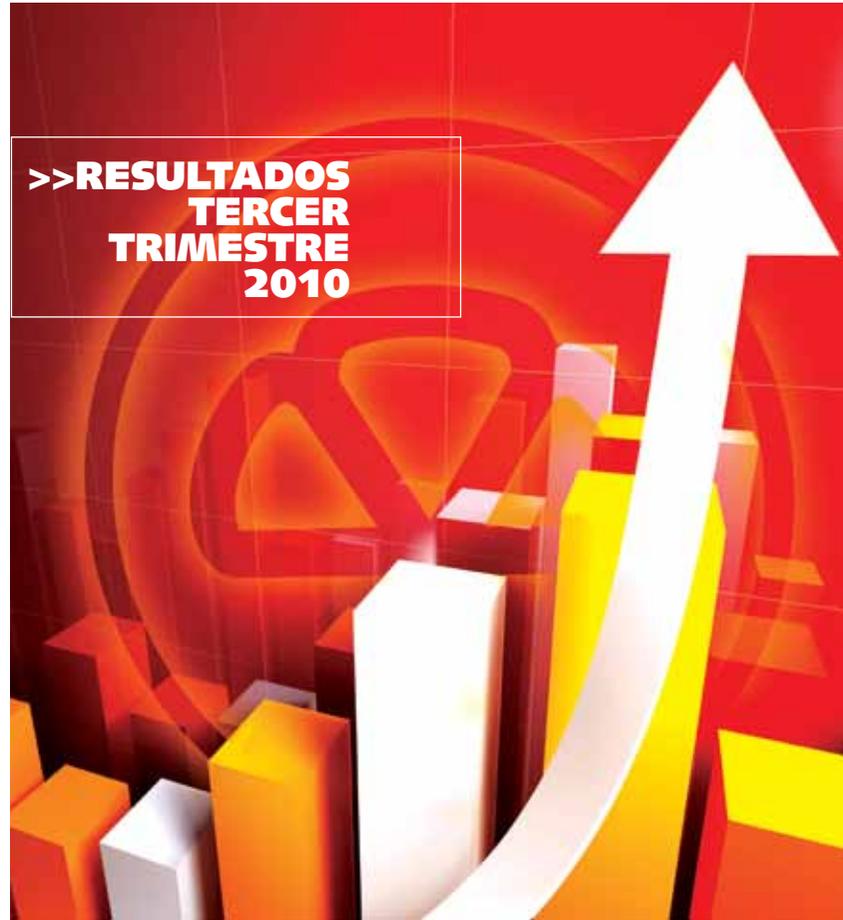
**18** *Vida Sana:* Consejos para Ejercitar la Memoria

**22** *Turismo:* Plaza El Salvador del Mundo

**26** *Reflexiones:* El Cliente y la Empresa



**MAPFRE**  
 incrementó en un 9.2 por ciento sus ingresos (15.668,6 millones de Euros) en los nueve primeros meses del año, y obtuvo un beneficio neto atribuible de 704,5 millones



- *El desarrollo del negocio internacional, la recuperación de las ventas en el ramo de Automóviles, y la buena evolución del seguro de Vida en España, impulsan el crecimiento de los ingresos.*
- *El beneficio neto del negocio asegurador crece un 8,3 por ciento.*
- *El patrimonio neto se ha incrementado en 1.031,5 millones en los nueve primeros meses del año.*
- *El Consejo de Administración ha acordado repartir un dividendo a cuenta de 0,07 euros por acción, con lo que el dividendo total pagado en 2010 se elevará a 0,15 euros por acción. Desde el inicio de la crisis en 2007, MAPFRE ha aumentado el dividendo por acción en un 36 por ciento.*
- *D. Andrés Jiménez Herradón fue nombrado Vicepresidente Tercero del Consejo de Administración.*

**M**APFRE obtuvo en los nueve primeros meses de este año un beneficio neto atribuible de 704,5 millones de euros, un 5,2 por ciento menos que en el mismo periodo del año anterior, debido a los resultados negativos de Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-MAPFRE y a la no recurrencia de resultados extraordinarios obtenidos en 2009 por la sociedad holding matriz del Grupo. El beneficio neto de su negocio asegurador crece un 8,3 por ciento.

Los ingresos (15.668,6 millones de euros) superan en un 9,2 por ciento a los de los nueve primeros meses del año anterior. Las primas de seguro y reaseguro aceptado han alcanzado los 12.872,1 millones de euros, con aumento del 8,2 por ciento. Además, el Grupo ha incrementado su patrimonio neto en los nueve primeros meses de este año en más de 1.031 millones de euros.

Con estas cifras, el Grupo MAPFRE, presente en más de 40 países, mantiene su posición de liderazgo absoluto en el mercado asegurador español, y en Seguros No Vida en América Latina.



### *Evolución del negocio en España:*

En España, las primas totales de seguro y reaseguro aceptado han ascendido a 5.709,6 millones de euros, lo que representa un incremento del 2,2 por ciento, frente a un descenso del 5,3 por ciento del mercado.

- Las primas de MAPFRE FAMILIAR han superado los 3.151,6 millones de euros. Si se excluye el negocio de Salud procedente de las mutualidades de funcionarios, no renovado voluntariamente en 2010, las primas se han incrementado en un 1,7 por ciento; destacan el crecimiento de Automóviles (+ 1,1 por ciento, frente a un descenso del 1,1 por ciento del sector), Salud (+6,5 por ciento) y Hogar (+5,4 por ciento).
- Las primas de Vida se han incrementado en un 11,3 por ciento hasta alcanzar los 2.028,7 millones de euros, y las provisiones técnicas en un 17,6 por ciento, hasta los 19.001,7 millones de euros. Los fondos de inversión han tenido una evolución positiva (6,1 por ciento), y los fondos de pensiones gestionados se han incrementado en un 41,9 por ciento.
- Las primas de Seguros de Empresas, incluidas las de Global Risks, alcanzan 1.258,4 millones de euros, cifra 2,4 por ciento superior a la del año 2009.

### *Evolución del negocio internacional:*

El negocio internacional, que representa cerca del 60 por ciento de las primas totales del Grupo, ha crecido un 16 por ciento hasta alcanzar los 8.047,5 millones de euros.

- Las primas de MAPFRE AMÉRICA han superado los 3.754 millones de euros, con incremento del 19,3 por ciento respecto a los nueve primeros meses de 2009, y crecimientos destacados en Brasil, Colombia y México.
- Las primas de MAPFRE INTERNACIONAL han alcanzado los 1.434,4 millones de euros, con incremento del 11,6 por ciento.
- Las primas de MAPFRE GLOBAL RISKS se han incrementado en un 5,9 por ciento, hasta los 729,2 millones de euros, con fuerte crecimiento de los ramos de Incendios y Daños.
- Las primas aceptadas de MAPFRE RE han superado los 1.829 millones de euros, con incremento del 17,8 por ciento.
- Los ingresos del negocio de ASISTENCIA (primas e ingresos por servicios) han registrado un incremento del 10,7 por ciento, hasta alcanzar los 409,5 millones de euros.

## D. Alberto Manzano recibe la Carabela de Plata de la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericana

*El Vicepresidente de MAPFRE, D. Alberto Manzano, recibió la Carabela de Plata, galardón que otorga anualmente la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericana, para reconocer los servicios prestados por personalidades o entidades que hayan influido de manera sobresaliente en las relaciones entre España e Iberoamérica, fomentando los lazos de unión entre ambos mundos.*

Además de SS.MM. los Reyes de España y S.A.R. el Príncipe Felipe, fueron distinguidos con la Carabela de Plata varios Presidentes de Gobierno, como Patricio Aylwin (Chile), Carlos Menem (Argentina) o Mario Soares (Portugal); políticos, como Fraga Iribarne o Esperanza Aguirre, que la recibió el año pasado; presidentes de grandes compañías e instituciones, como Alfonso Cortina (Repsol) o Alfonso Escámez (Banco Central) y organizaciones humanitarias, como Caritas España o la Fundación Mensajeros de la Paz.

D. Alberto Manzano agradeció el galardón en su discurso, asegurando que su conciencia quedaría más tranquila si consideraba este premio como un homenaje a la obra de MAPFRE, y lo compartía –aunque fuera moralmente– con sus compañeros. Se refirió a la expansión de MAPFRE en América Latina como algo “casi utópico” en sus orígenes, que hoy “era una gran realidad”, y señaló que en MAPFRE nos sentimos parte integrante de la realidad social de los países iberoamericanos.

Además, D. Alberto Manzano afirmó que para él esta distinción tenía un valor muy especial, ya que está ligada a



una de sus grandes responsabilidades en el Grupo, la relación con los medios de comunicación, “labor que me ha deparado grandes satisfacciones profesionales, y me ha permitido valorar adecuadamente la meritoria función que cumplen para la necesaria transparencia de la vida económica”.

El galardón le fue entregado por la Presidenta de la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericana, María Teresa Rivera de Stahlie, acompañada por el Vicepresidente de dicha asociación, Carlos Murciano, en un acto público celebrado en el Hotel Ritz de Madrid, al que asistió el Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, así como otros altos directivos del Grupo, personalidades del mundo empresarial e institucional y representantes de la prensa.

## MAPFRE, elegida como mejor Compañía de Seguro en América Latina por Quinto año consecutivo.

**M**APFRE fue elegida la Mejor Compañía de Seguro Directo de América Latina por la revista Reactions, del grupo Euromoney, por quinto año consecutivo. En esta edición, Rafael Casas, Consejero Delegado de MAPFRE AMÉRICA, fue también elegido Mejor CEO en la categoría de Mercados Emergentes. Como en ocasiones anteriores, la revista Reactions concede estos premios tras una encuesta llevada a cabo entre sus lectores, profesionales del ámbito financiero, asegurador y jurídico.

En esta edición, Jaime Tamayo, Presidente y CEO de MAPFRE USA, recogió ambos galardones en nombre de MAPFRE en un acto celebrado en Nueva York, al que asistieron también otros ejecutivos de MAPFRE y sus filiales. Los premios, consecuencia de la elección de los lectores de la revista Reactions, suponen un reconocimiento al trabajo realizado por los cerca de 16.300 empleados del Grupo en América Latina, así como a la labor de los más de 34.000 agentes, delegados y corredores que colaboran con MAPFRE en la región.

Reactions es una de las revistas líderes del sector asegurador y reasegurador a nivel mundial y en sus páginas especializadas publica frecuentemente rankings del sector mundial, análisis detallados de las diferentes compañías, así como de la evolución bursátil de las entidades de seguros.



*Rafael Casas,  
Consejero Delegado de MAPFRE  
AMÉRICA, elegido Mejor CEO Mercados  
Emergentes*

MAPFRE está presente en los principales países de América Latina en los mercados de seguros, reaseguros y asistencia. Desde 2005 es la primera aseguradora No Vida en la región, donde mantiene una cuota de mercado de 6,9 por ciento. En 2009, MAPFRE obtuvo un volumen de primas de seguros directo de 4.305,4 millones de euros en América Latina con un crecimiento del 19,3 por ciento respecto al año anterior. MAPFRE cuenta con 2.000 oficinas en la región, una de las mayores redes de sucursales de una entidad financiera en la zona.

## FUNDACIÓN MAPFRE *concede el* *V Premio Internacional de Seguros* JULIO CASTELO MATRÁN

**E**l Jurado de la V Convocatoria del Premio Internacional de Seguros Julio Castelo Matrán ha concedido el 29 de septiembre el galardón a Joaquín Pedruelo Jáuregui, por su trabajo Análisis de las condiciones para el desarrollo comercial de un seguro colectivo privado de dependencia para personas mayores en España a la vista de las experiencias de EE.UU. y Francia. El autor de la obra es Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Director de Mercado Asegurador de AON España.

El Jurado ha propuesto que se publique la obra finalista Modelo de Proyección de Carteras de Seguros para el Ramo de Decesos, de Sergio Real Campos, Doctor en Ciencias del Seguro por la Universidad Pontificia de Salamanca y Jefe de Información Analítica de MAPFRE Familiar.

El Jurado de esta edición ha estado presidido por Filomeno Mira Candel, Presidente del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE, e integrado por M<sup>a</sup> José Albert Pérez, Decana de la Facultad de Ciencias del Seguro, Jurídicas y de la Empresa de la Universidad Pontificia de Salamanca; Rosa Alegría Ñíguez, Directora General de RGA Re International Ibérica; Pedro González-Trevijano Sánchez, Rector de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid; Ricardo Lozano Aragüés, Director General de Seguros y Fondos de Pensiones; Vicente Magro Servet, Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante; Julián Oliver Raboso, Presidente del Instituto de Actuarios Españoles; Emilio Ontiveros Baeza, Catedrático de Economía de la Empresa de la Universidad Autónoma de Madrid; José M<sup>a</sup> Sarabia Alegría, Catedrático de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa de la Universidad de Cantabria. Actuó como secretaria Mercedes Sanz Septién, Directora General del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE.

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





## El Sector Asegurador Latinoamericano creció un 10,7 por ciento en 2009, hasta alcanzar lo 75.769 millones de Euros en Primas

- *FUNDACIÓN MAPFRE publica el ranking 2009 de grupos aseguradores en la región.*
- *MAPFRE incrementa su cuota de mercado hasta un 7,9 por ciento y mantiene su liderazgo en seguros No Vida por quinto año consecutivo, mientras que Bradesco fortalece su primer puesto en el ramo de Vida.*

El sector asegurador de América Latina alcanzó en 2009 un volumen total de primas de 75.769 millones de euros, un 10,7 por ciento más que un año antes, según se desprende del estudio publicado por octavo año consecutivo por FUNDACIÓN MAPFRE, que analiza en detalle el comportamiento de los 25 mayores grupos aseguradores en la zona. En el negocio No Vida el informe destaca los incrementos de primas de MAPFRE y Liberty Mutual –superiores al 25 por ciento–; y en el ramo de Vida el aumento del negocio de Banco do Brasil (61'5 por ciento), de Santander (118,6 por ciento) y de Bradesco (14,4 por ciento).

El ranking total de grupos aseguradores está liderado un año más por dos entidades locales brasileñas, Bradesco e Itaú/Unibanco Holding, que se sitúan en primera y segunda posición, respectivamente, seguidas de MAPFRE, que incrementa seis décimas su cuota de mercado global y se mantiene además por segundo año consecutivo en el primer puesto entre las multinacionales que operan en la región, gracias al significativo crecimiento del volumen de primas de sus filiales y a la incorporación del negocio de Grupo Mundial.

Los cambios se han producido a partir del quinto lugar en el ranking global, con ascensos relevantes como el de

Banco do Brasil, que pasa de la octava a la quinta posición por la favorable evolución de su filial Brasilprev; el de Santander, que avanza desde el puesto decimooctavo al séptimo tras la adquisición del 50 por ciento de la brasileña Real Tokio Marine Vida e Previdencia; y el de CNP, que adelanta cuatro posiciones hasta alcanzar el noveno puesto.

Por su parte, los 25 mayores grupos aseguradores No Vida de América Latina acumularon primas por valor de 24.875 millones de euros, lo que representa un incremento del 10,8 por ciento respecto al año anterior. Asimismo, los 25 mayores grupos aseguradores de Vida incrementaron sus primas un 15,8 por ciento hasta los 25.776 millones de euros.

El ranking publicado por el Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE está elaborado a partir de los datos de los Organismos de Control de los diferentes países e incorpora comentarios sobre los principales movimientos empresariales que se han producido en el sector asegurador de estos países.

Se puede consultar el Ranking en:

[www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com), apartado Ciencias del Seguro.

## Las Entidades de Seguro Directo Internacional Analizan en México su Estrategia de Negocio



Analizar las estrategias de negocio y los aspectos más relevantes de la actualidad del Grupo fue el objetivo de la III Reunión de las Entidades de la División de Seguro Directo Internacional celebrada en México los días del 9 al 12 de noviembre. El encuentro, que fue inaugurado por el Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, contó además con la participación del Vicepresidente, -D, Alberto Manzano, y del Vicepresidente y Presidente de la División de Seguro Directo Internacional, D. Andrés Jiménez.

A esta reunión anual también asistieron los Consejeros Delegados de MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE INTERNACIONAL, D. Rafael Casas, y D. Javier Fernández-Cid, respectivamente. Asimismo estuvieron presentes los máximos responsables de los 22 países en los que actualmente MAPFRE mantiene negocio de Seguro Directo, 18 de América Latina y 4 países en otras regiones del mundo. Además, y debido a las implicaciones que para el negocio de grandes riesgos de MAPFRE tienen las entidades locales de Seguro Directo, también acudió al encuentro Alfredo Castelo, Consejero Delegado de MAPFRE GLOBAL RISKS.

Durante el encuentro se realizaron presentaciones monográficas de contenido relevante para el Grupo y ponencias de los máximos representantes de MAPFRE INTERNACIONAL, MAPFRE AMERICA Y MAPFRE GLOBAL RISKS.

La innovadora apuesta del

# Festival de cine **4+1** Conquista al público de 5 países

*Más de 7,500 espectadores han acudido a sus sedes del 11 al 14 de noviembre*

Más de 7.500 espectadores han asistido a las proyecciones de la primera edición del Festival 4+1 en su cinco sedes: Bogotá (Cinemateca Distrital de Bogotá y Sala Chile – Cine Colombia), Buenos Aires (MALBA-Fundación Costantini), Ciudad de México (Cineteca Nacional de México), Madrid (Cine Palafox) y São Paulo (Cinemateca Brasileira).

La veterana cineasta Agnès Varda, ganadora del Premio del Público 4+1 a la Mejor Película con *Les Plages d'Agnès* (Francia, 2008), destacó que para ella “el galardón máspreciado es la respuesta del público, la comprensión de la gente hacia sus películas, que le da fuerzas para continuar a sus ochenta y dos años.” En los cinco países donde se ha celebrado, el público otorgó en total una media 9,1 puntos sobre 10 a la película ganadora. La segunda cinta más votada fue la coreana *Treeless Mountain* (So-Yong Kim, 2008) y la tercera, la coproducción búlgaro-suiza *Eastern Plays* (Kalem Kalev, 2009).

Además, el Invitado de Honor de esta primera edición del Festival 4+1, Apitchatpong Weerasethakul -ganador de la Palma de Oro del Festival de Cannes-, manifestó públicamente su entusiasmo hacia un certamen que, según sus palabras, “demuestra que no existen fronteras para el cine y que me traslada al futuro.”

Pablo Jiménez Burillo, Director General del Instituto de Cultura de FUNDACIÓN MAPFRE se mostró a sí mismo muy satisfecho con el éxito obtenido y la respuesta de los espectadores a esta ambiciosa apuesta cinematográfica. “Creemos que nuestro nuevo modelo de “Festival de Festivales” es verdaderamente innovador y estamos especialmente orgullosos de contribuir a impulsar el cine de calidad y películas hasta ahora invisibles para el público en general.”

The image shows the logo for the Festival 4+1, which consists of the letters '4' and '1' in a stylized, interconnected font. The logo is presented in two versions: one in white on a red background and one in black on a white background. Below the logo, the text 'FESTIVAL DE CINE' is written vertically, and 'FC4+1 FUNDACIÓN MAPFRE' is written horizontally. The poster also includes the year '2010', the dates '11-14 Noviembre', and the five host cities: Bogotá, Buenos Aires, Madrid, México DF, and São Paulo. The website 'www.festival4mas1.com' is listed at the bottom.

**FESTIVAL DE CINE**  
**FC4+1**  
**FUNDACIÓN MAPFRE**

**2010**  
**11-14 Noviembre**

**Bogotá**  
**Buenos Aires**  
**Madrid**  
**México DF**  
**São Paulo**

[www.festival4mas1.com](http://www.festival4mas1.com)

# FUNDACIÓN MAPFRE

## y FORD lanzan una nueva campaña de Seguridad Vial

Desde 2008 FUNDACIÓN MAPFRE y Ford trabajan conjuntamente para promocionar y fomentar la seguridad vial infantil a través de distintas acciones. Dentro de este acuerdo de colaboración se enmarca la campaña conjunta que han puesto en marcha ambas entidades y que está dirigida a facilitar a los clientes de los talleres de la Red Ford en España, sillas infantiles homologadas, preparadas para transportar niños desde los 9 a los 36 kilos.

Los resultados de esta iniciativa han sido excelentes. Desde que empezó a funcionar la primera campaña, los cerca de 140 concesionarios de la Red Ford han distribuido más de 33.200 sillitas entre sus clientes. Por este motivo, y bajo el lema “La seguridad infantil no tiene precio”, ambas entidades iniciaron en noviembre una nueva campaña para continuar incentivando y promoviendo la instalación de estos dispositivos de retención infantil, así el correcto uso de los mismos. De esta manera ponen a disposición de los padres una silla infantil homologada con costo 0, ya que, al igual que en la anterior campaña, el importe de su adquisición (65 euros) será devuelto en las sucesivas revisiones mecánicas que se produzcan en los talleres de la Red Ford.

Esta iniciativa no se limita a los vehículos de la marca Ford, sino que está abierta a cualquier modelo de cualquier marca que se someta a alguna intervención mecánica en los talleres de la Red Ford.

### La seguridad, una prioridad

Desde sus inicios, hace ya más de un siglo, la seguridad tanto activa como pasiva es uno de los pilares básicos de Ford. Así, todos los aspectos de un nuevo modelo, desde el mismo momento del diseño del mismo, son evaluados desde el punto de vista de la



seguridad. Esto permite superar los elevados niveles de seguridad que exige la severa normativa interna de Ford, y por lo tanto, los ensayos establecidos por las normativas internacionales.

En este sentido, la llegada de la nueva gama Ford C-MAX ha supuesto un paso más en materia de seguridad, no sólo para Ford sino también para el segmento de los monovolúmenes compactos, ya que introduce una serie de avanzadas novedades tecnológicas en su equipamiento tradicionalmente propias de segmentos superiores.

Así, por ejemplo, presenta la función Power Child Locks o seguros de puertas para niños activados electrónicamente, que permite que el conductor active o desactive electrónicamente los cierres de puerta infantiles a través de un interruptor simple ubicado en el panel de la puerta del conductor, que también controla la función de desactivación de la ventanilla eléctrica trasera. Los cierres se desconectan de forma automática en caso de accidente, y comparado con los cierres mecánicos convencionales para niños, que son más engorrosos de usar, el sistema electrónico fomenta su uso más frecuente por parte de los conductores, mejorando así la seguridad para los niños que viajen en los asientos traseros.

# Lanzamiento Tarjeta Cliente VIP PLUS

Como fruto de un alto compromiso hacia sus clientes en el cuidado de su salud, belleza y otras necesidades, Farmacias San Nicolás lanzó al mercado la nueva Tarjeta Cliente Vip Plus, la que además de brindar interesantes descuentos en la compra de medicamentos, trae consigo un Seguro que cubre hasta \$100.00 para compra de medicamentos en caso de accidente y de \$1,000.00 por muerte accidental, el cual es respaldado por MAFPRE I La Centro Americana.

Diariamente Farmacias San Nicolás recibe a más 10,000 clientes, quienes depositan su total confianza al adquirir medicamentos totalmente protegidos, en los lugares adecuados y almacenados a las temperaturas adecuadas.



Y ahora, con el lanzamiento de su nueva TARJETA CLIENTE VIP PLUS estará beneficiando aún más la salud de los salvadoreños como también su economía, al incluir este seguro, el cual es el más innovador del mercado, y aplica para personas desde 5 hasta 70 años, con el total respaldo de MAFPRE I La Centro Americana.

La nueva TARJETA CLIENTE VIP PLUS tiene un precio de \$5 + IVA anuales, y ya está disponible en todas las Farmacias San Nicolás, con la cual miles de familias salvadoreñas se verán beneficiadas.

# XI Edición del Premio “Arte Joven”

Como cada año, el Centro Cultural de España con el patrocinio de MAPFRE I La Centro Americana y otras empresas patrocinadoras, realizó la XI Convocatoria del Premio Arte Joven. Este año, el formato fue similar al de los últimos dos años: clínicas de tres meses para los artistas cuyos proyectos fueron seleccionados, y finalmente una exposición en la que se realizó la premiación de los ganadores.

En esta décimo primera edición los ganadores fueron: María Teresa Cornejo y Herbert Zometa con el video Cambio de frecuencia; Danny González con un video sin título; y Efraín Rivera y Javier Ramírez con el happening Naturaleza muerta.



Por tal razón, en el mes de octubre se hizo entrega del premio económico por el segundo lugar, al Sr. Dany Wilber González, quien se acreditó dicha posición en esta edición.

Para MAPFRE I La Centro Americana es muy satisfactorio apoyar esta apuesta para la consolidación del talento joven nacional.

## Reunión Regional de Auditoría Interna



En el mes de octubre, en las Oficinas Centrales de MAPFRE I La Centro Americana, se llevó a cabo la I Reunión de Auditores Internos de MAPFRE Mundial Holding América Central, la cual tuvo como finalidad capacitar a los responsables de cada filial del Holding, sobre las políticas y metodología utilizadas por MAPFRE, con el fin de estandarizar procesos de acuerdo a la normativa de auditoría aplicable dentro de MAPFRE, así como en el uso de herramientas de primer nivel y tecnología en ambiente web (AUDIMAP). La adaptación y gestión al modelo MAPFRE en la región, está siendo coordinada por la unidad de Auditoría Interna de MAPFRE I La Centro Americana.

## Entrevista con Ana Mariluz González Responsable de la Delegación Zacatecoluca

*Cuéntanos acerca del por qué escogiste la profesión de intermediaria de seguros?*

En realidad no fue que yo escogiera esta profesión, fue por designios de Dios que mi nombre figuraba en una lista de referidos que había obtenido el Lic. Evelio Hércules. Mis datos fueron proporcionados por una buena amiga y ex compañera de trabajo, Juanita Olmedo, recuerdo que ella me llamó para decirme que me llamarían para ofrecerme un empleo, ese mismo día recibí la llamada telefónica del Lic. Evelio Hércules, para que acudiera a un entrevista de trabajo. Quedamos de reunirnos en la Delegación San Vicente, ya que en ese entonces estaba trabajando en esa localidad, él me platicó de esta carrera, de la empresa de la cual me siento muy orgullosa de formar parte, MAPFRE I La Centro Americana, y me ofreció el empleo de Asesora de Seguros a cargo de la Delegación Zacatecoluca. Recuerdo que tuve muchas dudas y sabía que no sería fácil ya que tenía que esforzarme muchísimo para conocer, aprender, mantener y crecer en esta carrera, pero muy agradecida de la confianza que estaban depositando en mi persona, tomé la decisión de aceptar un nuevo reto en mi vida y decidí en febrero de 2008 comenzar una nueva carrera, la cual estoy segura es la mejor que pude haber escogido, ser intermediaria de seguros de MAPFRE I La Centro Americana.

*Coméntanos una de las experiencias más gratificantes de tu carrera?*

Realmente han habido muchas; pero para mencionar una en particular, relataré la de un buen amigo. En abril de este año mi amigo tuvo un accidente muy grave en su vehículo a altas horas de la noche, al día siguiente día que me enteré, me preocupé mucho y sólo deseaba que él se encontrara bien. Gracias a Dios salió ileso pero su vehículo había quedado totalmente destruido, por suerte, él fue uno de mis primeros asegurados y contaba con su seguro de Automotores. Me gratificó escuchar que el día del accidente lo habían atendido de inmediato y muy bien. Me comentó que hasta que llegó a su casa le informó a su familia de lo sucedido ya que no quiso preocuparlos y que la aseguradora se había encargado de todo lo necesario en ese momento. Como el vehículo quedó irreparable, le indemnizaron por pérdida total,



con lo cual él pudo obtener otro vehículo similar y seguir con su ritmo normal de vida.

Esta experiencia fue muy gratificante ya que en los momentos difíciles para mis asegurados, esta es una empresa que sí responde.

*¿Cuáles fueron tus logros del recién finalizado año 2010?*

El cumplimiento de las metas asignadas a mi cargo, el crecimiento en imagen que ha tenido esta Delegación y el mantenimiento de mi cartera de clientes satisfechos es uno de mis principales logros; en este año en especial tengo que contarles que me siento muy satisfecha de trabajar para MAPFRE I La Centro Americana, ya que a través del trabajo que desempeño he obtenido muchos logros personales, el haber iniciado la construcción de mi propia casa y poderles dar un techo digno y propio a mis hijos James y Eduardo es más de lo que pensé poder obtener.

Quiero aprovechar esta ocasión para agradecer a Dios por todas las bendiciones recibidas y por ponerme en el camino a personas como el Lic. Evelio Hércules, al cual le agradezco infinitamente la oportunidad y confianza que depositó en mi persona desde mis inicios en MAPFRE I La Centro Americana.

*Compártenos tus metas y proyectos para el 2011?*

Lo más importante es mi deseo de seguir brindando protección a través de los diferentes productos que esta Compañía ofrece, incursionar en nuevos mercados con el fin de ganar más clientes y contar con subagentes para multiplicar las ventas de esta Delegación, lo que la llevaría a hacerse aún más rentable.



# Las Fianzas

## Suscripción y Emisión

Por: *Ing. Sandra Yanira Echeverría, Responsable Comercial de Fianzas*

**F**ormando parte de la Gerencia de Finanzas y Administración está el Departamento de Fianzas, el cual es el encargado de suscribir, emitir y comercializar las fianzas.

La Fianza es una forma de garantía accesoria, en virtud de la cual una persona llamada “fiador” se compromete con otra llamada “Beneficiario”, a cumplir con la obligación garantizada, en el caso de que la persona directamente obligada, llamada el “fiado”, no lo haga.

Como parte de la suscripción de fianzas, tenemos el proceso de la selección a través de nuestro Comité de Riesgos, quien es el organismo delegado para definir las políticas y condiciones bajo las cuales podemos otorgar una fianza, así como las contragarantías que el cliente deberá presentar para iniciar operaciones con la Empresa.

También como instrumento de apoyo contamos con el Manual de Fianzas, que es el marco normativo que permite el control profesional de la gestión de las fianzas, y en el cual están contenidas las normas e instrumentos de control de las mismas.

Con respecto a la emisión, una vez se recibe la solicitud junto con los documentos de soporte, se procede a verificar que todo esté completo, dándose una respuesta casi inmediata al interesado sobre la aprobación o denegación de su solicitud.

Para clientes que ya tienen un cupo aprobado con la Compañía, la emisión y entrega de la fianza se realiza el mismo día en que se solicita o a más tardar el día siguiente, siempre y cuando hayamos recibido toda la documentación necesaria para su emisión.

El personal del Departamento de Fianzas está consciente de la importancia de brindar un servicio de calidad, por lo que día a día se esmera y pone su mejor esfuerzo en atender con amabilidad, rapidez y eficiencia a nuestros clientes, así como, en brindar amplia asesoría y apoyo en las gestiones comerciales de nuestros intermediarios, atendiendo oportunamente sus requerimientos.

Entre los tipos de fianzas que se comercializan en la Empresa tenemos:

Oferta

Fiel Cumplimiento

Anticipo

Buena Obra-Contrato

Buena Obra-Retención

Licencia Juvenil

Juez Ejecutor de Embargos

Garantía de pago-Electricidad

# Consejos para Ejercitar la Memoria

Tomado de: [www.nlm.nih.gov/medlineplus](http://www.nlm.nih.gov/medlineplus)

Olvidar el nombre de una persona que usted acaba de conocer, el lugar donde estacionó su automóvil, dónde está algo que usted usa todos los días o un número de teléfono que usted ha marcado muchas veces puede ser perturbador y causar temor. A medida que usted envejece, se vuelve más y más difícil para su cerebro crear una nueva memoria, incluso aunque pueda recordar acciones y hechos de hace años.

Las personas que tienen pérdida precoz de la memoria pueden usar muchas técnicas para ayudarse con este problema. Algunas aparecen en la lista a continuación.

- Concédase el tiempo para hacer las cosas que necesite y no se sienta apurado ni permita que otras personas lo acosen.
- Tenga relojes y calendarios alrededor de la casa de manera que permanezca orientado respecto a la hora y la fecha.
- Adopte hábitos y rutinas que sean fáciles de seguir.
- Mantenga la mente activa:
- Lea mucho si tiene problemas para recordar palabras y mantenga un diccionario a la mano.
- Tome parte en actividades que estimulen la mente, como crucigramas y juegos de tablero. Esto ayuda a mantener activas las neuronas en el cerebro, lo cual es especialmente importante a medida que uno envejece.
- Si usted vive solo, haga un esfuerzo para hablar con amigos y miembros de la familia. Hable con ellos acerca de sus problemas de memoria, de manera que ellos sepan cómo ayudar.
- Si usted disfruta de los videojuegos, trate de jugar uno que haya sido desarrollado para desafiar a la mente.
- Mantenga las cosas organizadas:
- Siempre ponga su cartera, llaves y otros artículos importantes en el mismo sitio.
- Deshágase del desorden extra alrededor de su espacio vital.
- Como un recordatorio, ponga etiquetas o imágenes en:

Gavetas, describiendo o mostrando lo que contienen, teléfonos, incluyendo números telefónicos cerca de la estufa, recordándole que debe apagarla en las puertas y ventanas, recordándole que debe cerrarlas

- Escriba una lista de lo que debe hacer (o solicítele a alguien que haga esto por usted) y marque las cosas a medida que las haga.
- Tenga fotografías de las personas que usted ve mucho y etiquétalas con sus nombres. póngalas cerca de la puerta o del teléfono.
- Apunte sus citas y otras actividades en una agenda o calendario. Manténgalo en un lugar obvio, como al lado de su cama.

## Otras sugerencias para ayudar con su memoria abarcan:

- Consiga que un amigo o miembro de la familia lo llame para recordarle los lugares a donde usted necesita ir, los medicamentos que debe tomar o las cosas importantes durante el día.
- Busque alguien que le ayude a ir de compras, cocinar, pagar sus facturas y mantener la casa limpia.
- Reduzca la cantidad de alcohol que bebe, ya que esta bebida puede dificultarle recordar.
- Manténgase físicamente activo. Trate de caminar todos los días hasta por 30 minutos y consuma una alimentación saludable.



# Recomendaciones y buenas prácticas en *Seguridad Informática*

Por **Ing. Eric Quintanilla**, Interlocutor de Seguridad de la Información

El Día de la Seguridad Informática, se celebra cada 30 de noviembre desde 1988, con el objetivo de recordar a los usuarios que deben proteger sus computadoras y la información que contienen. El principal objetivo es crear conciencia y sensibilizar a todos los usuarios que utilizan tecnologías de la información dentro de las empresas y aplicar la seguridad informática destacando la importancia de mantener resguardados y/o protegidos los sistemas de información ante las amenazas que conllevan las nuevas tecnologías.

1. Firewall (barrera de fuego): Haciendo uso del sentido común no dejamos que en nuestras casas entre toda clase de persona y por ese motivo se debe disponer de una puerta y un cerrojo para impedir el paso, por esto es importante que las empresas implementen uno o varios firewalls (barreras de fuego) para evitar que personas ajenas entren a nuestra red de trabajo de la empresa, al mismo tiempo que bloquee o elimine aquellos accesos de personas o asaltantes virtuales no deseados.
2. Se deberá hacer copias de seguridad (backup): Disponer de una política de respaldos o backup es esencial, ya que una empresa que no dispone de un buen respaldo o backup diario, es una empresa que está expuesta a perder toda su información. Las pérdidas de datos pueden darse por muchos motivos, por ejemplo: robo, fallos en el sistema, o simplemente por un error. Si esto ocurre la empresa debe estar preparada y de ese modo, no tener por qué detener su actividad operativa y rehacer el trabajo de mucho tiempo.
3. Antivirus: Todavía se subestima el gran peligro que corren las empresas con la entrada de virus. Un



virus puede tener consecuencias desastrosas para la actividad normal de una empresa. Todos sus sistemas informáticos pueden “enfermar” debido a uno o varios virus. Por eso, disponer de un antivirus en constante actualización evitará problemas y consecuencias no deseadas en el futuro y costos elevados adicionales en los presupuestos de las empresas para la solución de estos actos no deseados.

4. Antispam y Filtro web: Lo mismo que ocurre con los virus, ocurre con el spam. Las empresas no están del todo concientizadas de los problemas que acarrea el spam. Se trata de problemas que tienen que ver con la pérdida de productividad de la empresa. Existen numerosos estudios que confirman que los empleados de una empresa sin un antispam instalado, pueden llegar a perder 28 horas al año eliminando spam, con la pérdida de dinero que esto supone, debido a una reducción de la productividad. Por este motivo, un buen filtro antispam y un filtro web que impida el acceso a páginas webs no deseadas, es primordial.

5. Uso racional de Internet: existen numerosos estudios que confirman que los empleados navegan en horas de trabajo por páginas que no tienen nada que ver con su área de operación. Por eso, es importante que la empresa cuente con unas pautas o políticas del uso racional de Internet por parte de los empleados con el fin de evitar el que éstos, además de perder horas de trabajo, puedan acceder a páginas que puedan contener archivos maliciosos, spyware, malware y exponer los sistemas que contienen la información sensible y confidencial de una empresa, clientes y empleados.
6. Actualización de los sistemas operativos y de las aplicaciones: Para un correcto funcionamiento del software que se utiliza en la empresa, es muy conveniente que el sistema operativo se actualice de forma controlada y periódica, así como las aplicaciones.
7. Buena política de contraseñas: Parece algo obvio, pero sin embargo, parece que muchas empresas no lo tienen en cuenta. Utilizar contraseñas demasiado evidentes, como fechas de nacimiento o fáciles de adivinar, puede tener como consecuencia que la información de una empresa esté en riesgo y expuesta. Por eso, disponer de políticas de cambio de contraseñas (mensuales y/o bimensuales) con un alto grado de seguridad y difícil de adivinar es muy recomendable.
8. Soluciones de continuidad: En caso de que algo vaya mal o suceda algún evento accidental o catastrófico natural (terremoto, incendio, terrorismo)



no se detenga la actividad laboral. Esta de más contar con una solución de continuidad. Se trata de una solución que evita que, pase lo que pase en la empresa, un incendio, inundación, terremoto, etc, ésta no pierda su información. En la actualidad hay soluciones de continuidad de todos los tipos.

9. Estar atentos a los enlaces sospechosos y las descargas de programas maliciosos: En la tónica de lo que se comentaba anteriormente, es importante tener cuidado con los enlaces que pueden ser sospechosos o poco fiables. Muchas veces, los mismos correos no deseados contienen links a páginas que están infectadas o que inmediatamente descargan un software malicioso. Recordemos en Internet nada es gratis.
10. Estar atentos a la ingeniería social es la herramienta más utilizada para llevar a cabo toda clase de estafas, fraudes y timos sobre los usuarios más confiados a través de técnicas del engaño. Estas técnicas consisten en utilizar un reclamo para atraer tu atención y conseguir que actúe en la forma deseada, por ejemplo engañándole y convenciéndole de la necesidad de que reenvíe un correo a toda tu lista de direcciones, que abra un archivo que acaba de recibir y que contiene un código malicioso, o que, como ocurre en el phishing (suplantación de identidad), utilizar un enlace que ellos proporcionan en el cuerpo del mensaje para visitar su banco e introducir sus usuarios y claves y captar su atención y robar sus credenciales de ingreso a sitios de confianza utilizando temas de actualidad, nombres de personajes famosos, denuncias de injusticias, catástrofes humanitarias o fechas significativas como la Navidad. Además, los timadores presionan o incluso amenazan al usuario para que siga sus indicaciones.



# El Transporte *Escolar*

Cada país tiene sus propias normas, límites de velocidad, características de los vehículos y comportamiento de los conductores.

El control de los padres de familia para el cumplimiento de las normas relacionadas con el transporte escolar es muy importante. No todos los colegios disponen de transporte propio y por eso los padres se ven obligados a contratar el transporte con personas ajenas a la institución educativa. Los padres también son responsables cuando contratan el servicio más económico o al vecino que se ofrece a llevarnos al niño, etc.

Decidir correctamente quién se hará cargo de trasladar a nuestros hijos diariamente desde la casa al colegio y viceversa puede, en la eventualidad de un accidente, marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

Si el colegio no dispone de transporte escolar será necesario contar con el servicio de una empresa privada. Es absolutamente recomendable suscribir un contrato por escrito con el conductor al momento de solicitar un servicio de transporte escolar. "Así, el acuerdo entre las partes será más transparente y podrá ser útil ante eventuales incumplimientos".

## **Recomendaciones**

El servicio de transporte de estudiantes podrá ser prestado por personas naturales o jurídicas legalmente constituidas para ese fin y que ostenten la calidad de propietarios o copropietarios de el (los) vehículo(s) de transporte escolar que pretenden poner a servicio.

En el transporte de estudiantes, los conductores de vehículos deberán garantizar la integridad física de ellos especialmente en el ascenso y descenso del vehículo. Los estudiantes ocuparán cada uno un puesto, y bajo ninguna circunstancia se podrán transportar excediendo la capacidad transportadora fijada al automotor, ni se permitirá que éstos vayan de pie.

En cuanto a los padres, deberán respetar las paradas y el horario del transporte para no demorar al conductor y obligarlo a

que recupere el tiempo perdido aumentando la velocidad, así como no esperar a los niños al otro lado de la calle lo que los obliga a cruzarla, son algunos importantes consejos a tener en cuenta. Y es que, según diversos estudios, el 90% de los accidentes que se producen en el transporte escolar tienen lugar en el momento de subir o bajar del vehículo o en los instantes inmediatos, de ahí que se aconseja acudir al punto de parada con el tiempo suficiente de modo que los niños no tengan que correr para subir al autobús escolar.

Por otro lado, en muchos de los casos, los accidentes de este tipo de vehículos escolares son atropellos causados por una distracción del menor, del conductor o de los padres. La velocidad es otro de los principales factores. En este sentido, es importante recordar que debido a la altura de este tipo de vehículos y a que el centro de gravedad es diferente al de un turismo, cualquier movimiento o intento de evitar algún percance suele desencadenar en un vuelco, provocando que las víctimas si las hay, se produzcan por aplastamiento. Durante el trayecto, los menores deben ir siempre acompañados por una persona debidamente calificada, también se debe tener en cuenta la antigüedad máxima de los vehículos destinados a este tipo de pasajeros, la obligatoriedad de llevar la señal de transporte escolar, entre otros puntos.

Por otro lado, y con el fin de reducir la accidentalidad en este tipo de transporte, es necesario recordar a las personas dedicadas a esta labor, la importancia de informar a los menores que deben utilizar el cinturón de seguridad cuando el transporte disponga de ello. Además, deben desarrollar un protocolo de seguridad para informar de cómo comportarse en caso de accidente.

A los usuarios, se les aconseja mantenerse en los asientos, no distraer al conductor y no empujar a otros niños a la hora de subir o bajar. Por otro lado, se debe hacer hincapié en que los padres de familia comprueben la seguridad de este transporte.

Por último, también se aconseja a los padres que al momento de contratar este servicio para sus hijos, seleccionen un transporte que posea cinturones de seguridad y de ser factible, con monitor que acompañe el trayecto de los menores

# Plaza *El Salvador* del *Mundo*

Tomado de: *es.wikipedia.org*

**E**l Monumento al Divino Salvador del Mundo está localizado en la ciudad de San Salvador, El Salvador. Es considerado símbolo nacional de este país.

La estructura, diseñada por el arquitecto José María Barahona Villaseñor, consiste en la figura de Cristo, patrón del país, sobre un globo terráqueo que a la vez está montado sobre un pedestal. En un principio la imagen estuvo en la tumba del Dr. Manuel Enrique Araujo, Presidente de la República a principios del siglo XX. La familia del mandatario obsequió la imagen al arzobispo de San Salvador Monseñor Luis Chávez y González en ocasión de celebrarse el Primer Congreso Eucarístico Nacional en 1942. Fue develado el 26 de noviembre de ese año.

Debido al terremoto de 1986 la estatua cayó al suelo dañándose considerablemente. Fue reconstruida y puesta nuevamente en su lugar meses después.

El monumento se encuentra en la Plaza El Salvador del Mundo (antes Plaza de las Américas), sobre la Alameda Roosevelt. Frente a este lugar, existe una estatua erigida en memoria de Óscar Arnulfo Romero. Por otro lado, desde esa zona, es costumbre iniciar la marcha de carrozas durante la celebración de las fiestas patronales de la ciudad.

## *Remodelación*

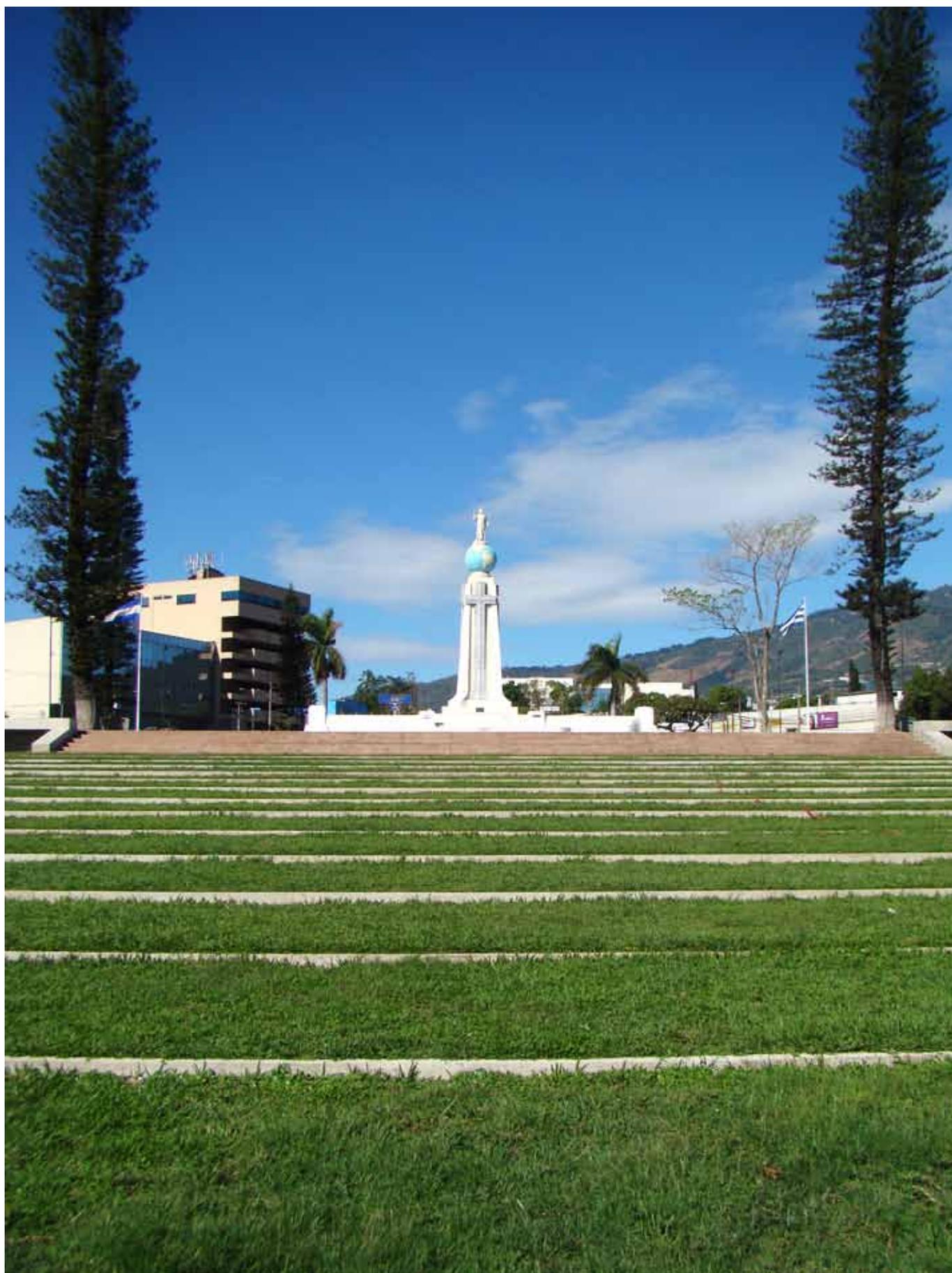
Como parte del plan de reordenamiento que la Alcaldía de San Salvador impulsó en toda la ciudad, el actual alcalde Norman Quijano anunció la remodelación, así como el cambio

de nombre para la antigua Plaza las Américas, hoy Plaza El Salvador del Mundo. La remodelación incluyó la construcción de un estanque a lo largo de la plaza, así como la renovación total de las aceras, los graderíos y el área de las banderas. La imagen de Cristo sobre la tierra también fue remozada con nueva pintura.

Los trabajos de remodelación se desarrollaron en un período de cinco meses a partir de junio, gracias al trabajo y aporte económico conjunto de la Alcaldía Municipal de San Salvador y Fundación Poma.

Para la remodelación se solicitó la intervención de la Secretaría de Cultura de la Presidencia y de la Dirección Nacional de Patrimonio Cultural, que son las encargadas





de la restauración del monumento a través del apoyo logístico y especializado. Los restauradores encargados del proyecto fueron Carmen Beatriz Castillo y Willson Alfaro.

El Monumento El Salvador del Mundo fue restaurado por primera vez en 1987, después del terremoto de 1983. Luego de 23 años, a mediados de 2009, se convocó a un concurso con el objetivo de evaluar propuestas de diseños para la remodelación de la plaza. La propuesta ganadora fue presentada por los Arquitectos Enrique Choussy y Carlos García, diseño que es una realidad.

La plaza ha venido conociéndose por los salvadoreños como Plaza El Salvador del Mundo y fue por eso que durante la colocación de la primera piedra de la remodelación, se le dio oficialmente ese nombre.



La construcción del proyecto estuvo a cargo de Grupo Roble y uno de los objetivos principales de la renovación, es convertir esta plaza en un ícono de Centro América y un referente capitalino.

Esta remodelación busca brindar a los visitantes una propuesta que realzará el valor cultural e histórico del Monumento al Divino Salvador del Mundo y su plaza, y que las familias puedan disfrutar de un ambiente seguro.

Los trabajos dieron inicio el 7 de junio de 2010 y finalizaron en noviembre del mismo año, mes en el que el día 19, se da por reinaugurada la Plaza El Salvador del Mundo. Desde entonces varios capitalinos se dan cita en este lugar para disfrutar de las actividades culturales y recreativas.

La plaza cuenta con internet inalámbrico, así como con un quiosco en el que pueden encontrarse artículos exclusivos relacionados con el Patrono de El Salvador.

En nuestra cultura salvadoreña hemos conservado con mucho amor las recetas típicas que desde pequeños hemos degustado y que ahora ya grandes las añoramos donde sea que nos encontremos. Es por eso que damos la bienvenida a este espacio denominado "Delicias Salvadoreñas", en el cual estaremos compartiendo las recetas de la deliciosa cocina salvadoreña, invitándoles a que en algún momento se animen a ponerla en práctica y puedan saborear los exquisitos platillos típicos de nuestro país con familiares y amigos.

Así que comencemos y ... Buen provecho!!!

# El Atol Shuco

Tomado de: [www.deliciasprehispanicas.blogspot](http://www.deliciasprehispanicas.blogspot)



Investigaciones practicadas han arrojado que los pipiles llegaron a El Salvador procedentes de México tras el colapso del imperio Tala, alrededor del año 1,000 de nuestra era y erigieron importantes ciudades como la de Cuscatlán y Techan Izalco, en el 1,054. Los pipiles, descendientes de la civilización Tolteca que introdujo el culto al dios de la lluvia Tlaloc, desarrollaron una democracia militar caracterizada por la propiedad común de la tierra.

Núcleos indígenas con raíces pipiles subsisten en El Salvador del siglo XXI y muchos de sus miembros hablan el nauta arcaico además del idioma impuesto por los colonizadores españoles.

En la actualidad el pueblo salvadoreño ha guardado la receta de Atol Shuco, conocido también con el nombre de "chuco", su nombre se debe a que debido a sus ingredientes, éste posee un color gris, de apariencia moteada. Aunque la bebida puede aún contener azúcar, es más bien preparado con harina de maíz morado. Algunas variantes incluyen ciertos tipos de chile molido y muy a menudo se le añaden semillas de calabaza molidas y frijoles.

En los barrios de El Salvador, temprano la gente desayuna en puestos llamados "Chuqueras" que son los lugares donde se vende este atol. El atol de chuco es su único alimento hasta la hora de la cena.



El atol de Shuco, fue considerado un manjar por el pueblo pipil desde tiempos inmemorables y se le considera actualmente uno de los platillos prehispanicos más antiguos del país.

### Manera de hacerse:

#### Ingredientes:

- Maíz negrito (morado)
- Semillas de Calabaza.
- Frijoles negros
- Chile,
- Limón (opcional)
- Sal

El maíz morado -- que en El Salvador se llama maíz negrito -- se pone en un recipiente a remojar, al día siguiente se muele en el metate. Se cocina de la manera tradicional. Las semillas de calabaza se tuestan en el comal y ya bien tostadas se muelen y se hace una pasta diluyéndolas en agua. Aparte, se hierven los frijoles en agua. Cuando el atol está listo, se sirve en un platón o preferiblemente, en un huacal de morro, se agregan dos o tres cucharadas de frijoles cocidos y de una cantidad de pasta de semillas al gusto, además de chile y sal.

En la época moderna, agregamos la sal directamente al agua de los frijoles, antes de su cocción, pese a que el pueblo prehispanico no lo acostumbraba de esa manera.

El limón también es opcional, pues no es nativo de las Américas, pero da ese toque acidito que tanto gusta..... y además es lo usual en El Salvador.

# El Cliente y la Empresa

Tomado de: [www.gestipolis.com](http://www.gestipolis.com)  
 Autor: Carlos Alberto Rosales,  
[degerencia.com](http://degerencia.com)



Cuando se enferman nuestros bronquios, tenemos dificultades para respirar adecuadamente debido a la congestión de nuestras vías respiratorias. La congestión nos impide sentir el correcto funcionamiento de nuestro organismo.

Lo mismo sucede con la empresa, ésta es un organismo que necesita generar utilidad para poder respirar financieramente y mantenerse en el tiempo. Lo que muy pocos se dan cuenta es que la Dirección de Atención al Cliente son como los bronquios de la institución, porque pueden abrir o cerrar la respiración financiera en función de la captación de más clientes que apuesten por la calidad del producto o servicio que brindamos.

Cuando un cliente conoce por primera vez una empresa, necesita ser convencido para hacer uso de sus ofrecimientos. Pero también necesita comprobar con su propia experiencia, las atractivas campañas publicitarias que las empresas suelen hacer para captar más clientes. La labor del personal de atención al cliente es clave para el desarrollo de la empresa. Por eso, quienes laboran en este departamento, además de conocer e identificarse a fondo con la cultura, misión y visión de la empresa; deben saber transmitirlo adecuadamente con un trato cordial y agradable.

En los espectáculos, el "manager" necesita cuidar y promover el valor de su artista. En las relaciones sentimentales necesitamos convencer de que somos la mejor carta de amor para nuestra pareja. En la empresa, quien atiende al cliente necesita desarrollar excelentes relaciones humanas, así como dar una información completa para poder vincular estrechamente al cliente con nuestra institución.

Sin embargo, ¿Bastará con captar más clientes? ¿Qué hacer con aquellos que no utilizaron nuestros servicios? ¿Qué hacer con aquellos que sí apostaron por nuestra empresa?

Quienes no se interesaron en utilizar nuestros servicios, es necesario investigar a través de encuestas rápidas sobre las razones de su decisión. De modo que esta información pueda servir para replantear detalles en lo que brindamos.

Quienes apostaron por utilizar nuestros servicios, es necesario brindarles un programa que permita fidelizarlos a través del tiempo, incluso hacerlos sentir que forman parte de un mismo equipo o de una misma familia: el cliente y la empresa.

Conviene recordar que atender al cliente es mucho más que simplemente esforzarnos por brindar informes y facilitar trámites de documentos. Para lograr altos niveles de calidad en la atención, es necesario considerar un trato personal y humano. Significa hacerle sentir, no sólo que el servicio o producto que ofrecemos es mucho mayor que su costo; sino también que su valor como cliente representa una pieza fundamental en la empresa.

¿Cómo atiende usted al cliente? Si después de haberlo hecho, el cliente le expresa el gusto de haberlo conocido tanto como a su empresa, siéntase satisfecho de haber prestado una adecuada atención.

Las personas que nos rodean son como los espejos, reflejan nítidamente el trato que nosotros les hemos brindado. Si los tratamos mal, nos tratan mal; si los tratamos bien, nos tratan bien. Cuidemos bien los cristales y los espejos que rodean nuestra empresa, pues de ellos depende la imagen que proyecta la institución en la sociedad



...tu decides



FUNDACIÓN **MAPFRE**



**MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA  
EL SALVADOR



## NUESTRO AFÁN DE SUPERACIÓN ES IMBATIBLE

La base de cualquier éxito es el trabajo bien hecho.  
Sólo con esfuerzo y afán de superación se consigue  
llegar a ser uno de los grandes. Como MAPFRE.  
Por eso, confío en ellos.

