

El Mundo de **MAPFRE** en El Salvador

Nº 37
SEGUNDO TRIMESTRE
2011

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



D. José Manuel Martínez entre las 30 personalidades más influyentes del Seguro Mundial, según la Revista Reactions

MAPFRE, nuevamente entre las mayores empresas del mundo, según la revista FORBES

Turismo
**Paso del
Alaska
Resort**



MAPFRE

LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

Para **proteger** a tus
seres *más* queridos



PLAN
A VE
de La Centro Americana S.A.

más

Diseñado por MAPFRE | La Centro Americana

Estamos a la mitad de esos doce meses que terminan con el sonar de campanadas un 31 de diciembre, y hasta ahora al archivo de las noticias relevantes del período es muy satisfactorio y alentador, pues recopila destacada información en distintos ámbitos, en los que una vez MAPFRE figura como una de las empresas más valoradas y mayores del mundo.

También es de destacar el convenio firmado entre MAPFRE y la Universidad Autónoma de Madrid para la creación de la cátedra UAM - MAPFRE "José Manuel Martínez", que tiene como finalidad fomentar la investigación y el desarrollo en el ámbito asegurador, la actividad docente y la formación en MAPFRE, los datos económicos obtenidos en el primer trimestre del año, la concesión de premios de Fundación MAPFRE, entre otras.

Junto a estas, las acciones más sobresalientes de nuestro quehacer empresarial en el ámbito nacional, en donde se recoge importante información acerca de acciones de responsabilidad social, de formación, entrevistas y por último, nuestras habituales secciones con temas de interés general.

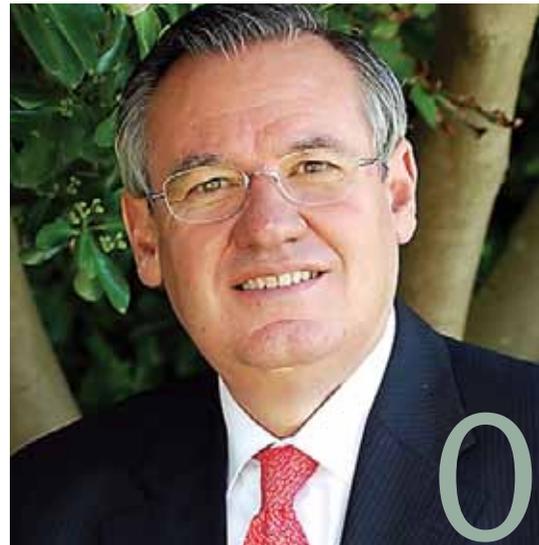
Y como ya es costumbre, finalizamos con una nueva invitación a conocer otro hermoso y acogedor rincón de nuestro país, rodeado de la belleza de nuestra naturaleza: Paso del Alaska Resort, en el Departamento de Sonsonate.

¡Disfrútenlo!

08 Su Majestad La Reina,
preside la entrega de los premios
FUNDACIÓN MAPFRE



10 Nace la **Cátedra Universidad Autónoma de Madrid-MAPFRE José Manuel Martínez** para fomentar la investigación en el ámbito asegurador



06 D. José Manuel Martínez entre las 30 personalidades más influyentes del Seguro Mundial, según la Revista Reactions



15 Donativo de FUNDACIÓN MAPFRE al Ministerio de Educación

20 **Vida Sana:** Consejos saludables para prevenir el mal de Alzheimer

26 **Turismo:** Paso del Alaska Resort

30 **Reflexiones:** Mejoremos la atención a nuestros clientes



10 *se mantiene entre las empresas más valoradas en el informe MERCO y mejora su puntuación*

MAPFRE se mantiene en el puesto número 10 en el Informe Merco 2010 (Monitor Español de Reputación Corporativa), con un total de 7.269 puntos (1.602 más que en la edición anterior) y como la aseguradora más valorada en este estudio, que evalúa el prestigio y la imagen corporativa de las empresas.

El Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, con un total de 5.265 puntos, ha ascendido dos puestos en la clasificación de líderes empresariales más valorados, hasta situarse en la posición número 13, con 1.743 puntos más que en la edición precedente.

En cuanto al ranking sobre las mejores empresas en Responsabilidad Social Corporativa, que este año se elabora por primera vez, MAPFRE ha conseguido un total de 4.403 puntos, con lo que se coloca en la posición número 20.

El Informe MERCO 2010 se ha elaborado a partir de un cuestionario realizado a más de 15.000 directivos, analistas financieros, miembros de ONG, así como representantes de sindicatos, asociaciones de consumidores y líderes de opinión.

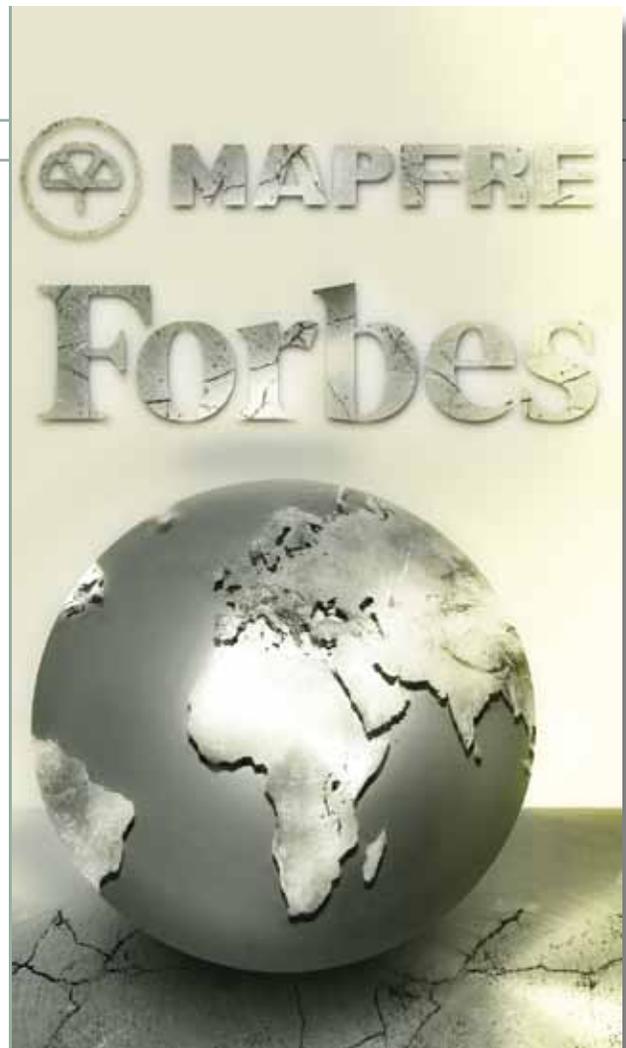
Entre los aspectos que se tienen en cuenta para elaborar este informe destacan los resultados económicos, el comportamiento ético, la transparencia, el buen gobierno corporativo, el compromiso con el medio ambiente, la calidad laboral y la oferta comercial.



MAPFRE, nuevamente entre las mayores empresas del mundo, según la revista *FORBES*

MAPFRE se ha situado en el puesto 353 del Ranking Global de las 2.000 mayores compañías del mundo elaborado por la revista Forbes, y en la novena posición entre las empresas españolas incluidas en el mismo.

El Ranking Forbes, que analiza ponderadamente las ventas, beneficios, activos y valor de mercado de las compañías en función de su tamaño, está liderado este año por JP Morgan Chase, HSBC, General Electric, ExxonMobil y Royal Dutch Shell. Santander, Telefónica y BBVA se sitúan a la cabeza del Ranking de empresas españolas.



El Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, se sitúa en el puesto 21 del ranking de las 30 Personalidades Más Influyentes del Seguro Mundial en los últimos 30 años, según ha publicado la revista Reactions. El ranking, que ha sido editado para celebrar el 30 aniversario de esta prestigiosa publicación, analiza la aportación de estos líderes en la transformación de la industria en estas tres décadas.

Reactions destaca la labor realizada por D. José Manuel Martínez al frente del Grupo, que ha alcanzado

D. José Manuel Martínez *entre las 30 personalidades más influyentes del Seguro Mundial, según la Revista Reactions*

crecimientos en ingresos y beneficios por encima del mercado de forma consistente. Asimismo, la publicación recuerda que, desde el año 2005, MAPFRE ha sido elegida la Mejor Compañía de Seguro Directo en América Latina.

El ranking está liderado por Hank Greenberg, ex Presidente de AIG; Warren Buffet, CEO de Berkshire Hathaway; y Pat Ryan, fundador y ex CEO de AON.



MAPFRE incrementó en un 4 por ciento sus ingresos (6.129,4 millones de Euros) en el primer trimestre

- *El crecimiento sostenido del negocio internacional confirma la fortaleza del modelo de negocio.*
- *Mejora del negocio asegurador en España, con reducción de la siniestralidad y aumento de cuota de mercado en los ramos de Automóviles y Multirriesgos.*
- *Se ha obtenido la autorización para la constitución de la joint venture con BANCO DO BRASIL.*

MAPFRE obtuvo en el primer trimestre de este año un beneficio neto atribuible de 310,1 millones de euros, un 13,5 por ciento más que el mismo trimestre del año anterior, debido al crecimiento del negocio internacional y del reaseguro y por la fortaleza del negocio de Automóviles y Hogar en España. El beneficio neto del negocio asegurador creció un 9,6 por ciento, pese al efecto de los terremotos de Japón y Nueva Zelanda, cuyo impacto en las cuentas del Grupo asciende a 64,1 millones de euros. Destaca la favorable evolución del resultado técnico No Vida, que ha permitido absorber el efecto de los anteriores siniestros. Dicha mejora ha sido especialmente significativa en España, donde el ratio combinado ha registrado una disminución de 3,7 puntos porcentuales frente al mismo periodo del ejercicio anterior.

Los ingresos (6.129,4 millones de euros) han superado en un 4 por ciento los obtenidos en el primer trimestre del año anterior. Las primas de seguro y reaseguro aceptado han alcanzado los 5.119,1 millones de euros, con aumento del 3,7 por ciento.

1. Evolución del negocio y de los resultados:

En España, las primas totales de seguro y reaseguro aceptado se han situado en 2.480,3 millones de euros.

- Las primas de MAPFRE FAMILIAR alcanzaron los 1.470,3 millones de euros con una reducción del 0,3 por ciento; destaca el crecimiento de Automóviles (+0,2 por ciento, frente a un descenso del 2,2 por ciento del sector) y Hogar (+8,1 por ciento).
- Las primas de Vida alcanzaron los 797 millones de euros (-15,4 por ciento) debido a un cambio de fecha en las campañas comerciales del canal bancaseguros respecto al año anterior; y las provisiones técnicas ascendieron a 17.749,1 millones (+7,7 por ciento). Los fondos de pensiones gestionados se incrementaron en un 36,4 por ciento, hasta los 5.167,6 millones de euros.
- Las primas de Seguros de Empresas se situaron en 213 millones de euros (-4,9 por ciento), lo que muestra una contracción en los ramos de responsabilidad civil e ingeniería debida a la escasa actividad en el sector de la construcción.

El negocio internacional, que representa el 54,2 por ciento de las primas totales del Grupo, ha crecido un 14,1 por ciento hasta alcanzar los 2.941,8 millones de euros.

- Las primas de MAPFRE AMÉRICA superaron los 1.383,1 millones de euros, con incremento del 20,9 por ciento respecto al primer trimestre de 2010 y crecimientos destacados en Brasil, Colombia y México. La evolución de las primas recogió el incremento en los seguros de Automóviles, Patrimoniales y Accidentes Personales, como resultado de diferentes iniciativas comerciales y acuerdos de distribución, así como el desarrollo del segmento de Riesgos Industriales.
- En el primer trimestre de 2011 se obtuvo la autorización del organismo supervisor brasileño para la constitución de la joint venture con BANCO DO BRASIL, que dará lugar a uno de los principales grupos aseguradores de ese país.
- Las primas de MAPFRE INTERNACIONAL (EE.UU., Portugal, Turquía y Filipinas) han alcanzado los 489,9 millones de euros, con incremento del 7,1 por ciento. Destaca el crecimiento del negocio en EE.UU., hasta los 363,3 millones (+7,3 por ciento), y en Turquía, hasta 77 millones (+14 por ciento).
- Las primas de MAPFRE GLOBAL RISKS se incrementaron en un 4,9 por ciento, hasta los 263,7

millones de euros, con fuerte crecimiento en los ramos de Incendios y Daños del negocio internacional, especialmente en América Latina.

- Las primas aceptadas de MAPFRE RE han alcanzado los 656,4 millones de euros, con incremento del 6,7 por ciento. La favorable evolución del negocio recoge, entre otros aspectos, el buen desarrollo de la campaña de renovación, especialmente en Europa y América Latina.
- Los ingresos del negocio de MAPFRE ASISTENCIA (primas e ingresos por servicios) han registrado un incremento del 30,7 por ciento, hasta alcanzar los 186 millones de euros. Destaca la consolidación de las operaciones de INSURE&GO, líder británico en la mediación de seguros de viaje on line.

2.- Acuerdo con CAJA MADRID CIBELES

MAPFRE ha dado un paso más en su política de concentración en el negocio asegurador tras alcanzar un acuerdo con CAJA MADRID CIBELES para la adquisición por parte de la caja de ahorros del 48,97 por ciento que MAPFRE tiene en BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE y la compra por parte de MAPFRE del 12,5 por ciento que la caja posee en MAPFRE INTERNACIONAL.

Su Majestad La Reina, preside la entrega de los premios **FUNDACIÓN MAPFRE**

FUNDACIÓN MAPFRE ha entregado sus premios anuales 2010, que distinguen a personas e iniciativas en aquellas áreas de interés general para la sociedad en las que trabaja la institución. El acto, celebrado en la sede de FUNDACIÓN MAPFRE, en Madrid, fue presidido por Su Majestad la Reina, y ha contado con la participación de D^a Teresa Ribera, Secretaria de Estado de Cambio Climático, y D. José Manuel Martínez, Presidente de FUNDACIÓN MAPFRE, así como con la asistencia de numerosos invitados.

Los objetivos de estos premios, extendidos a España, Portugal y los países de Iberoamérica, y que este año han recibido más de 200 candidaturas,





son: distinguir la trayectoria social y profesional de una persona mayor de 65 años en el área de la salud; premiar la investigación en traumatología mediante el reconocimiento de un trabajo que suponga la aplicación de nuevas técnicas, tanto en traumatología como en cirugía ortopédica; reconocer a una institución que contribuya al desarrollo sostenible de la sociedad, y promover la superación de barreras para la integración de las personas con discapacidad.

Los premios, cada uno dotado con 15.000 euros y una escultura original de Alberto Corazón, han distinguido en esta ocasión a las siguientes personas e instituciones: Premio a "Toda una Vida Profesional", que ha correspondido al Doctor

Domingo Liotta, importante personalidad de la medicina cardiovascular, investigador y pensador, que constituye un referente internacional por sus valores y por su labor investigadora, clínica y docente.

Premio "**Desarrollo de la Traumatología Aplicada**", concedido al Doctor Mikel Sánchez Álvarez, Jefe del Departamento de Traumatología, Ortopedia y Cirugía Artroscópica de la Clínica La Esperanza de Vitoria, por su trabajo "Innovación en el tratamiento de las lesiones tendinosas", sobre la aplicación de factores de crecimiento que se utiliza en la práctica clínica para diversas dolencias.

Premio "**Mejor Actuación Medioambiental**", que ha correspondido a la Fundación Global Nature, entidad española de ámbito internacional, que tiene entre sus fines la conservación, protección y ordenación del medio ambiente. En España, mantiene una de las más extensas redes de protección del territorio, con la constitución de reservas biológicas.

Premio "**Superando Barreras**", que se ha entregado a la Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de San Sebastián de los Reyes (APADIS), creada por la iniciativa de un grupo de padres de hijos con discapacidad. Su principal objetivo es mejorar la calidad de vida de estas personas y facilitar su integración laboral.



FUNDACIÓN MAPFRE, creada en 1975, desarrolla en España e Iberoamérica actividades de interés general para la sociedad a través de sus cinco áreas: Acción Social; Ciencias del Seguro; Cultura; Prevención, Salud y Medio Ambiente; y Seguridad Vial. FUNDACIÓN MAPFRE tiene como objetivos fomentar la seguridad de las personas y de sus patrimonios, así como la seguridad vial, la medicina y la salud; mejorar la calidad de vida y del medio ambiente; fomentar la difusión de la cultura, las artes y las letras; promover la formación y la investigación en materias relacionadas con el seguro y el conocimiento en relación con la historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos; y contribuir a la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Nace la Cátedra Universidad Autónoma de Madrid- *MAPFRE José Manuel Martínez* para fomentar la investigación en el ámbito asegurador



MAPFRE, conjuntamente con FUNDACIÓN MAPFRE, aportará más de 200.000 euros, que se destinarán a becas, programas de formación y un programa de investigación sobre las “Catástrofes naturales y su repercusión en el sector asegurador”

El Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, el Rector de la Universidad Autónoma de Madrid, José M^a Sanz, y la Directora General de la Fundación Universidad Autónoma de Madrid, María Artola, firmaron recientemente un convenio de colaboración para crear la Cátedra UAM-MAPFRE “José Manuel Martínez”, que fomentará la investigación y el desarrollo en el ámbito asegurador, la actividad docente y la formación en MAPFRE. Este acuerdo potencia el acercamiento entre el mundo académico y la realidad empresarial, a través de la colaboración entre ambas instituciones.

A partir del próximo curso, MAPFRE concederá becas a estudiantes de grado y postgrado de la Universidad Autónoma de Madrid, que realizarán prácticas en diferentes empresas del Grupo. Podrán acceder a estas becas los alumnos que estén cursando estudios en Derecho, Administración y Dirección de Empresas, Economía, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicación y Matemáticas. Estas prácticas se realizarán en España y en el extranjero, en los países en los que MAPFRE esté presente y en los que la Universidad Autónoma de Madrid tiene suscritos acuerdos con Universidades locales

(preferentemente en Brasil, Colombia, Chile y México).

Además, la Universidad Autónoma de Madrid y FUNDACIÓN MAPFRE llevarán a cabo conjuntamente un programa de investigación sobre “Catástrofes naturales y su repercusión en el sector asegurador”. Este programa será dirigido por la profesora e investigadora M^a Isabel Torre-Enciso, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UAM, y estará coordinado por el Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE. El primer proyecto que se desarrollará versará sobre “Planes de continuidad de negocio en empresas de seguros ante catástrofes naturales”.

Entre las actividades que contempla la Cátedra UAM-MAPFRE José Manuel Martínez, se encuentra también un Título de Formación continua que desarrollarán MAPFRE y la Universidad Autónoma, de 425 horas para empleados del Grupo, por el que cada alumno conseguirá 17 créditos. Este programa, denominado “AVANZA con MAPFRE”, versará sobre gestión empresarial y profundizará en aspectos técnicos del seguro, y otros contenidos como dirección estratégica, gestión económico-financiera, tecnología, operaciones y marketing, potenciando el trabajo del equipo y el desarrollo de habilidades directivas e interpersonales. Dicho programa se impartirá en varios módulos, a través de clases presenciales y formación on line, e implicará la realización de un proyecto final desarrollado en grupos de trabajo.



Esta colaboración entre la Universidad Autónoma y MAPFRE, que se ampliará a medio plazo con otros proyectos comunes y nuevos programas de formación e investigación, permitirá identificar el talento universitario, fomentar la inserción profesional de estudiantes universitarios en la empresa y elaborar estudios científicos que aporten conocimiento al sector asegurador.

El Presidente de MAPFRE, D. José Manuel Martínez, destacó el compromiso del Grupo con la investigación y la formación como herramienta para el desarrollo profesional, y se refirió al papel de la iniciativa privada como fundamental para el ámbito académico. “El tándem Universidad-empresa es esencial para el futuro del país”, aseguró D. José Manuel Martínez. Además, subrayó que para MAPFRE, la formación tiene una importancia de primer nivel y, por ello, el Grupo está firmemente comprometido con todas las iniciativas que contribuyan a mejorar la formación de los estudiantes españoles y su incorporación al mercado laboral. También se refirió a la investigación sobre catástrofes naturales y su repercusión en el sector asegurador, que se desarrollará en el ámbito de esta cátedra, y destacó la importancia del seguro como mecanismo de protección ante los daños que causan las catástrofes naturales.



Por su parte, el Rector de la Universidad Autónoma de Madrid, D. José María Sanz, indicó que esta acción de compromiso entre

MAPFRE y su Fundación y la Universidad Autónoma de Madrid refuerza la apuesta estratégica manifestada en el Campus de Excelencia Internacional UAM+CSIC, al abrir los espacios de la Universidad a otras instituciones y fortaleciendo la internacionalización con las prácticas para estudiantes tanto dentro como fuera de España. Las tres actividades que establece este convenio: investigación, formación e inserción laboral, representan un paso de confianza y de proyectos conjuntos entre ambas entidades.

D^a María Artola, Directora General de la Fundación de la Universidad Autónoma, destacó el papel que cumple la Fundación que dirige para que “el conocimiento que se genera en el seno de la Universidad pueda llegar al conjunto de la sociedad, a través de la colaboración con instituciones públicas y privadas”. En este sentido señaló como ejemplar el caso de la Cátedra UAM-MAPFRE, “que es una muestra de cómo la investigación y la docencia universitarias se comparten y se enriquecen, y de cómo también saben dar una respuesta a las necesidades que la sociedad demanda”.

FUNDACIÓN MAPFRE

publica el Ranking Europeo de Seguros No Vida 2010

Las mayores aseguradoras no vida europeas, mostraron su fortaleza con un incremento en primas del 5,2 por ciento. MAPFRE, la única entidad española incluida en el ranking, mantiene la sexta posición.

Las diez mayores aseguradoras No Vida europeas mostraron el pasado año solidez y fortaleza en su negocio, afianzando la recuperación respecto al ejercicio anterior. Según se desprende del Ranking de los Mayores Grupos Aseguradores Europeos No Vida, elaborado por séptimo año consecutivo por FUNDACIÓN MAPFRE, todas las entidades mostraron crecimientos en los ingresos por primas y excelentes resultados, impulsadas especialmente por la evolución de sus negocios fuera de sus países de origen.

El informe señala que las diez mayores entidades alcanzaron un volumen de primas No Vida de 195.280 millones de euros, con un incremento del 5,2 por ciento. Esta evolución contrasta con el descenso del 1,8 por ciento registrado un año antes, fruto de las dificultades económicas ocasionadas por la crisis financiera internacional. El Ranking continúa liderado por la alemana ALLIANZ, y los cuatro siguientes puestos -AXA, ZURICH, GENERALI, EUREKO- se mantienen invariables. MAPFRE, la única entidad española incluida en el Ranking, mantuvo la sexta posición con un volumen de primas No Vida de 12.768 millones de euros, lo que representa un aumento del 7,3 por ciento respecto a 2009.

Dinamismo en las economías emergentes

El año 2010 ha estado marcado por una moderada recuperación de las economías avanzadas y un fuerte dinamismo de las emergentes. En general, el aumento en el volumen de primas de los principales grupos aseguradores No Vida se derivó del crecimiento de las carteras, el fortalecimiento de los precios y los mayores ingresos procedentes de los negocios en el exterior. Según se desprende de los datos de las propias aseguradoras, destaca el comportamiento del segmento de particulares, frente al de empresas, afectado este por una política de suscripción más restrictiva.



En 2010, el ramo de Automóviles continúa siendo el más afectado por la intensa competencia y por la crisis económica. Además, destaca el impacto en el sector de la mala climatología que afectó a Europa, así como el elevado número de catástrofes naturales acaecidas (terremotos de Chile y Nueva Zelanda, y tormenta Xynthia), que impactaron significativamente en los ratios de siniestralidad.

El Ranking de FUNDACIÓN MAPFRE proporciona además información sobre los ratios combinados. En esta edición, seis de los diez grupos analizados registraron empeoramientos en sus datos, debido en la mayoría de los casos, al aumento de la siniestralidad como consecuencia de la mala climatología y las catástrofes naturales.

El resultado alcanzado por los diez mayores grupos No Vida aumentó un 3,4 por ciento respecto a 2009, hasta alcanzar los 13.531 millones de euros. Sólo dos grupos -Aviva y RSA- obtuvieron descensos en sus cifras.

Además, el Ranking de FUNDACIÓN MAPFRE analiza en detalle otros hechos destacables de las compañías en el ejercicio y desglosa la participación del negocio No Vida sobre las primas totales de los grupos analizados y el peso del negocio internacional sobre el total. El Ranking incluye también información sobre los niveles de solvencia de las diez entidades europeas analizadas, cifras que muestran la fortaleza financiera de estas compañías aseguradoras.

El Ranking, disponible en español y, próximamente, en inglés, puede consultarse en las publicaciones del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE. (www.fundacionmapfre.com).



MAPFRE, primera aseguradora galardonada en los Premios Telvamotor

MAPFRE fue galardonada como mejor aseguradora en la XVIII edición de los Premios Telva Motor, siendo la primera vez que estos galardones incluyen distinción a una aseguradora. Este premio, otorgado por las lectoras de Telva, reconoce a MAPFRE como la entidad que mejor servicio presta a sus clientes.

D. Francisco Marco Orenes, Vicepresidente Primero de MAPFRE FAMILIAR, recogió el galardón en un acto celebrado el pasado 28 de junio en la sede de Unidad Editorial. Al acto asistieron también, por parte de MAPFRE FAMILIAR, D^a Maite Maticci, Directora General Adjunta-Área de Prestaciones, D. Javier del Río, Director General Adjunto-Área Técnica, y D. Juan Carlos Villares, Director de Canales.

FUNDACIÓN MAPFRE contribuye a la recuperación económica de Lorca tras el terremoto.

La entidad entregó un donativo de 250.000 euros para impulsar la actividad comercial del municipio

S.A.R. la Infanta Doña Elena, Directora de Proyectos Sociales y Culturales de FUNDACIÓN MAPFRE, en su viaje a Lorca se reunió también con familias afectadas por el terremoto.

S.A.R. la Infanta Doña Elena, Directora de Proyectos Sociales y Culturales de FUNDACIÓN MAPFRE, acompañada por el Presidente de Honor de FUNDACIÓN MAPFRE, D. Julio Castelo Matrán, por el Director General del Instituto de Acción Social de dicha entidad, D. Fernando Garrido Tomé, y por el Director General Territorial de la zona, D. Vicente Guarch Bonora, entregó a inicios de julio y al alcalde de Lorca, D. Francisco Jódar, un cheque-donativo de 250.000 euros para apoyar la reactivación socioeconómica del municipio, especialmente del pequeño comercio.

En la entrega de premios, D. Francisco Marco Orenes agradeció a las lectoras de Telva su elección y destacó que MAPFRE tiene entre sus asegurados de automóviles cerca de un millón y medio de mujeres. Señaló también que el premio reconoce "nuestros más de 50 años en el sector y nuestra preocupación constante por la innovación y la seguridad vial".

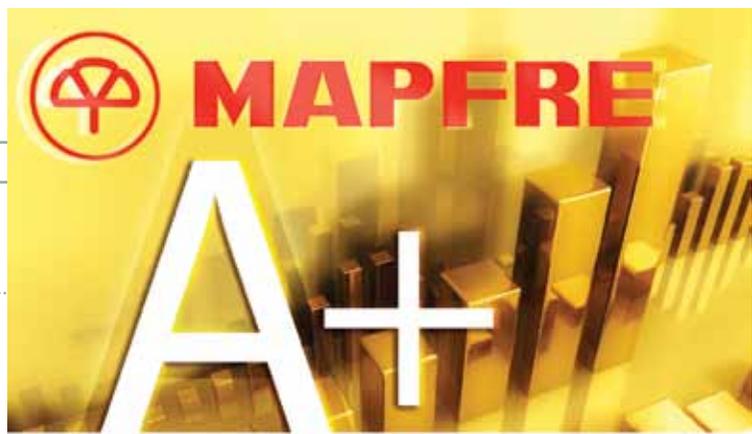
Además de MAPFRE, fueron premiadas con la T de Telva, en diferentes categorías, las marcas BMW, Citroën, Volvo, Fiat, Mercedes Benz y Honda. La revista Telva es una de las primeras revistas femeninas de alta gama en España.



Después de la entrega, celebrada en el Ayuntamiento de la localidad, la Infanta Doña Elena se reunió también con familias afectadas por el terremoto ocurrido el pasado mes de mayo y ha visitado la iglesia de Santiago Apóstol y la zona de la viña, una de las más afectadas por el sismo.

Al acto asistieron también, entre otros, D^a M^a Isabel Marzal Musso y D. Vicente Gil Olcina, miembros del Consejo Territorial de MAPFRE en la zona, D. Antonio Expósito, Gerente de MAPFRE en Murcia, y D. Antonio López Cárceles, Director de la Oficina Directa de Lorca.

Esta acción se suma a otras realizadas por el Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE en Lorca, entre ellas el plan de ayuda humanitaria llevado a cabo para los damnificados por el terremoto días después del suceso.



Standard & Poor's eleva el rating de las filiales de MAPFRE USA a A+ con perspectiva estable

La agencia de calificación Standard & Poor's elevó los rating de fortaleza financiera y crédito de emisor de las filiales de MAPFRE USA -Commerce y Citation- de 'A' a 'A+' con perspectiva estable. Además, MAPFRE USA fue identificada como "de importancia estratégica" para el Grupo por la agencia internacional. Como consecuencia de esta decisión, la agencia elevó también el rating de crédito de emisor de MAPFRE USA de BBB a BBB+.

Standard & Poor's señala en su informe que esta decisión refleja su nivel de capitalización, calificado de "muy

sólido". La agencia destaca que los negocios de esta entidad son "esenciales" a la estrategia global de MAPFRE y que, históricamente, sus resultados operativos han sido sólidos y en línea con sus expectativas.

La agencia de calificación añade en su informe que MAPFRE USA tiene en Massachusetts una "sólida posición competitiva" con importantes cuotas de mercado en automóviles, tanto en particulares (29 por ciento) como en el seguro de vehículos de empresa (12 por ciento), así como una cartera rentable. Asimismo, el informe resalta la estricta disciplina de suscripción y la experiencia del equipo gestor.

MAPFRE ASISTENCIA, lanza una aplicación de asistencia en carretera para Smartphones

La filial de Asistencia de MAPFRE ha puesto a disposición de sus clientes corporativos MAiassist, una aplicación de asistencia en carretera para iPhone, Android y Blackberry que funcionará en 40 países de Europa, América, Asia y África.

MAPFRE ASISTENCIA acaba de lanzar MAiassist, el nuevo dispositivo para smartphones y Blackberry que ofrecerá asistencia en carretera en un solo click a sus más de 1.300 clientes corporativos en todo el mundo.

Con esta aplicación, MAPFRE ASISTENCIA ofrece una herramienta innovadora, y personalizable, que ayuda a fidelizar a los asegurados de los clientes corporativos de la entidad. El usuario del servicio de asistencia en carretera de MAPFRE ASISTENCIA podrá solicitar automáticamente atención, geolocalización automática del vehículo, confirmación por sms del

tiempo estimado de llegada del proveedor, modificar datos personales y del vehículo, o consultar las solicitudes gestionadas.

Mediante MAiassist, aplicación desarrollada por MAPFRE ASISTENCIA, la compañía da un paso más en su adaptación a las nuevas tecnologías.

MAPFRE ASISTENCIA es la filial del Grupo MAPFRE especializada en asistencia y riesgos especiales. Con presencia en 40 países, tiene una cartera de 1.300 clientes corporativos. Su estrategia de negocio destaca por su capacidad de anticipación y adaptación a las necesidades del mercado. MAPFRE ASISTENCIA cuenta con más de 161 millones de beneficiarios en todo el mundo.





Donativo de FUNDACIÓN MAPFRE *al Ministerio de Educación*

Fundación MAPFRE a través de MAPFRE I La Centro Americana, realizó un importante donativo al Ministerio de Educación, consistente en la entrega de 129,000 cuadernillos para el desarrollo del proceso formativo de Ciencias Sociales con el contenido de educación vial. Estos cuadernillos son para los niveles de 1° a 3er. Ciclo, un módulo especializado para maestros y un módulo para incluir en el servicio social estudiantil de educación media.

Este donativo fue recibido por el titular del Ministerio de Educación, D. Salvador Sánchez Cerén, quien manifestó que con esta donación y en conjunto con el Vice Ministerio de Transporte y la Policía Nacional Civil, se formará a 156,303 estudiantes de los diferentes centros educativos a nivel nacional. También, se apoyará a 2,500 maestros para que puedan obtener nuevos conocimientos en el tema y puedan ponerlos en práctica.



La Fundación MAPFRE, es una entidad dedicada a la prevención y educación vial en El Salvador, para que niños y jóvenes del sistema educativo nacional adquieran los conocimientos básicos para evitar accidentes viales y educarlos para que en un futuro próximo sean personas instruidas en la prevención vial, logrando con ello reducir las tasas de accidentes viales con las que El Salvador se ve afectado en la actualidad.

Programa de Becas para Alumnos de Centro Escolar Centro América de Santa Tecla

Fundación MAPFRE, a través de MAPFRE I La Centro Americana, firmó recientemente un convenio con FUNDAEDUCA, formalizando de esta forma la donación de 15,600 euros para la creación de un programa de becas para alumnos de tercer ciclo del Centro Escolar Centro América de Santa Tecla.

Al evento asistió el Lic. Antonio García Infanzón, Sub Director del Instituto de Acción Social de Fundación MAPFRE, y el Lic. Gilmar Navarrete, Director Gerente General de MAPFRE I La Centro Americana. Las becas consisten en Formación Profesional en las áreas de Ofimática y Gastronomía, y se impartirán en las instalaciones del ITCA los días sábados.

Con ello se pretende proporcionar a los alumnos una formación técnica complementaria que facilite su inserción laboral futura y además, les permita ocupar su tiempo libre alejados de situaciones de riesgo social.



Patrocinio del Concurso de Buenas Prácticas en la gestión Pedagógica

Fundación MAPFRE patrocinó el Primer concurso de Buenas Prácticas en Educación Inclusiva a través de la Organización de Estados Iberoamericanos, destinando para ello la cantidad de 11,000 euros para impulsarlo en El Salvador. El lanzamiento de este concurso se ha realizado en varios países que forman la OEI, dando mayor énfasis en América Latina.

En El Salvador se llevó a cabo en el mes de junio recién pasado, con la presencia del Lic. Antonio García Infanzón, Sub Director del Instituto de Acción Social de Fundación MAPFRE, y del Lic. Gilmar Navarrete, Director Gerente General de MAPFRE I La Centro Americana.

El concurso está dirigido a centros educativos del sector público, y tiene como objetivo favorecer a niños y jóvenes que están en desventajas físicas, psicológicas y/o sociales, por lo cual su inclusión al sistema educativo se ve obstaculizada en la mayoría de los casos. La idea es crear conciencia en la sociedad para evitar su discriminación y formar una red iberoamericana de escuelas inclusivas.



Seminario de Formación, Salud y Seguridad

En el mes de mayo se realizó un seminario de "Formación, Salud y Seguridad en las Empresas", impartido por FUNDES e INSAFORP. El objetivo de la capacitación fue el dar a conocer a los participantes las medidas de seguridad que se deben tener en la Compañía, para ser implementadas a todo nivel y dar seguimiento a la aplicación de las mismas.

Al seminario asistió miembros del personal de las diferentes áreas de la Compañía, según lo establece la nueva Ley de Seguridad e Higiene Industrial que entró en vigencia recientemente.



Traslado de oficinas de Delegación MAPFRE | La Centro Americana en Sensuntepeque

Nos complace informar a todos nuestros clientes y amigos que desde el mes de mayo, la Delegación de MAPFRE | La Centro Americana en Sensuntepeque se trasladó a la siguiente dirección: 1ª. Avenida Sur, Local No. 2, Sensuntepeque, Departamento de Cabañas.

Los números telefónicos siguen siendo el 2314-9665 y el número de fax el 2314-9664.

Con este traslado se pretende un mayor acercamiento de nuestros productos y servicios a los habitantes de Sensuntepeque, quienes ahora pueden realizar cualquier trámite relacionado con su póliza de seguro, en un lugar más accesible y en un ambiente más seguro y agradable.



Entrevista con *D. Enrique Villatoro* Responsable Grupo de Ventas San Miguel

Compártenos cómo fue que te iniciaste en la venta de seguros

Un compañero de universidad que trabajaba en la compañía me invitó y yo de inmediato le contesté que cuándo había que presentarse. Me comentó que se necesitaban personas que tuvieran visión, objetivos y deseos de superación. Mi única experiencia laboral había sido como alfabetizador voluntario del Programa de Alfabetización Básica de Adultos (PAEBA) por un periodo de dos años. Al entrar a la compañía me informaron que iba a pertenecer a un equipo de ventas exclusivo de Plan AVE. La clave desde un inicio fue mi disponibilidad, y fue así como ingresé a la Empresa el 11 de febrero de 2000.

Cuéntanos sobre los mayores retos enfrentados y de tus mayores logros.

Dentro de mis mayores retos, estuvo el demostrarme a mí mismo que podía realizar el trabajo, el cual consistía en visitar personas para solucionarles un problema por medio de un programa de seguros adecuadamente diseñado. Y fue así como tuve la oportunidad de vender el Plan AVE por un periodo de tres años.

Mi segundo reto fue en el año 2003, cuando el Lic. Hércules y el Jefe de la Red AVE, me manifestaron que había una nueva oportunidad como Supervisor Junior del Plan AVE, para lo cual iba a someterme a un proceso de evaluación. Esto cambiaba el papel de lo que había hecho en mis tres años anteriores, pues dentro de las nuevas funciones estaba la de reclutar cinco candidatos para formar mi equipo de ventas y seleccionar un nombre para el equipo. Fue así como surgió el Grupo Colibrí en abril de 2003. Otro más fue en el año 2006, cuando pasé de Supervisor Junior a Supervisor de ventas del Plan AVE. Finalmente, otro gran reto sucedió en el año 2009, cuando se me nombró Jefe de ventas del Grupo San Miguel, un grupo de la red común.



Entre mis mayores logros puedo mencionar la realización de mi primera venta del Plan AVE de forma anual y posteriormente ganar mi primer premio de "Estrella Protectora de Familias 2002". También ha sido el desarrollar agentes con altos niveles de desempeño ayudándolos a ganar todos los buenos incentivos que la compañía pone a disposición para los agentes que destacan y algunos de ellos resultar ganadores para asistir a las convenciones de Puerto Vallarta 2005, Cuba 2006 y Republica Dominicana 2009, a la cual también tuve la oportunidad de asistir. A nivel académico haberme graduado de Licenciado en Administración de Empresas.

Alguna anécdota o experiencia en particular que puedas compartírnos.

Como mi dedicación era Plan AVE, recuerdo que los compañeros que pertenecían a la red común, comentaban que el Plan AVE no cumplía con los elementos básicos de un programa de seguro de vida y que no me hiciera ilusiones con un plan con tan bajas expectativas en el mercado. Esto me dio coraje y decidí seguir adelante, así fue y pude obtener grandes logros comercializando este gran producto.

Cuáles son tus proyectos a corto plazo?

Creer en la Compañía por medio del desarrollo de mi equipo de ventas, sobrepasando el presupuesto establecido para este año.

Finalmente, quiero aprovechar para dar gracias a Dios y a la Compañía por la oportunidad brindada, agradecer el apoyo y cooperación de todo el personal que labora en la empresa, a mi familia, y a mis agentes por su confianza e invitarlos a cumplir con nuestro propósito: CREAR CLIENTES SATISFECHOS!



Departamento de Cobranzas

Por Sr. Rodolfo Gómez, Responsable Depto. Cobranzas

Formando parte de la Gerencia de Finanzas y Administración, se encuentra el Departamento de Cobranzas, el cual vela para que nuestros asegurados tengan a su disposición una diversidad de opciones para realizar el pago de sus primas de sus pólizas de seguros, tales como: cobro domiciliar, pago telefónico, domiciliación bancaria, validación bancaria, puntotexpress e internet, entre los principales.

Nos caracterizamos por ser una Compañía tecnológicamente vanguardista, situación que nos ha permitido ser los pioneros en el mercado asegurador salvadoreño en utilizar Dispositivos Móviles para el cobro domiciliar. Estos dispositivos permiten entregar in situ el documento legal que respalda el pago de las primas que hacen los asegurados a través de nuestros gestores de cobro, distribuidos en el gran San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

Contamos además con el servicio de Pago Telefónico, donde nuestros asegurados desde la comodidad de su casa u oficina pueden realizar el pago de sus primas de seguros, con cargo a tarjetas de crédito o débito, con solo marcar el teléfono 2257-6644 opción 1, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

También hemos puesto a disposición de nuestros asegurados el servicio de Domiciliación Bancaria, el cual

firmado la autorización respectiva, se aplica el cargo automático a cuentas de ahorro, cuentas corrientes o tarjetas de crédito del asegurado, y también el de Validación Bancaria, el cual se puede realizar presentando el aviso de vencimiento de la prima, en los bancos autorizados o en cualquier localidad de los Puntotexpress distribuidos en todo el país.

Por otra parte, nuestros asegurados también pueden realizar sus pagos de primas a través del internet, accediendo a las páginas Web de su banco con la clave proporcionada por éste.

Contamos con tres Oficinas Directas, 17 Delegaciones y nuestra Agencia Comercial Centro, ubicadas en las principales ciudades del país, a fin de que nuestros asegurados tengan cerca de su domicilio o lugar de trabajo una agencia en donde puedan realizar sus pagos y cualquier otro trámite relacionado con sus seguros.

El personal que integramos el departamento de Cobranzas estamos siempre comprometidos para que toda nuestra actividad responda a un sólo propósito "Mejorar continuamente la calidad y eficiencia en el servicio que ofrecemos a nuestros asegurados e intermediarios de seguros"



Consejos saludables *para prevenir* *Alzheimer*

Tomado de www.dietas.com

Hasta hace poco tiempo, no existía evidencia científica que determinara que consumir grandes cantidades de vitamina E y otros antioxidantes redujera el riesgo de padecer males como el de Alzheimer. Sin embargo, recientes estudios publicados en los Estados Unidos aseguran que se podría vincular el consumo de estos nutrientes y la disminución del riesgo de contraer este mal.

Investigaciones actuales están poniendo interés en los resultados de las pruebas clínicas que comprueban la efectividad de la vitamina E y otros antioxidantes en la prevención del deterioro cognitivo que sobreviene con la edad y se acentúa en los pacientes con demencia.

También se ha comprobado que suplementos de vitaminas E y D han mostrado un significativo efecto protector contra problemas de memoria y pérdida de la capacidad mental, así como contra la pérdida de la función cognitiva deteriorada a partir de la aterosclerosis o taponamiento de las arterias.

Las restantes vías para prevenir la pérdida de la memoria son:

1. Seguir una dieta baja en grasas;
2. Realizar actividad física;
3. Mantener la estimulación mental;
4. Reducir el estrés;
5. Ingerir alimentos con vitaminas del complejo B;
6. Consumir pescado y aceite de oliva;
7. Hacer uso de los poderes terapéuticos del ginkgo biloba;
8. Bajar el colesterol y la presión sanguínea

el mal de



Investigaciones realizadas indican además que otros factores, además de los genéticos, como la alta presión sanguínea, el exceso de grasas y los altos niveles de colesterol, duplican el riesgo de demencia o mal de Alzheimer.

Es sabido que el bajo colesterol y la baja presión previenen la aparición de enfermedades cardíacas pero desconocíamos que el aumento del colesterol pudiera significar un factor de riesgo para la enfermedad de Alzheimer. Esto se debería, según los estudios, a la destrucción de células nerviosas en el cerebro.

Es posible concluir, entonces, que lo que resulta malo para el corazón lo es para el cerebro. Es necesario prestar atención a los factores de riesgo asociados a enfermedades cardíacas para evitar también el mal de Alzheimer. Así como recurrir a la misma prevención: el consumo de antioxidantes como las vitaminas A, C y E, los medicamentos antiinflamatorios y el ejercicio.

Factores de riesgo y estrategias de prevención

Como hemos dicho, el mal de Alzheimer es difícil de detectar y diagnosticar, ya que los dos factores de riesgo de la enfermedad no constituyen algo que se pueda controlar.

En primer lugar, porque cuanto mayor se es, mayores son las posibilidades de contraer Alzheimer. En segundo lugar, porque el factor hereditario juega uno de los mayores roles en esta enfermedad.

Una investigación realizada sobre 13.000 casos determinó que las personas que tuvieron a ambos padres

afectados por la enfermedad tienen cinco veces más posibilidades de desarrollarla que aquellos que tuvieron padres sanos.

La tercera causa del mal la determinan los golpes en la cabeza, lo cual resulta más riesgoso en deportistas, especialmente boxeadores- habitualmente expuestos a este tipo de heridas. La Academia Americana de Pediatría considera que lo aún descubierto es insuficiente para recomendar a los niños que no eviten cabezazos al balón cuando realizan deportes como el fútbol, pero de todos modos, ya se está considerando el tema.

Mantenerse mental y físicamente activos

La pérdida de la memoria, la lentitud en los procesos del pensamiento y los bloqueos no son inevitables si el cerebro permanece activo y estimulado.

Así como el ejercicio ayuda al corazón a mantenerse saludable, la actividad mental como la lectura, los juegos de ingenio y las palabras cruzadas permiten ejercitar al cerebro y evitan su deterioro.

También el cuidado del cuerpo a través del ejercicio físico y la dieta adecuada son importantes para mantener la salud de la mente.

Permanecer mentalmente activos es una de las claves para conservar la salud y protegerse a sí mismo contra el mal de Alzheimer. Todo depende de algunos cambios en el estilo de vida. Es hora de comenzar.

El Malware de computadoras

¿Cuáles son las causas y efectos?

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



Hay un número grande y creciente de plataformas o lugares de los que el malware y spam pueden hacer uso para penetrar o entrar en una organización:

Correo electrónico

El correo electrónico fue el método predominante para la distribución de malware de la década del año 2000 hasta aproximadamente el año 2009, antes de que fuera superada por la World wide web (www) como el vector de ataque principal. Sin embargo, el correo electrónico sigue siendo el método principal para la distribución de spam a través de una variedad de lugares el correo electrónico de escritorio, teléfonos móviles mediante SMS, etc. Hoy en día, el correo electrónico se utiliza en gran parte por "amenazas combinadas"

Los mensajes spam que contienen publicidad no deseada y enlaces a sitios de alojamiento de malware. Las amenazas combinadas son la forma más sofisticada de ataque porque requieren un mayor nivel de integración de seguridad mediante la combinación de correo electrónico tradicional y la Web. Se han ejecutado investigaciones que el 89,9% de todos los correos electrónicos no deseados en circulación durante el año 2010 son a los enlaces que figuran a sitios de spam o websites maliciosos estos problemas son debido a los siguientes casos:

Errores de usuarios incautos (exceso de confianza)

Los usuarios a veces instalan malware o código peligroso en sus sistemas (computadoras) sobre todo a

menudo sin darse cuenta. Esto ocurre al instalar los controles ActiveX, los codecs descargan varias aplicaciones que tienen por objeto resolver una necesidad percibida (donde las TI's no son compatibles con lo que un usuario necesita para trabajar desde su casa, o cuando responden a scareware (falsos antivirus, Rogue AV). Este software es un tipo especialmente peligroso de malware, en gran parte porque se alimenta de los usuarios que están tratando de hacer lo correcto para proteger sus computadoras de las amenazas. Incluso los usuarios que son razonablemente experimentados pueden ser engañados por un mensaje bien elaborado Rogue AV. Subrayando la gravedad del problema, las organizaciones de antivirus observan que hasta junio 2009, había 43 millones de intentos de instalación de falsos antivirus con más de 250 diferentes programas y hasta el día de hoy 20-05-2011, se han detectado 1195 diferentes programas de falsos antivirus o dicho en inglés Rouge Software AV.

Existen varias formas que el malware utiliza para entrar o penetrar la seguridad de una organización:

- A través de navegación por Internet al pinchar o clicar un link aparentemente seguro, ejemplo: para poder visualizar el siguiente sitio necesita descargar el siguiente archivo y podrá ver la siguiente página animada www.xxxx.com.
- Uso de aplicaciones basadas en Web: Mensajería Web, redes sociales, messengers, etc.
- Otras aplicaciones ricas de Internet, las cuales suelen ser vulnerables a inyección de ataques con estos ambientes. Estas tecnologías se



utilizan a menudo para evadir defensas como los anti-virus, motivar a los atacantes a aprovecharlas, etc.

Ataques a aplicaciones en web.

Un ejemplo de ataque a través de aplicaciones basadas en web es el siguiente:

Smartphones (teléfonos celulares) otra fuente de amenazas de Internet es el uso creciente de Internet habilitado para teléfonos inteligentes. Según investigaciones se ha encontrado que en algunas organizaciones no poseen ningún tipo de protección contra malware en estos dispositivos inteligentes móviles, por lo que las redes son vulnerables al malware que penetrando a la red interna a través de un dispositivo móvil que los usuarios poseen y navegan por otros medios de comunicación, el correo electrónico de acceso a la Web y a redes sociales, etc. La problemática se incrementa debido a que los dispositivos móviles son utilizados ampliamente por más del 90% de los trabajadores de la información de las empresas. El crecimiento y la importancia de los teléfonos inteligentes está siendo explotado por delincuentes. Por ejemplo:

Los usuarios de empresas de varios países han sido golpeados con ataques llamados: “man-in-the-middle” (una variante de Zeus). “Es un ataque en el que el enemigo adquiere la capacidad de leer, insertar y modificar a voluntad, los mensajes entre dos partes sin que ninguna de ellas conozca que el enlace entre ellos ha sido violado”.



Neumáticos *de segunda mano*

Tomado de www.deguate.com

Comprar llantas seminuevas es una de las mejores opciones de ahorro sin renunciar a la seguridad y comodidad.

En plena crisis, pocos son los que pueden pasar sin “apretarse el cinturón” ni recortar gastos en algunos ámbitos. Sin embargo, hay ciertos artículos en los que no se debe escatimar ya que son indispensables para la vida cotidiana; entre ellos, los neumáticos de un auto, sin lugar a dudas un elemento clave para cualquier ciudadano que dependa de este medio de automoción para desplazarse a diario. Aunque en principio puede parecer que en las llantas de un auto no se puede recortar presupuesto -ya que los precios son los que son, y no hay mucho margen de acción-, los neumáticos seminuevos son, no obstante, una de las mejores oportunidades para ahorrar sin renunciar a la seguridad y comodidad.

¿De marca o genéricos?

Los precios de los neumáticos están cifrados en función de distintas variables, que podrían resumirse en tres grandes categorías:

- Las dimensiones: el usuario está sujeto a respetar las dimensiones que el fabricante recomienda para el automóvil. En caso de no hacerlo, puede verse expuesto a riesgos indeseados.
- La marca del auto: determina el precio de los repuestos y reparaciones. Por lo tanto, los dueños de vehículos de gama más alta son los que verán más afectado su bolsillo a la hora de tener que

adquirir los neumáticos, siempre que sigan las recomendaciones del fabricante al pie de la letra y adquieran la marca de neumáticos prescrita por él.

- La marca del producto: aquí es donde el consumidor tiene mayor margen de acción ya que, si bien las dimensiones deben ser respetadas, se puede elegir entre adquirir neumáticos de la marca que el fabricante del auto recomienda o bien optar por adquirir llantas de marcas menos conocidas pero que prestan una fiabilidad similar a la de las grandes marcas. Esta opción supone un ahorro considerable.

¿Dónde comprarlos?

La elección del lugar de compra de los neumáticos es una decisión que genera muchas dudas, puesto que prima ante todo la fiabilidad.

En cuanto a su instalación, hay que colocar sobre el mismo eje los neumáticos que presentan el mismo dibujo en la superficie de sujeción. Si se sustituyen sólo dos de los neumáticos, los nuevos tendrán que colocarse siempre en el eje delantero del auto, que es el que soporta la mayor parte del peso del vehículo y sobre el que ejerce la presión del motor. Además, este eje es también el que recibe un mayor desgaste en la frenada.





Neumáticos seguros

Los principales puntos que se deben estudiar al detalle a la hora de adquirir neumáticos seminuevos son:

- Que cumpla con las características y dimensiones recomendadas por el fabricante del vehículo.
- El dibujo de las ruedas en la banda de rodamiento debe tener como mínimo una profundidad de 1,6 milímetros. Este punto es crucial, sobre todo a la hora de enfrentarse a superficies mojadas, pues en función de lo profundo del dibujo la rueda tendrá más capacidad para adherirse a la superficie y evitar que el conductor pueda perder el control. La mayoría de modelos presenta lo que se denomina "indicador de desgaste", y gracias a este elemento se puede saber si el dibujo ha alcanzado la profundidad mínima de desgaste.
- Comprobar que la superficie no deja a la vista ampollas, deformaciones, grietas o cables sueltos.
- Cerciorarse de que el neumático aguanta la presión de aire recomendada para el vehículo, que no sufre pérdidas o varía drásticamente su presión en función de las condiciones atmosféricas a las que se vea sometida la vía por la que se circula.

Recomendaciones de uso y conservación del neumático

Para que los neumáticos rindan al máximo es preciso tomar una serie de medidas para garantizar su conservación y mantenimiento, lo que alargará su vida y, por ende, permitirá ahorrarse el desembolso de una elevada suma de dinero de manera periódica. Los principales fabricantes de neumáticos como Michelin, Bridgestone y Pirelli dan pautas para asegurar la correcta conservación de los neumáticos:

- Si no se van a utilizar durante un largo período de tiempo, pueden guardarse en el garaje, para lo que hay que contar con un local donde los neumáticos no sufran la acción directa de los rayos del sol, que a largo plazo pueden resultar abrasivos para el caucho. También es conveniente resguardarlos de la lluvia o la nieve, puesto que pueden deteriorarlos.
- El lugar elegido para guardar un neumático deberá estar aislado de la presencia de sustancias químicas que puedan dañar la superficie del neumático, así como permanecer alejado de maderas u objetos metálicos puntiagudos que terminen perforando la superficie del material.
- Si se adquieren neumáticos que se van a utilizar mucho tiempo después, y se mantienen desinflados, hay que evitar colocarlos bajo objetos pesados, ya que el peso puede afectar a la forma del caucho y provocar que en el momento de utilizarlos estén completamente inservibles.



Paso del Alaska Resort

Tomado de www.pasodelalaska.com

Un poco de historia

El fundador de este lugar siempre fue amante de la cocina. Su primera experiencia fue con su madre. Siendo el hijo mayor de cuatro hermanos, le tocaba ayudar en los quehaceres de la casa mientras su mamá hacía otras actividades. Fue aquí donde inició sus primeros pasos por la cocina, luego viajó al extranjero a realizar sus estudios universitarios y retorna al país incursionando al trabajo en el área de Refrigeración y Ventas, aquí pasó un buen tiempo, y no fue hasta 1997 que puso su propio negocio. En ese ir y venir pasaba frecuentemente por los Naranjos y fue aquí donde se enteró que esas propiedades estaban en venta y así fue como las adquirió.

En un principio, se construyó un cabaña la que sería una casa de campo para el descanso durante los fines de semana. Pero el flujo de turistas que visitaban el lugar y las grandes cualidades de la zona lo hicieron soñar y fue así como se embarcó en una aventura y una nueva conquista. Inició la construcción de lo que ahora es del conocimiento de propios y extraños "Paso del Alaska Resort" y es así como se decidió compartir las delicias del lugar, que fue inaugurado en el año 2003.



Hoy en día, Paso del Alaska Resort se ha convertido en símbolo del pueblo de los Naranjos

Instalaciones

Paso del Alaska cuenta con un parqueo que además de tener una estricta seguridad sirve como mirador a sus visitantes. Aquí podrá descubrir bellos paisajes cafetaleros, neblina y un frío acogedor para su estadía en nuestro restaurante.

Desde la segunda planta se puede disfrutar de una vista espectacular, mientras degusta de un delicioso platillo acompañado de su familia y amigos, sentirá que la brisa de la montaña lo envuelve en un ambiente de paz y tranquilidad, y si desea seguir recorriendo este hermoso establecimiento, llegará hasta el bungalow que posee un atractivo muy particular ya que desde aquí tiene la oportunidad de ver los imponentes cerros que encierran a este restaurante, es uno de los primeros atractivos del restaurante.

Es un lugar excepcional para compartir un buen rato en familia. Cabe mencionar que todas las áreas en que se

divide son al aire libre para que sus visitantes puedan disfrutar de su estadía acogidos por un buen clima y una vista sin igual.

Otros atractivos

Estar en este Resort es dar un pequeño recorrido en armonía con la naturaleza, entre flores y paisajes se puede caminar por acogedores senderos sembrados con bellas plantas que adornan aún más estos paisajes.

En este recorrido se puede apreciar una amplia gama de animales exóticos, visitar el establo donde se encuentran caballos, ovejas, aves, etc. Los niños quedarán fascinados al convivir su experiencia con todos estos ejemplares y con la oportunidad de poder hacer una monta en caballo

Además, Paso del Alaska Resort cuenta con área de alojamiento, poniendo a disposición cómodas y amplias cabañas completamente equipadas para que toda estadía sea placentera y relajante, en un ambiente cálido y seguro para toda la familia, con amplias áreas verdes, árboles nativos, espacios recreativos y juegos extremos en el área de entretenimiento, en la que además se puede realizar paseos



a caballo, caminatas, canopy tour, campo de retos y cuerdas altas, y otros atractivos más.

Menú a la carta

El menú que ofrece fue concebido para satisfacer los más exquisitos y exóticos antojos. El nuevo concepto dentro del Arte Culinario Internacional es la Alta cocina, por lo que aquí podremos ordenar el más succulento platillo de nuestra elección, y confiar plenamente en que su preparación y cocción están garantizadas por un alto control de calidad. Sus Chefs cuentan con la acreditación respectiva en cocina nacional e internacional, con estudios diplomados y certificación de instituciones de gran prestigio; con el único objetivo que sus clientes disfruten de un exquisito saludable e higiénico platillo.

Ubicación

Para poder llegar a sus instalaciones puede hacerlo de la siguiente manera:

Tomar la carretera que conduce de Santa Ana hacia Sonsonate, vía Los Naranjos, en el Km 83 en Colonia Santa Martita, Pasaje #3, Los Naranjos, Juayúa, Sonsonate. a 1,685 mts sobre el nivel del mar, aproximadamente.



El Atol de Elote

Tomado de www.nuestrosdulcesyatoles.blogspot.com

La bebida más de tradicional en nuestro país y representativa de todos los atoles es de seguro el atol de elote. Se prepara a base de granos de maíz fresco, al cual se le agrega leche, canela y azúcar.

Todos los atoles conllevan un punto en común, cocerlos con movimiento giratorio y constante mientras hierve, de lo contrario como dicen las abuelitas, se “pegará” y se echará a perder todo el atol. Este proceso es de suma importancia, pues es cuando la bebida obtiene ese sabor tan especial y único para el gusto del que lo beba.

Existe variedad en la preparación de este atol, mostrando a continuación una receta básica, entre recopilación de información y con familiares que saben cómo prepararlo.

Tiempo de preparación: 45 minutos a 1 hora

Ingredientes

- 2 manos de elotes (10 unidades) en término medio (ni duros ni blandos)
- 5 elotes tiernos y cocidos para desgranar
- 1 litro de agua
- 1 litro de leche fría
- 1 libra de azúcar
- 1 cucharadita de sal
- Canela en rajas

Procedimiento

Preparar los granos, poniendo a cocer los 5 elotes tiernos en 1 litro de agua, con una pizca de sal y 2 cucharaditas de azúcar, cuando estén cocidos, dejarlos que se enfríen y desgranarlos. Colocar los granos en un recipiente y reservarlos.

Destuzar y limpiar los elotes, se raspan con un cuchillo para extraer los granos luego se muelen procurando dejarlos con una consistencia áspera. En una manta colar

la masa, mientras se hace agregar pequeñas cantidades de agua, si no se hace de inmediato el elote se vuelve amargo y calculando bien para que no resulte muy ralo.

Luego verter en una olla, añadir la leche, la canela, el azúcar y la sal, removiendo constantemente y esperando hasta que hierva. Si mientras se está cociendo se observa que va quedando demasiado espeso, agregar más leche y mover. Es importante moverlo constantemente para que no se pegue en el fondo del recipiente.

Cuando esté listo añadir los granitos de elote cocidos reservados para decorar y servir calentito.

Tips en la preparación del atol de elote

- Escoger elotes que no estén demasiado tiernos, para así obtener una mejor consistencia del atol.
- Durante la cocción se debe remover constantemente el atol, pues de lo contrario se corre el riesgo de que se pegue en la base de la olla y se ahume.
- Si la canela se pasa de color le dará al atol un sabor amargo.





Mejoremos La atención a nuestros clientes

Tomado de www.soyentrepreneur.com

Hay gran competencia en el mercado y lo que hace la diferencia es la atención al cliente. Tomemos nota de estos tips y hagamos que el cliente nos elija.

Hoy, la competencia es feroz en el mercado. Muchas empresas manejan las mismas mercancías, y los sitios de ventas a través de Internet están creciendo y acaparando más clientes.

Además, los consumidores actuales están mucho mejor educados; saben que cuentan con una variedad de opciones cuando deben decidir dónde gastar su dinero.

Lo que realmente hace la diferencia entre nuestra Empresa y la competencia es nuestra atención al cliente. Podemos hacer de la empresa, un lugar al que los clientes siempre desearán volver y que recomendarán a otros. El servicio que brindemos y nuestras habilidades de comunicación son la clave para lograrlo.

Hay una variedad de maneras en que podemos mejorar nuestra reputación y hacer que los clientes deseen comprar en la Empresa, en lugar de hacerlo en otro local. Aquí te explicaremos las siete principales. Sigámoslas, son clave para conseguir el éxito:

1. Satisfacer a cada uno de nuestros clientes

Asegurémonos que cada cliente que entra en la Empresa salga satisfecho. No debe existir nada más importante que un cliente. Las tareas de depósito, la nueva vidriera, las tareas administrativas, todas pueden esperar, pero no hagas esperar a un cliente.

Recuerda: un cliente nunca debe ser visto como una interrupción.

2. Dejemos nuestra vida personal en casa

No debemos permitir que nuestro humor personal afecte la manera en que tratamos a un cliente. Todos esperan ser atendidos rápida y cortésmente. El cliente que entra en la Empresa no tiene idea de nuestros problemas o alegrías fuera del negocio, y no debiera ser capaz de notarlo en el trato que le demos.

Como dice el dicho: "Es siempre hora de show en el piso de ventas". Siempre debemos dar a todos y cada uno de nuestros clientes nuestro mejor show.

3. Saludar a todos los clientes

Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple "Hola" o "Buen día" y –mejor aún– con un "Bienvenido".

De este modo, conseguirás dos cosas: la primera, le permites saber que hay alguien que puede asistirlo; segundo, le demuestras que estás contento de que haya entrado a la Empresa.

4. Dejemos que el cliente tenga su espacio

Todos tenemos una cierta medida de "espacio personal" que necesitamos para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si tratas de acercarte demasiado.

5. No los interrumpas

No debes interrumpir al cliente mientras habla. Independientemente de cuán ansioso estés para exponer ese aspecto que sabes que el cliente va a adorar, espera hasta que haya terminado de hablar. No olvides que cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.

6. Adaptemos nuestro estilo al cliente.

Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.

7. Muéstrale toda la mercadería

Debemos tener siempre presente que lo que importa es lo que los clientes quieren, no lo que a nosotros nos gusta o pensamos que es mejor. Nuestro gusto puede diferir del de nuestros clientes.

Escuchemos al cliente y ayudémosle a elegir el producto que mejor se adapta a sus necesidades, no a las nuestras.

ASISTENCIA



MAPFRE

**LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR**

Te brinda asistencia vial las 24 horas del día y los 365 días del año proporcionando todos aquellos servicios relacionados con la necesidad de:

- Coordinadores de emergencias
- Abogados
- Grúas
- Ambulancias
- Hoteles
- Abastecimiento de gasolina
- Paso de corriente
- Envío de cerrajero, etc.

SOLICITA ESTOS SERVICIOS AL:

2257-6677

FUNDACIÓN MAPFRE

Instituto de Acción Social

Tel. 91 581 61 00

Paseo de Recoletos, 23 Madrid

www.fundacionmapfre.com

UNIDOS POR EL DESARROLLO

El principal objetivo del Instituto se centra en el desarrollo y progreso de la sociedad, aportando recursos a las personas y a los colectivos más desfavorecidos de los países en los que MAPFRE está implantada.

Sus actividades se centran en la promoción de proyectos relacionados con la integración social de las personas discapacitadas en España, y a favor de la infancia y su integración social en Iberoamérica.

El Instituto promueve el voluntariado, como forma de participación de los empleados y colaboradores de MAPFRE en proyectos solidarios de acción social.

