

El Mundo de **MAPFRE** en El Salvador

N° 34

TERCER TRIMESTRE
2010

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



Turismo
Café
Miranda

MAPFRE incrementó en un 9,2 por ciento sus ingresos en el primer semestre de 2010

MAPFRE ingresa al índice DOW JONES

Continuación del programa de apadrinamiento
"MANO AMIGA"

¿Te has puesto a pensar si el esfuerzo
de toda tu vida está seguro?



Pensando en tu tranquilidad
te ofrece un producto
integral para cubrir tus
bienes y tu familia.

¡Consúltanos!

2257-6666

Ser grande es una actitud

 **MAPFRE** | LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR

En los últimos meses que restan del año es importante que sigamos aprovechando al máximo los recursos y las oportunidades que se nos presentan cada día, ya que el bienestar y el éxito no dependen de la suerte, ni del cambio o el impulso que nos den los demás, sino de una serie de decisiones acertadas y acciones oportunas dirigidas a la consecución de nuestras metas.

Es vital que mantengamos una actitud positiva y entusiasta, buscando hacer aquellas cosas que nos apasionan, porque, solamente si amamos lo que hacemos, podremos contar con el valor y la voluntad necesarios para perseverar en la búsqueda y la realización de nuestros sueños.

Estos nueve meses han sido muy intensos pero igualmente de grandes satisfacciones, teniendo otros tantos por delante tremendamente interesantes, en los que continuaremos tras la pista de nuestras metas trabajando con excelencia y enfocados plenamente en su logro, con entusiasmo, pasión y mucha convicción.

El ejemplar de El Mundo de Mapfre en El Salvador recoge en esta oportunidad, noticias del acontecer empresarial de MAPFRE de España, resultados económicos, importantes logros e interesantes informes publicados por Fundación MAPFRE entre otros temas de interés. Junto a estas, los sucesos más sobresalientes llevados a cabo en el ámbito nacional, convocatoria de becas, acciones de responsabilidad social, entre otros.

Para finalizar, estimado lector, nuestras habituales secciones en donde siempre encontrará útiles consejos, entrevistas, así como nuestra permanente invitación a que visitemos otro hermoso lugar en contacto con la naturaleza: Café Miranda, en la ruta al Boquerón, en donde podremos deleitarnos con la belleza de la flora y fauna del lugar, y de la imponente vista del Volcán de San Salvador.

¡Qué lo disfrute!.

05 MAPFRE incrementó en un 9,2 por ciento sus ingresos en el primer semestre del año

06 FUNDACIÓN MAPFRE publica el estudio “La Prevención del blanqueo de capitales en las entidades aseguradoras, las gestoras y los Corredores de Seguros”

10 MAPFRE ingresa en el índice DOW JONES de sostenibilidad

14 Campaña: “CRECER EN EDUCACIÓN VIAL”

19 *Vida Sana:* ¿Cómo superar los complejos?

24 *Turismo:* Café Miranda

26 *Reflexiones:* Los Patos hacen bulla, las águilas vuelan



Reunión regional de MAPFRE MUNDIAL HOLDING AMÉRICA CENTRAL en San Salvador

13



16 Continuación del programa de apadrinamiento **MANO AMIGA**



MAPFRE incrementó en un 9.2 por ciento sus ingresos (10,967,3 millones de Euros) en el primer semestre

- *El negocio internacional y la recuperación de las ventas en España, especialmente en los segmentos de Automóviles y Vida, impulsan el crecimiento de los ingresos.*
- *El beneficio neto del negocio asegurador crece un 5,3 por ciento.*
- *El patrimonio neto se incrementa en 673,5 millones en los seis primeros meses del año.*



>> RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2010

MAPFRE obtuvo en el primer semestre de este año un beneficio neto atribuible de 500,2 millones de euros, un 5,7 por ciento menos respecto al mismo semestre del año anterior, por la no recurrencia de resultados extraordinarios obtenidos en 2009 por la sociedad holding matriz del Grupo. No obstante, el beneficio neto del negocio asegurador creció un 5,3 por ciento, pese al efecto del terremoto de Chile, cuyo impacto en las cuentas del Grupo asciende a 96,6 millones de euros, y a la elevada siniestralidad originada por la adversa climatología estacional en España, Portugal y Estados Unidos.

Los ingresos (10.967,3 millones de euros) superaron en un 9,2 por ciento a los del primer semestre del año anterior. Las primas de seguro y reaseguro aceptado alcanzaron los 9.114,5 millones de euros, con aumento del 9,6 por ciento. Además, el Grupo incrementó su patrimonio neto en los seis primeros meses de este año en más de 673 millones de euros.

Evolución del negocio en España

En España, las primas totales de seguro y reaseguro aceptado ascendieron a 4.354,5 millones de euros, lo que representa un incremento del 4,2 por ciento, frente a un descenso del 5,2 por ciento del mercado.

- Las primas de MAPFRE FAMILIAR superaron los 2.347 millones de euros. Si se excluye el negocio de Salud procedente de las mutualidades de funcionarios, no renovado voluntariamente en 2010, las primas se incrementó en un 1,7 por ciento; destacan el crecimiento de Automóviles (+0,8 por ciento, frente a un descenso del 1 por ciento del sector) y Hogar (+5,1 por ciento).
- Las primas de Vida se incrementaron en un 21,7 por ciento hasta alcanzar los 1.610,6 millones de euros y las provisiones técnicas en un 1,8 por ciento, hasta los 15.984,3 millones de euros. Los fondos de inversión tuvieron una evolución positiva (+10,1 por ciento) y los fondos de pensiones gestionados se incrementaron en un 4,9 por ciento.
- Las primas de Seguros de Empresas, incluidas las de Global Risks, alcanzaron 885,4 millones de euros, cifra 1,7 por ciento superior a la del año 2009.

Evolución del negocio internacional

El negocio internacional, que representa el 55,2 por ciento de las primas totales del Grupo, creció un 17,4 por ciento hasta alcanzar los 5.365,2 millones de euros.

- Las primas de MAPFRE AMERICA superaron los 2.449 millones de euros, con incremento del 20,8 por ciento respecto al primer semestre de 2009, y crecimientos destacados en Brasil y Colombia.
- Las primas de MAPFRE INTERNACIONAL alcanzaron los 960,1 millones de euros, con incremento del 8,9 por ciento, gracias a la mejora del negocio en Estados Unidos y Turquía y la incorporación de FINIBANCO Vida (Portugal).
- Las primas de MAPFRE GLOBAL RISK se incrementaron en un 7,9 por ciento, hasta los 488,5 millones de euros, con fuerte crecimiento de los ramos de Daños, Responsabilidad Civil y Aviación.
- Las primas aceptadas de MAPFRE RE superaron los 1.253 millones de euros, con incremento del 23,1 por ciento.
- Los ingresos del negocio de Asistencia (primas e ingresos por servicios) registraron un incremento del 11,3 por ciento, hasta alcanzar los 284,6 millones de euros.
- El Grupo MAPFRE, presente en más de 40 países, mantiene su posición de liderazgo en el mercado asegurador español, y desde 2005, es la primera aseguradora No Vida en América Latina. Además, en 2009, se ha situado en el sexto puesto por volumen de primas entre las aseguradoras No Vida europeas, según el ranking publicado recientemente por Fundación MAPFRE.

FUNDACIÓN MAPFRE publica el estudio “La Prevención del blanqueo de capitales en las entidades aseguradoras, las gestoras y los Corredores de Seguros”

El Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE promovió y publicó el estudio “La Prevención del Blanqueo de Capitales en las Entidades Aseguradoras, las Gestoras y los Corredores de Seguros”, elaborado por Jaime Gómez-Ferrer Rincón, Inspector de Seguros del Estado.

Esta obra analiza la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y ayuda a comprender los diferentes cambios legislativos abordados en esta materia. Asimismo, analiza las obligaciones que en materia de prevención de blanqueo de capital y lucha contra la financiación del terrorismo tienen las aseguradoras, las gestoras de fondos de pensiones y en las corredurías de seguros.

El informe estudia el riesgo operacional, legal, reputacional y de suscripción que tiene la función preventiva en estos tres agentes económicos. Además, analiza las particularidades de cada uno de estos sujetos en el cumplimiento de la ley, la imputación de responsabilidades y la supervisión en las obligaciones derivadas de esta norma.



El estudio subraya que esta ley pretende proteger la integridad del sistema financiero y de otros sectores económicos mediante el establecimiento de normas para ayudar a prevenir el blanqueo de capitales. A lo largo de diferentes capítulos, el libro analiza, entre otras, la obligación de identificar a los clientes o la comunicación de operaciones derivada de indicios de delito.

El acto de presentación del libro ha estado presidido por Filomeno Mira, Vicepresidente de FUNDACIÓN MAPFRE,

y ha contado con la participación de Pilar González de Frutos, Presidenta de UNESPA, y José M^a Campabadal, Presidente del Consejo General del Colegio de Mediadores de Seguros.

Jaime Gómez-Ferrer Rincón es Letrado Asesor de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas e Inspector de Seguros del Estado. En la actualidad, desempeña sus funciones en la Subdirección General de la Inspección de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

FUNDACIÓN MAPFRE analiza cómo influye la colocación del equipaje en la conducción

¿Cómo debemos colocar las maletas para viajar de manera segura? A mayor peso, mayor distancia de frenado y menor estabilidad y agarre en curva. Los objetos colocados en el interior del habitáculo del auto aumentan el riesgo de lesiones en los ocupantes en caso de colisión.

Un vehículo sobrecargado, o con la carga distribuida de forma incorrecta, tiene más posibilidades de sufrir un accidente. Esta es una de las conclusiones que se desprenden del informe "El Equipaje y su influencia en la conducción", que ha realizado el Instituto de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE con el objetivo de conocer cómo incide la carga en los accidentes de tráfico con víctimas, proporcionar información al conductor y promover medidas correctoras dirigidas a reducir el número de accidentes causados por el exceso de carga o por la mala distribución de la misma.

Del estudio se desprende que sobrecargar un vehículo pone en riesgo la seguridad de los ocupantes e influye negativamente en el comportamiento dinámico del auto, haciendo que éste sea un 11,4 por ciento más lento y torpe. También la agilidad y estabilidad en distintas maniobras empeoran hasta en un 11,4 por ciento; y sobre una pista deslizante, la



frenada se alarga hasta un 17,1 por ciento, lo que significa que en una situación de emergencia se produciría una colisión segura. Además, si la frenada de un carro a plena carga se produce en una curva, la distancia de frenado se incrementará hasta un 21 por ciento, haciendo que el vehículo tenga más posibilidades de perder el control y sufrir un accidente.

FUNDACIÓN MAPFRE recomienda que dentro del habitáculo no se coloque ningún objeto, ya que además de incomodar a los ocupantes, puede resultar muy peligroso en caso de frenazo o accidente. Tampoco se deben depositar objetos en la bandeja trasera, ya que reducen el campo de visión del conductor y se convierten en auténticos proyectiles, incluso mortales, ante una colisión. En situación de choque del vehículo contra un objeto rígido (un árbol, farola o muro) se produce una elevada deceleración en el interior del habitáculo, lo que indica que el peso de cualquier objeto que no esté bien sujeto se multiplica en función de la velocidad a la que se

conduce. Tal es el caso de un paraguas de apenas 400 gramos, que depositado en la bandeja trasera del vehículo, puede golpear al conductor con una fuerza de más 22 kg. en caso de un choque frontal contra un poste a 60 km/h.

De acuerdo con el estudio, el equipaje tiene que ir siempre dentro del baúl, colocando debajo todas las maletas más pesadas y dejando la parte superior para las bolsas que podamos necesitar durante el viaje, como el bolso, la nevera con la comida, la ropa, las herramientas, etc. Toda la carga debe estar perfectamente ordenada y rodeada con una red protectora anclada al suelo del maletero con el fin de que no dificulte los movimientos y la visibilidad del conductor, ni comprometa la estabilidad al cambiar el centro de gravedad del vehículo, que debe mantenerse lo más bajo posible. De esta forma, en caso de producirse una maniobra brusca o un accidente, limitaremos el desplazamiento de la carga y la posible irrupción de la misma en el habitáculo, que siempre debe estar totalmente despejado.

Otro dato interesante a tener en cuenta a la hora de colocar la carga es que en caso de que el baúl no sea suficiente para guardar todas las maletas, se puede recurrir a un portaequipajes de techo, un accesorio que no es apto

para cargas muy pesadas y que admite muy bien los objetos ligeros de gran volumen como tablas de surf, bicicletas y sillas infantiles, entre otros. Si empleamos una base, antes de emprender la marcha deberemos cerciorarnos de que todo haya quedado bien sujeto, aprovechando incluso cada parada que realicemos durante el viaje para comprobar la sujeción de los objetos transportados.

El informe de FUNDACIÓN MAPFRE también recomienda poner en práctica un consejo práctico y poco conocido: abrochar los cinturones de seguridad de las plazas traseras en caso de que estén libres para evitar que los respaldos de las mismas cedan y las maletas lesionen a los ocupantes de los asientos delanteros en caso de producirse una colisión.

Otros factores a tener en cuenta cuando se viaja con plena carga es revisar la presión de inflado de las llantas, que debemos aumentar para circular en esta situación, y extremar la precaución a la hora de realizar adelantamientos, giros y frenadas. Se estima que circular de forma constante con una presión un 20 por ciento por debajo de la correcta puede costarle 10.000 mil kilómetros de vida al neumático.



FUNDACIÓN MAPFRE publica el estudio "El Mercado español de seguros en 2009"

A pesar del complicado entorno económico, el sector sigue mostrando un sólido nivel de solvencia

El Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE ha publicado el estudio "El mercado español de Seguros en 2009", un informe que analiza la situación del sector y sus principales magnitudes, así como las distintas variables que inciden en su evolución. El estudio refleja que, a pesar del complicado entorno económico, el sector sigue mostrando un sólido nivel de solvencia, manteniéndose en niveles similares a los de 2008.

Según se desprende de este informe, España ocupa, un año más, el décimo primer puesto de la clasificación mundial de países por volumen de primas. En Vida, adelanta un puesto y se sitúa en el décimo segundo lugar, con una cuota de mercado del 1,7 por ciento, y en No Vida desciende una posición, situándose en la décima, con una cuota de mercado del 2,5 por ciento. En Europa, España se mantiene en el sexto puesto, por detrás de Reino Unido, Francia, Alemania, Italia y Holanda.

El ranking de los 10 primeros grupos aseguradores en España sigue encabezado por MAPFRE, con un volumen de primas de 7.786 millones de euros.

Entre las principales magnitudes del año 2009, destaca el volumen total de primas del mercado español, que ascendió a 59.084 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 1,5 por ciento, frente al 9 por ciento de incremento del año anterior. Si se tiene en cuenta la producción de las mutualidades de previsión social, esta cifra se eleva hasta los 61.527 millones de euros, un 1,6 por ciento más. Esta ralentización en el crecimiento del sector se debe, en parte, al descenso del 2,2 por ciento de las primas de los seguros No Vida, por la caída de la actividad industrial, la reducción de la demanda y la intensa competencia que se ha producido en la mayoría de los ramos.

Las primas de seguros de Vida crecieron un 5,8 por ciento, hasta 28.429 millones de euros, y el volumen de provisiones técnicas aumentó un 5,6 por ciento, situándose en 143.790 millones de euros.

En cuanto al mercado de Reaseguro, cabe destacar que, durante el primer semestre de 2009, experimentó un reducido crecimiento en primas del 1,7 por ciento. No obstante, durante el segundo semestre alcanzó un resultado

técnico positivo que, unido a un repunte en los rendimientos por inversiones, permitieron que el resultado neto del año mostrara una destacada recuperación respecto al alcanzado en 2008.

A pesar del complicado entorno económico que caracterizó el año 2009, los resultados obtenidos por el sector en su conjunto muestran un crecimiento del 2,2 por ciento, hasta los 3.633 millones de euros. Sin embargo, el ROE del sector decreció ligeramente, hasta el 14,3 por ciento, un dato ligeramente inferior al del año anterior, pero aún así muy positivo.

El informe también incluye perspectivas sobre el sector y sobre cada uno de los ramos para el ejercicio 2010. En Vida, el sector se enfrenta, a corto plazo, a la fuerte inestabilidad de los mercados de renta fija y renta variable y, sobre todo, a la desconfianza de los consumidores ante los productos financieros. A pesar de estos datos, las perspectivas a largo plazo se mantienen favorables. Por otra parte, en No Vida las compañías tendrán que seguir luchando contra la menor demanda de seguros derivada de la recesión de la actividad empresarial y la caída del consumo.

Para la elaboración de este informe, el Instituto de Ciencias del Seguro ha utilizado datos y estadísticas de las principales asociaciones sectoriales y organismos oficiales. El estudio recoge también un resumen de las modificaciones legales que han entrado en vigor en el ejercicio 2009, así como aquellas que se están tramitando en la actualidad.

Este estudio, que se publicará también en inglés, está disponible en la siguiente dirección:

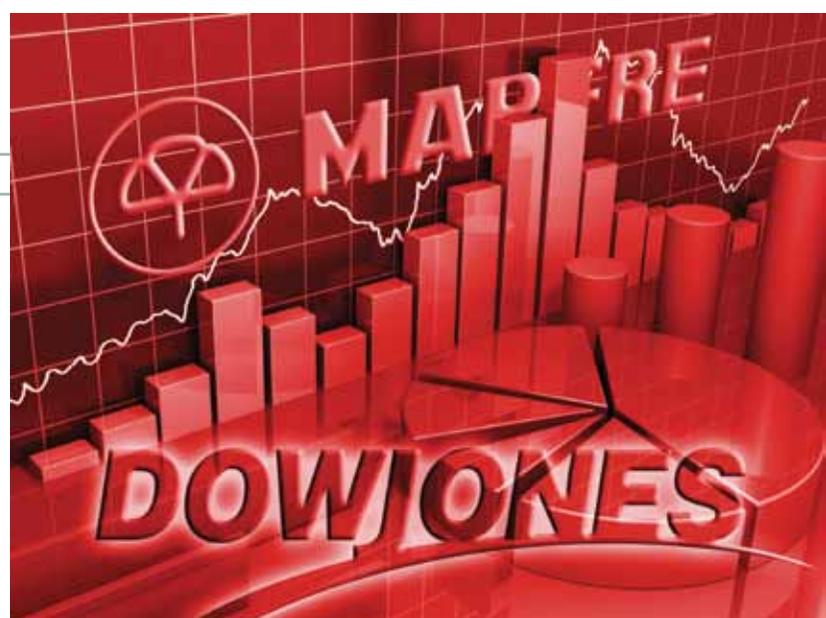
<http://www.mapfre.com/fundacion/es/publicaciones/ciencias-seguros/electronicas/informe-de-mercados-aseguradores.shtml>



MAPFRE ingresa en el índice DOW JONES de sostenibilidad

MAPFRE ha ingresado en el índice Dow Jones Sustainability (DJSI), lo que supone el respaldo internacional a su política de responsabilidad social y la convierte en la única aseguradora española en este indicador. Tras varios años de trabajo y de rigurosos procesos de análisis, MAPFRE accede al Dow Jones Sustainability, el máximo exponente de reconocimiento en política socialmente responsable de las empresas e instituciones.

Para conseguir formar parte de este índice, la Dirección de Responsabilidad Social y el Departamento de Relaciones con Inversores han coordinado el trabajo de toda la organización sometida a este proceso, en el que se han evaluado políticas de gobierno corporativo, impacto ambiental, retención de talento, prácticas laborales y políticas sociales, entre otras.



Desde el 17 de septiembre pasado, MAPFRE está acompañada en este índice por otras de las 18 mayores empresas del país. La incorporación de MAPFRE a este indicador se produce después de dos años sin que ninguna compañía española entrase a formar parte del Dow Jones Sustainability.

El Grupo, por el hecho de estar en este indicador, se someterá a evaluaciones continuas para confirmar que la forma de actuar de MAPFRE es coherente con los principios y políticas que rigen su actividad.

Formar parte del Dow Jones Sustainability Index es un gran éxito para MAPFRE, ya que este índice es, desde el momento de su lanzamiento, la referencia de todos los indicadores que reconocen a las empresas que destacan en políticas socialmente responsables.

El Foro ecuménico social premia la Responsabilidad Social de MAPFRE



MAPFRE fue galardonada con el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas 2010 que concede el Foro Ecuménico Social. El objetivo de este premio, que celebró su cuarta edición, es fortalecer la cultura de la responsabilidad corporativa, contribuir a establecer criterios internacionales sobre RSC, exponer las mejores prácticas en esta materia y mostrar cómo es la política de responsabilidad corporativa de aquellas empresas que operan en al menos dos países de Latinoamérica.

D. José Manuel Martínez, Presidente de MAPFRE, recogió el premio en la sede social de MAPFRE, de manos de Fernando Flores, Presidente de Foro Ecuaménico Social, y de Pedro González Trevijano, Rector de la Universidad Rey Juan Carlos.

El Foro Ecuaménico Social es una organización sin ánimo de lucro, que nació en Argentina en 2001. Su principal objetivo es impulsar y difundir conceptos y acciones de Responsabilidad Social de empresas y ONG's, rescatar valores fundamentales y resaltar la importancia de las organizaciones de la sociedad civil y de los empresarios en la transformación económica y social.



STANDARD & POOR'S y MOODY'S confirman los Ratings de MAPFRE GLOBAL RISKS



Las agencias de calificación Standard & Poor's y Moody's confirmaron los ratings de MAPFRE GLOBAL RISKS, lo que demuestra la fortaleza y solidez de la compañía.

En concreto, Standard & Poor's mantiene la calificación AA con perspectiva negativa para MAPFRE GLOBAL RISKS, a la que identifica como "core business" del Grupo MAPFRE. Además, destaca la importante capitalización del Grupo, así como su operativa y la buena gestión que está realizando en un momento económico difícil, como el actual.

Por su parte, la agencia Moody's mantiene para MAPFRE GLOBAL RISKS el rating de Aa 3 con perspectiva

negativa y destaca su pertenencia al primer grupo asegurador español, así como la buena rentabilidad técnica de la empresa.

La confirmación por parte de estas dos agencias de calificación de los ratings de MAPFRE GLOBAL RISKS, que es la filial del Grupo especializada en la suscripción de riesgos corporativos multinacionales y los sectores globales (aviación, marítimo y energía), confirman las buenas expectativas de la entidad y su capacidad para afrontar y dar respuesta a los riesgos suscritos.

Festival de cine

4+1

FUNDACIÓN MAPFRE mostrará cine de autor en cinco ciudades Iberoamericanas simultáneamente.

En el mes de septiembre, el Director General del Instituto de Cultura de FUNDACIÓN MAPFRE Pablo Jiménez Burillo, presentó en el marco del Festival de San Sebastián, la primera edición del Festival de Cine 4+1 FUNDACION MAPFRE. La filosofía de este certamen internacional, que se celebrará por primera vez del 11 al 14 de noviembre de 2010, consiste en recuperar algunos de los títulos más significativos de cine de autor presentados en los festivales más prestigiosos, que pese a sus valores cinematográficos no han accedido aún a los circuitos comerciales. Además, la originalidad de su apuesta consiste en mostrárselos al público de cinco ciudades iberoamericanas (Buenos Aires, Bogotá, México DF, São Paulo y Madrid) simultáneamente.

Respecto a la programación, el Festival de Cine 4+1 FUNDACION MAPFRE contará con una Sección Competitiva en la que 12 cintas de 12 países optarán al Premio del Público a la Mejor Película, dotado con 20.000 euros. Este se otorgará por votación directa del público asistente a las diferentes sesiones del festival en todas sus sedes. En esta primera edición, el Festival de Cine 4+1 FUNDACION MAPFRE contará con obras de cineastas tan relevantes como Jane Campion, Gael García Bernal, Mira Nair, Gus Van Sant, Agnès Varda o Wim Wenders, así como con cintas premiadas en los festivales de Berlín, Cannes o Sundance, entre otros. Además, La Sección Especial, irá dedicada a la personalidad cinematográfica (director, actor, actriz,...etc.) que el Festival acogerá, en calidad de Invitado de Honor. El Festival de Cine 4+1 FUNDACION MAPFRE se celebrará en instituciones, públicas o privadas, con prestigio en el ámbito cinematográfico: la Cinemateca Distrital de Bogotá / Cine Colombia (Bogotá), el Museo de Arte Latinoamericano de Buenos Aires-Fundación Constantini (Buenos Aires), el Cine Palafox (Madrid), la Cineteca Nacional de México (México DF) y la Cinemateca Brasileira (São Paulo). Si bien el Festival de Cine 4+1 FUNDACION MAPFRE se

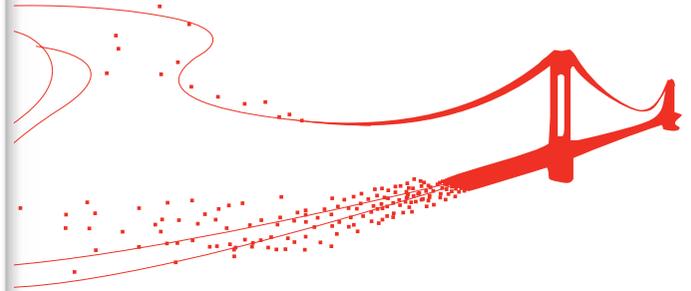
desarrollará simultáneamente en las cinco ciudades que lo acogen, en cada edición una de las capitales tendrá el carácter de Sede Oficial del Festival. En esta primera convocatoria, la sede oficial, donde tendrán lugar los principales actos de carácter protocolario como la presencia del Invitado de Honor u otras personalidades, será el MALBA-FUNDACIÓN CONSTANTINI de Buenos Aires.

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

2010
11-14 Noviembre

www.festival4mas1.com

Bogotá
Buenos Aires
Madrid
México DF
São Paulo



“Ser grande es una actitud”

Quienes hemos hecho de la labor y la responsabilidad social un principio institucional, sabemos por experiencia directa las enormes satisfacciones y los aún mayores retos y dificultades que enfrentaremos día con día, seguros de que a lo largo de la historia nunca ha habido ningún reto social más grande que la voluntad o el compromiso de superarlo. **Si todos ponemos, todos ganamos!**

95 AÑOS
ASEGUANDO TU CALIDAD DE VIDA

Reunión regional de

MAPFRE MUNDIAL HOLDING AMÉRICA CENTRAL

en San Salvador

Del 17 al 19 de agosto pasado, se llevó a cabo en las Oficinas Centrales de MAPFRE | La Centro Americana, la Reunión Regional de MAPFRE MUNDIAL HOLDING AMÉRICA CENTRAL, presidida por su Presidente Ejecutivo D. José Antonio Arias, y con la presencia de los máximos ejecutivos de cada filial en Centro América.

Durante la realización de esta jornada se abordaron importantes temas relacionados con la visión y misión de este proyecto regional, desarrollo y proyección del negocio de la región para los próximos años, materias de actuación, establecimiento de objetivos, entre otros temas de interés.



Al término de la reunión se hizo un breve recorrido por nuestras instalaciones, con el fin de apreciar de cerca el desarrollo de las actividades diarias y de algunas unidades estratégicas de la Empresa.

Campaña "CRECER EN EDUCACION VIAL"

Las autoridades de Tránsito de la Policía Nacional Civil en el Departamento de Cuscatlán, y con el apoyo de la Delegación de MAPFRE I La Centro Americana en Cojutepeque, desarrollaron la campaña de educación vial denominada "Crecer en Educación Vial" la cual dio inicio desde el pasado 24 de junio.

La Sra. Flor de Guzmán, Responsable de la Delegación de Cojutepeque, manifestó que "el factor humano es la pieza fundamental en materia de tránsito, por lo que MAPFRE I La Centro Americana a través de la Delegación a su cargo, no dudó en apoyar esta campaña", en la cual además se aprovechó para dar a conocer a los conductores los beneficios de contar con una póliza de seguros para su automóvil.

Esta campaña se está realizando en todo el territorio nacional, con el objetivo de concientizar a la población de manejar con responsabilidad y además, de instruir a los estudiantes de aquellos centros educativos ubicados en zonas de alta afluencia vehicular, en el uso y correcto manejo de los conos y de las señales de "Alto" al momento de detener el tráfico para el paso de estudiantes en las horas de entrada y salida de sus centros de estudio.

La campaña "Crecer en Educación Vial" se mantiene realizando en Cojutepeque a través de jornadas de carácter mensual en diferentes puntos de la zona, y en cada una de

ellas se está donando conos y señales de "Alto" a los centros educativos participantes.



Convocatoria de 75 ayudas a la investigación en Salud, Medioambiente, Prevención y Seguros, a la sociedad salvadoreña

Fundación MAPFRE, a través de MAPFRE I La Centro Americana, comunicó a la sociedad salvadoreña la convocatoria de **75 ayudas a la Investigación en Seguros, Salud, Prevención y Medio Ambiente**, éstas tienen como objetivo facilitar apoyo económico para la realización de proyectos de investigación en cada una de las áreas mencionadas.

Las áreas y temas sobre las que deberán versar los proyectos de investigación que deseen participar son los siguientes:

Salud

- Cirugía ortopédica y traumatología
- Daño cerebral y medular
- Valoración del daño corporal
- Gestión Sanitaria: calidad y seguridad clínica
- Promoción de la salud: alimentación y ejercicio físico

Prevención

- Riesgos personales (domésticos, deportivos, laborales)
- Prevención contra incendios
- Riesgos naturales

Medio ambiente

- Conservación de los recursos naturales
- Ahorro de energía
- Prevención de la contaminación ambiental
- Educación medioambiental

Seguros

- Derechos de seguros
- Contabilidad y análisis económico – financiero de las compañías de seguros
- Análisis técnico actuarial
- Gerencia de riesgos
- Gestión y organización de entidades aseguradoras

El aporte económico total que Fundación Mapfre dará para estas ayudas es de \$1, 435,000, repartidos en cada una de las áreas con un premio de \$19,133. Las personas o instituciones que deseen optar a estas ayudas lo único que tienen que hacer es llenar el cuestionario de solicitud, el cual está disponible en la dirección web www.fundacionmapfre.com.

Además tienen que anexar el Curriculum Vitae con fotografía reciente del o los solicitantes, copia de título o títulos universitarios, memoria explicativa del proyecto de investigación, cuya extensión debe ser de cinco a diez folios, entre otros requisitos que se detallan en la página antes mencionada.



Continuación del programa de apadrinamiento

MANO AMIGA

Como parte del trabajo de responsabilidad social que lleva acabo la Fundación MAPFRE a través de MAPFRE I La Centro Americana, y fiel a sus objetivos de apoyar proyectos educativos y sociales relacionados con la infancia en aquellos países en los que MAPFRE está presente, continúa con el apadrinamiento de aquellos proyectos relacionados con la educación y fue así que en el mes de septiembre hizo entrega de 12,000 euros a la primera promoción de bachilleres técnicos del Centro Educativo Mano Amiga.



El donativo se destinó para apoyar la creación del proyecto “Becas Fundación MAPFRE para la Primera Promoción de Bachilleres Técnicos del Centro Educativo Mano Amiga en El Salvador”, ubicado en San Luis La Herradura, Departamento de La Paz, con el cual se han visto beneficiados 18 jóvenes y sus familias, quienes podrán terminar su educación media gracias a este subsidio.

Este proyecto ha contado con la ayuda de Fundación MAPFRE desde hace aproximadamente

dos años consecutivos, y pretende que los jóvenes que viven en extrema pobreza puedan terminar su educación media y con ello aspirar a mejores condiciones de vida, ya que en muchos casos estos jóvenes representan las esperanzas de sus familias.

Este proyecto forma parte del trabajo que la Fundación CIDECO+Altius realiza en el Departamento de Desarrollo Institucional cuyo objetivo es la recaudación de fondos locales e internacionales destinados a la administración y operación del Centro Educativo Mano Amiga San Antonio.

Fue así que FUNDACION MAPFRE escogió a la Fundación CIDECO+ALTIUS EL SALVADOR para este proyecto, por ser ésta una organización sin fines de lucro que tiene como misión brindar apoyo para el desarrollo de familias que viven en extrema pobreza en la zona de San Luis La Herradura, utilizando como medios la educación integral, la salud básica, la vivienda digna, y la formación humana; de esta manera contribuye a que mejoren su auto sostenimiento, incorporándose a sistemas de trabajo productivos permanentes.



Entrevista con OSCAR OBED GARCÍA, Responsable de Grupo de Ventas

¿Coméntanos como te iniciaste en la comercialización de seguros?

Fue a finales del mes de mayo del año 2005 cuando acudí a una feria de trabajo organizada por el Ministerio de Trabajo en la ciudad de Chalchuapa. Muchas empresas se hicieron presentes, pero yo me sentí atraído por una en particular: MAPFRE I La Centro Americana, ya que siempre escuché que los vendedores de seguros tenían buenos ingresos. Esto me impulsó a completar una solicitud de ingreso y pregunté cuándo llamarían a los candidatos para una entrevista y me dijeron que el día siguiente. Al no recibir ninguna llamada comencé a llamar yo solicitando una entrevista (debo aclarar que mi experiencia laboral no era en ventas, sino en dirección de personal en una zona franca). Al ver mi insistencia me concedieron un entrevista en el antiguo local ubicado en plaza Florida, Santa Ana.

La semana siguiente fui invitado a una capacitación que duró dos días, se me dijo que en esta carrera tenía que hacerme el hábito de leer y leer mucho las pólizas y sus normas comerciales. Desde ese entonces a la fecha continúo aprendiendo y creo que eso hace muy interesante esta carrera.

Considero que después de conocer a Dios y tener una hermosa familia, lo mejor que me pudo haber sucedido fue trabajar en MAPFRE I La Centro Americana ya que considero que he encontrado mi vocación, y recordando siempre lo que alguien dijo en cierta ocasión: "Cuando alguien encuentra su vocación nunca vuelve a sentir su trabajo como una carga, porque lo que hace lo disfruta y por hacerlo bien le pagan".

Llevas ya 3 años al frente del Grupo Flamencos, de la Red AVE, compártenos algunos de tus mayores retos como también tus logros a lo largo de este tiempo.

Creo que uno de los mayores retos de todo líder es desarrollar a sus colaboradores y en lo personal tengo la satisfacción de haber podido colaborar en el reclutamiento, capacitación y desarrollo de algunos de ellos, he logrado que se enamoren de esta carrera y que crezcan dentro de ella. A la fecha permanecen dentro del grupo las primeras contrataciones que

hicimos cuando tomamos la responsabilidad del mismo y se han mantenido con una producción promedio, es de gran satisfacción personal el verlos al final del año recibiendo algún reconocimiento por su esfuerzo y dedicación.

Actualmente tengo la responsabilidad de otro grupo, el Grupo Lamatepec de la Red Común, esto se convierte en un nuevo reto sobre el cual trabajaremos con mucho entusiasmo.

¿Alguna anécdota o experiencia particular que puedas compartírnos?

En el año 2007 tenía un asegurado, a quien llamaré Omar, éste era un cliente del cual todos los meses por casi dos años pasé recibiendo sus llamadas telefónicas diciéndome que quería retirarse del seguro porque sus amigos le decían que la Compañía no pagaba las indemnizaciones, por lo que siempre me tocaba hacer la labor de persuasión para que no se retirara. Pero un día viernes, me habló muy molesto diciéndome que ahora su decisión era definitiva y que me acercara el día lunes a primera hora a su negocio ya que me firmaría la solicitud de caducidad y rescate de la póliza, pero la sorpresa fue que el día lunes me dieron la noticia que Omar había fallecido de un paro cardíaco a la media noche del día anterior. Comenzamos el proceso del reclamo y la indemnización estaba en manos de su viuda nueve días después de presentada toda la documentación. Vale la pena mencionar que ninguno de los otros seguros de los que él se jactaba hizo efectiva la indemnización.

Su viuda quedó tan satisfecha del servicio brindado por MAPFRE I La Centro Americana, que refirió a toda su familia y los motivó a adquirir un seguro con nosotros.

¿Cuáles son tus proyectos a corto plazo?

Tengo el proyecto de hacer del Grupo Lamatepec un equipo productivo y rentable obteniendo un número de 15 agentes afectos antes que termine el año 2010. Al mismo tiempo ser un contribuyente al desarrollo profesional y económico de los agentes a mi cargo, logrando de esta forma colaborar con los objetivos de la empresa y de nuestros asegurados

La Suscripción y emisión en el área de Seguros Generales

Por Lic. Elizabeth Guzmán y Sras.: Cristabel de Sánchez, Nuria de Bolaños y Vicky de Vásquez

Para MAPFRE I La Centro Americana la satisfacción de sus clientes a través de brindar un servicio de calidad es una de sus principales prioridades, y junto a ésta también la innovación como la actualización de sus procesos, que permiten mejorar y potenciar dicho servicio.

Prueba de ello es el Departamento de Suscripción y Emisión de Seguros Generales, el cual cuenta con personal calificado y en constante capacitación, no sólo en la parte técnica sino también de mejora continua en lo relativo al servicio al cliente. Conformado por dos suscriptores, dos emisores y el apoyo de las áreas de reaseguro y reclamos, esta unidad ofrece un servicio completo y personalizado, desde la recepción de los documentos hasta la emisión y entrega de la póliza.



Dentro de los procesos que nos permiten ofrecer un servicio ágil, se han establecido parámetros de tiempo y calidad para la emisión y entrega de documentos, mismo que se alimenta y supervisa en forma sistemática por medio de Intranet.

Entre los servicios brindados por esta área están: La suscripción y emisión de ofertas, pólizas, certificados de transporte y anexos en general, logrando de forma continua en cada uno de ellos cumplir con las expectativas del cliente; evitando ó minimizando reprocesos de emisión; lo que constituye una fortaleza de nuestra área tanto a nivel institucional como a nivel de mercado.

También se han mejorado los procesos con la ayuda de tecnología de avanzada, que va desde la emisión de ofertas en línea a la emisión de pólizas, como también la atención inmediata

en la emisión de certificados de seguro de transporte, todo vía electrónica, para lo que se hace una distribución de cartera en el área de emisión, en donde los encargados están constantemente verificando solicitudes que ingresan y atendiendo de forma inmediata las mismas.

En cuanto a los servicios que hemos implementado, está el disponer en nuestra página web con cotizadores para líneas personales, instructivos y formularios, y los servicios adicionales que ofrecemos.

Es importante destacar las constantes capacitaciones que se realizan tanto para el personal administrativo como para la red comercial interna y externa, a través de las cuales retroalimentamos sobre nuestros productos y procesos, con el fin de mejorar la atención y tiempos de respuesta a nuestros clientes.

¿Cómo superar Los Complejos?

Tomado de www.pulevasalud.com



Son muchas las personas que viven acomplejadas por su aspecto físico, profesión, nivel intelectual... Sienten insatisfacción consigo mismas y esto les suele afectar en las relaciones con los demás, en su vida profesional o en su vida académica. Veamos cuáles son los factores que más pueden influir en los complejos y algunas sugerencias para poder superarlos.

¿Qué son los complejos?

Los complejos son pensamientos irracionales que pueden influir negativamente en las personas produciendo inseguridad y baja autoestima.

Son percepciones distorsionadas o imágenes exageradas de uno mismo que se originan al compararnos con otras personas, o con modelos que la sociedad impone.

Pueden llegar a influir y condicionar nuestra vida, comportamientos y relaciones personales. Incluso pueden impedirnos disfrutar de determinadas cosas o llegar a limitarnos profesionalmente por no confiar en nuestras capacidades.

Factores que influyen en los complejos

Uno de los factores que más influyen en la formación de un carácter acomplejado es el entorno familiar. La opinión de los padres o la falta de apoyo y atención por parte de ellos, hará que el niño se sienta poco valioso o que crezca con una

baja autoestima. Es en la familia donde las personas tienen que sentirse queridos, valorados y respetados para que puedan desarrollar una personalidad firme y decidida.

El entorno escolar es otro factor que influye enormemente. Cuando los niños tienen alguna característica física que sobresale, como puede ser: ser muy alto o bajito, excesivamente gordo o tener una nariz muy grande, puede convertirse en objeto de burlas de sus compañeros, quienes probablemente le pondrán algún apodo.

Muchos de estos complejos aparecen en la infancia pero se pueden acentuar en la adolescencia, ya que en esta etapa se producen grandes cambios físicos y la personalidad aún no está formada. Los adolescentes son más vulnerables y necesitan la aprobación de los demás para su propia autoestima.

Otro factor a tener en cuenta es la sociedad, que marca algunas modas y estereotipos de belleza que no corresponden con la realidad. Esto hace que muchas personas se sientan acomplejadas al compararse con esos modelos que la sociedad impone y que nosotros aceptamos, aunque no se ajusten a nuestra forma de ser o vivir.

Hay personas que a lo largo de los años no han sabido superar los complejos de la infancia. No han sabido interpretar ese defecto de forma objetiva y tratan de ocultarlo provocándoles angustia y ansiedad.

Tipos de complejos

Hay diferentes tipos de complejos aunque los más comunes son los físicos:

- **Complejo de Edipo:** El complejo de Edipo se produce cuando el hombre compara a todas las mujeres con su madre. Busca una mujer que se parezca a su madre y la rechaza si no se parece o cuando deja de ver en ella esa semejanza.
- **Complejo de Electra.** En este caso es la mujer la que no logra encontrar el hombre apropiado. Idolatra a su padre y no ve a ningún hombre a la altura de él.
- **Complejo de Peter Pan.** Lo sufren aquellas personas que no desean crecer ni madurar. Son personas que no quieren enfrentarse a responsabilidades.
- **Complejo de Blanca Nieves.** Desean ser el centro de atención y contar con la aprobación de los demás, pero en el fondo subyace un problema de autoestima, inseguridad y sensibilidad a las críticas.
- **Complejo de patito feo.** Es el complejo más común y corresponde a los complejos físicos. Lo sufren personas que no están contentas con su aspecto físico y que suelen compararse continuamente con los demás, pensando que los demás son mejores que ellos.

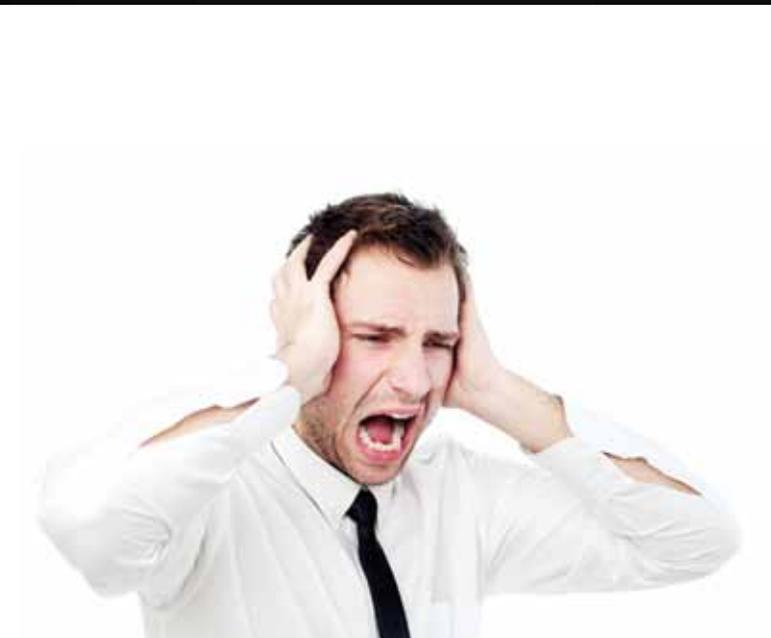
Pautas para superar los complejos

Lo más importante para superar un complejo es aprender a quererse uno mismo, aceptándose y valorándose tal y como cada uno es, con sus virtudes y defectos. Para lograrlo, busca aspectos positivos de tu personalidad y repasa las virtudes y cualidades que tengas.

No trates de buscar la aprobación de los demás, sino que debes actuar de acuerdo a tus valores y forma de ver las cosas, sin tener que contentar o gustar a todo el mundo y sin sentirte acomplejado por ser diferente o tener ideas distintas. Debes tener claro que tu opinión es más importante que la de los demás.

No te lamentes en público de tus defectos o limitaciones, de esta forma lo único que lograrás es que los demás vean en ti sólo esa parte negativa tuya. Saca lo mejor de ti y no te auto desprecies ni infravalores, piensa también que transmitimos lo que nosotros pensamos y sentimos sobre nosotros mismos.

Confía en ti y en tus valores, no bases tu vida en la apariencia externa y refuerza tu autoestima con pensamientos positivos que te llenen de seguridad y confianza en ti mismo. Valórate por lo que eres y no por lo que los demás digan de ti.





Fraude, engaño o Ingeniería social

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

No todo lo que leemos en Internet (sitios web) tiene o debe de ser cierto y/o gratuito. Además existen personas que desean engañar o burlar a los internautas de la supercarretera (Internet) aprovechando la credulidad o incredulidad de las personas para su provecho, por esto conviene usar el famoso sentido común y contrastar la información que a diario aparecen en algunos lugares de publicación (news, revistas, diarios matutinos, etc.), éstas pueden ser noticias muy alarmantes siendo éste el inicio de cambios de actitudes dentro de una sociedad o de las personas en general.

En quien se debe o no confiar

Del mismo modo que en la vida real cuando leemos alguna revista o diarios matutinos, vemos la televisión o hablamos directamente con una persona, tenemos que tomar en cuenta una serie de factores que nos ayudarán a ponerle un valor a esa información obtenida. En Internet debemos de actuar de la misma manera ya que hoy en día los periódicos de cualquier país, están publicados en la supercarretera de la información (internet).

Que esté publicado en Internet (www.news.com) no quiere decir que es veraz o verdadero.

Tener una reputación contrastada a lo largo del tiempo, haber confiado en ella en anteriores ocasiones o transmitir la información de forma clara y concisa son aspectos que le ayudarán a valorar una fuente como confiable. Otra opción siempre aconsejable es contrastar la información en otra fuente alternativa.

No asegurarse de en quien confiar puede suponer que se tomen como verdaderos contenidos falsos o faltos de rigor. Sin embargo, tenemos que tener en cuenta que los

ciberdelincuentes también aprovechan nuestra credulidad (ingenuidad) para embaucarnos (engañarnos) a realizar determinadas acciones en su beneficio, lo que se conoce como ingeniería social.

El engaño puede llevarnos desde aceptar ejecutar un archivo cuando aparezca el siguiente mensaje en pantalla: Para ver la información haga **double Click**.

Acá es cuando la ejecución del directorio o archivo entra en acción y se instala en el computador que estamos utilizando, adicionalmente este mismo directorio o archivo instala el archivo que al final es un virus, gusano, spyware, etc. y posteriormente éstos podrían suministrarles nuestras claves del banco o usuario, a los ciberdelincuentes.

Cuando no se mira cara a cara a la persona debemos asegurarnos que es quien dice ser.

Además de saber en quien confiar debemos asegurarnos que el interlocutor es quien dice ser. Sobre todo en los servicios de banca y comercio en los que nuestro dinero puede estar en juego.

No nos confiemos, antes de realizar cualquier operación o transacción a través de una web verificar la legitimidad de la página (<http://www.misitio.com>). Y del mismo modo, antes de responder a un remitente de correo electrónico desconocido, asegurémonos que no se trata de un mensaje de engaño (SPAM), publicidad no deseada como ofertas de la VIAGRA, CADENAS MILAGROSAS, SOFTWARE A BAJO PRECIOS, etc. Recordemos: en Internet nada es gratis.

Los estafadores o engañadores que podemos encontrar en Internet se aprovechan de los servicios y la facilidad de comunicación que proporciona la red (Internet)



para construir el engaño y conseguir su beneficio. Aunque, dependiendo del tipo de fraude se apoyan en diferentes elementos, como:

- 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 del engaño. Estas técnicas consisten en utilizar un reclamo para atraer su atención y conseguir que actúe en la forma deseada, por ejemplo convenciéndolo de la necesidad de que reenvíe un correo a su lista de direcciones, que ejecute un archivo que acaba de recibir y que contiene un código malicioso (virus o gusano) sin darse cuenta, o que, como ocurre en el phishing, utilice un enlace que ellos proporcionan para visitar su banco e introducir las contraseñas y claves para capturar o interceptar sus datos confidenciales. Para atraer su atención, utilizan referencias a temas de actualidad, nombres de personajes famosos, denuncias de injusticias o catástrofes humanitarias o fechas significativas como la Navidad, competencias de belleza o deportivas. Además, los timadores presionan e incluso amenazan al usuario a que siga sus indicaciones.
- Spam, es un correo masivo y no deseado, proporciona el mejor y más barato mecanismo de difusión de cualquier información y, por lo tanto, de cualquier intento de fraude. Los estafadores aprovechan la posibilidad de enviar gratis millones de correos con una misma estafa para aumentar la probabilidad de que alguien caiga en su trampa.
- Virus y códigos maliciosos en general, también pueden ser diseñados para capturar información personal, como por ejemplo, los datos que intercambia con una determinada entidad o las pulsaciones de su teclado cuando accede a una determinada página web.

Páginas confiables: Certificados de Seguridad

- Las páginas deben cambiar automáticamente de "http" a "https".
- La barra de direcciones deberá desplegar el nombre de la institución.
- Puede o no cambiar de color blanco a verde la barra de la dirección digitada.
- En la parte inferior izquierda la pagina o sitio desplegara automaticamente un candado que al posicionarse con su mouse (raton) depelgerara SSL (128, 256 bits), ejemplos:

Para este ejemplo el tipo de certificado que usa la página proporciona el nombre de la entidad emisora del certificado. Por este motivo al utilizar la página con garantías debe asegurarse de lo siguiente:

- La dirección de la página que va a visitar pertenece a la entidad.
- La dirección en la barra de navegación está bien escrita. En ocasiones los estafadores intentan suplantar las páginas utilizando direcciones similares y creando páginas prácticamente idénticas.

Sin embargo, si usted está seguro que esa es la dirección de la empresa a la que desea acceder, puede utilizarla con toda seguridad.





Seguridad en dos ruedas

Tomado de: www.seguridadvial.com.uy

Cada vez son más quienes prefieren la moto como su medio de transporte habitual.

También, ha crecido el número de personas que trabajan en labores de reparto de productos, mensajería, tareas en las cuales la moto les permite desplazarse con rapidez y sin problemas de estacionamiento.

Sin embargo, los motociclistas deben tener conciencia de lo vulnerable que se es al conducir sobre dos ruedas, ya que la única protección ante un accidente es el PROPIO CUERPO.

Protección

- El casco es obligatorio tanto para el conductor como para el acompañante. Al adquirir uno, es importante que:
 - Proteja la parte superior de la cabeza en forma continua.
 - Cuente con un revestimiento interior absorbe impactos, un relleno interior confortable y un sistema de retención para asegurar el casco a la cabeza.
 - Quede bien ajustado .
 - Si el casco no cuenta con una mica incorporada para proteger los ojos, hay que usar lentes.
 - Es aconsejable usar cascos de colores llamativos o ponerle elementos reflectantes al casco, en su parte posterior y a los costados si estos son oscuros.
- Las manos deben estar protegidas con guantes y los brazos y piernas con ropa que los cubra completamente, para evitar las graves erosiones a la piel que se producen al arrastrarse por el suelo en caso de una caída, lo recomendable es que la ropa sea gruesa o, idealmente, de cuero.
- Asimismo, en vez de zapatillas o zapatos livianos, prefiera botas que le protejan los tobillos.
- El uso de ropa de colores vistosos o con elementos reflectantes sobre todo en las horas de penumbra cuando llueve o hay neblina- permite que los peatones y otros conductores puedan advertir su presencia a tiempo.

El buen conductor

Para ser un buen conductor de moto, como de otros vehículos, es indispensable contar con la licencia adecuada, respetar las reglas del

tránsito, circular a una velocidad prudente y reconocer los riesgos para enfrentarlos adecuadamente.

Recordemos que los principales riesgos de accidentes en la conducción de motocicletas se deben fundamentalmente a características que son propias de este tipo de vehículo -su tamaño, forma, potencia, superficie de contacto con el suelo, estabilidad- y que no siempre son tomadas en cuenta por los conductores.

Al circular por una calle, carretera o camino rural, tenga presente:

- No conduzca a más velocidad que aquella que le permita hacerlo en forma segura y reaccionar ante un imprevisto.
- No lleve más personas que el número para el cual está diseñada la moto ni transporte objetos que le impidan ver y maniobrar bien.
- Ambas manos deben estar siempre en el manubrio.
- Nunca se atravesie en forma imprudente entre los automóviles ni se sujete de ellos. Esa es una maniobra prohibida y arriesgada, que pone en peligro su vida y la de los demás.
- Las motocicletas deben circular por el centro de la calle y no más que de a dos en la misma.
- En los túneles, puentes y rutas tienen que ir una tras otra.
- Circule con las luces encendidas, para aumentar la posibilidad de ser percibido por otros vehículos y por los peatones.

No olvide:

- Limpiar los filtros de aire una vez a la semana.
- Revisar y regular los frenos.
- Lubricar los cables del acelerador, embrague y frenos periódicamente.
- Mantener en posición correcta el seguro de la cadena.
- Revisar los seguros de tuercas de los ejes de ruedas.
- Revisar el sistema eléctrico.
- Mantener la cadena siempre tensa y bien lubricada.
- Limpiar los elementos reflectantes, el espejo retrovisor y las luces.
- Realizar los cambios de aceite según aconseja el fabricante.



Café Miranda

Ofrece a sus visitantes estar en completa armonía con la naturaleza. A sólo 20 minutos de la ciudad de San Salvador en el Volcán de San Salvador (Quezaltepec). Aquí disfrutemos de un paisaje espectacular, clima fresco y por supuesto, una exquisita comida.

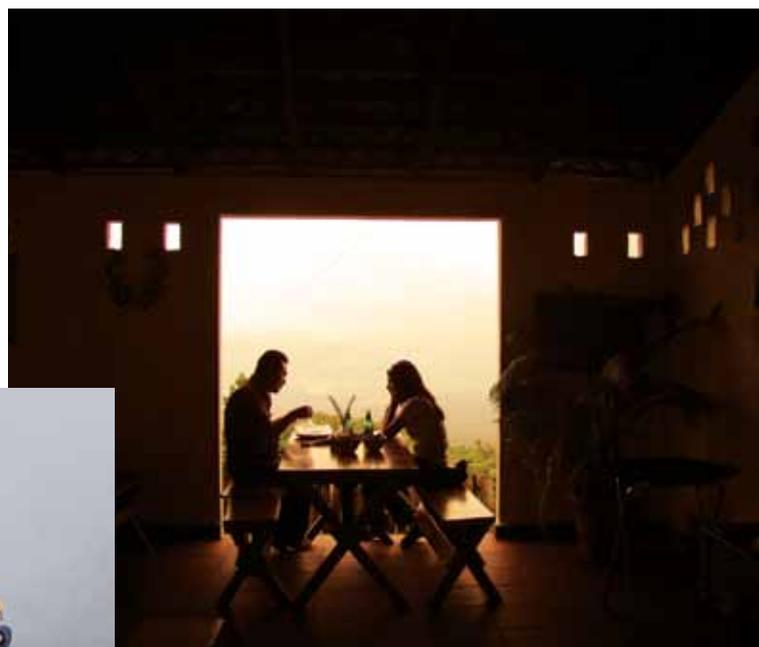
Café y Restaurante Miranda abrió sus puertas el 11 de agosto del año 2001. Ubicados en el casco principal de la Finca Miranda, en el Volcán de San Salvador (Quezaltepec) es un restaurante que ofrece a sus visitantes un ambiente campestre, deliciosos platillos e impresionantes vistas y paisajes. Desde Café Miranda puede verse el histórico cerro de Guazapa, el Cerrón Grande y en un día completamente soleado los cerros y volcanes de Antigua Guatemala y las montañas de Honduras.

También se puede disfrutar de los secretos que dan vida en este lugar de estilo rústico original, visitando el restaurante, el museo del café en donde exhibe las máquinas del primer beneficio en El Salvador, el vivero, paseándose en sus jardines, observar la antigua cocina y hornos en donde se

preparaban las "Chengas" y admirando las estructuras que se han mantenido casi intactas al pasar del tiempo.

En el área de restaurante, Café Miranda le ofrece variados y exquisitos platillos con productos de primera calidad, vegetales frescos, en su mayoría cultivados en la zona, exquisitos postres, bebidas y su café gourmet Miranda.

También se puede realizar todo tipo de eventos en sus instalaciones, contando con diferentes ambientes: el restaurante, las terrazas, ideal para aquellos que gozan de estar al aire libre disfrutando al máximo el imponente paisaje.... y los salones de seminarios y eventos.



Museo del Café

En Café Miranda se ha adecuado un área del casco de la finca la cual se llama "Museo del Café".

En el museo se han colocado algunas de las máquinas utilizadas en lo que fue uno de los primeros beneficios de café en El Salvador a principios de 1900. Viajemos a través del tiempo admirando como se procesaba el café en el denominado "Tren seco".

Siempre en el casco de la finca, se encuentra la antigua cocina en la cual se efectuaba el proceso de desgranar el elote, cocerlo y luego molerlo para luego preparar las tan salvadoreñas y famosas "Chengas", una tortilla mucho más grande que la tortilla que actualmente conocemos.

La "Chenga" era una tortilla tan grande que no se servía sobre un plato, sino que la misma hacía esa función. Sobre ella se colocaban los frijoles y una ración de sal, lo cual constituía parte de la dieta alimenticia de los colonos y cortadores en temporada de esa época.

Actividades

Podemos disfrutar de una caminata rodeados de hermosa vegetación y admirando una gran variedad de árboles frutales, flores, mariposas, pájaros y con diversas estaciones para poder descansar y estar en contacto con la naturaleza.

Para los aventureros, cuenta con un canopy de 9 estaciones que hacen su recorrido a través de la finca de Café...y para los pequeños, contamos con un área de juegos.

¿Cómo llegar?

Está ubicado en la Ruta Boquerón Km. 25½, cantón Macanse, Volcán de San Salvador, Quezaltepec, El Salvador. Esto es subiendo por la calle Chiltuipán en Ciudad Merliot, se toma la ruta alterna a Occidente en la 17 Av. Norte conocida como la "Ruta Boquerón"; a la derecha y justo al finalizar el Centro Comercial Plaza Merliot.

Los Patos hacen bulla, las águilas vuelan

Tomado de: www.renuevodeplenitud.com

Nadie puede hacer que usted preste un buen servicio a sus clientes... esto porque un buen servicio es una alternativa.

Harvey Mackay, nos cuenta una maravillosa historia acerca de un taxista que prueba este punto.

El estaba haciendo fila para poder ir al aeropuerto. Cuando un taxista se acercó, lo primero que Harvey notó fue que el taxi estaba limpio y brillante. El chofer muy bien vestido con una camisa blanca, corbata negra y pantalones negros muy bien planchados, el taxista salió del auto dio la vuelta y le abrió la puerta trasera del taxi a Harvey.



Le alcanzó un cartón plastificado y le dijo: yo soy Wally, su chofer, mientras pongo su maleta en el portaequipaje me gustaría que lea mi Misión. Después de sentarse, Harvey leyó la tarjeta: Misión de Wally: "Hacer llegar a mis clientes a su destino final de la manera más rápida, segura y económica posible brindándole un ambiente amigable..."

Mi amigo Harvey quedó impactado. Especialmente cuando se dio cuenta que el interior del taxi estaba igual que el exterior, limpio sin una mancha!!

Mientras se acomodaba detrás del volante, Wally le dijo, "Le gustaría un café? Tengo unos termos con café regular y descafeinado. Mi amigo bromeando le dijo: "No, preferiría una soda" Wally sonrió y dijo: "No hay problema tengo un conservador con Coca Cola regular y dietética, agua y jugo de naranja. Casi tartamudeando, Harvey le dijo: "Tomaré la Coca Cola dietética"

Pasándole su bebida, Wally le dijo, "Si desea usted algo para leer, tengo el Wall Street Journal, Time, Sport Illustrated y USA Today..."

Al comenzar el viaje, Wally le pasó a mi amigo otro cartón plastificado, "Estas son las estaciones de radio que tengo y la lista de canciones que tocan, si quiere escuchar la radio".

Y como si esto no fuera demasiado, Wally le dijo a Harvey que tenía el aire acondicionado prendido y si la temperatura estaba bien para él. Luego le avisó cuál sería la mejor ruta a su destino a esta



hora del día. También le hizo conocer que estaría contento de conversar con él o, si Harvey prefería lo dejaría sólo en sus meditaciones. ...

"Dime Wally, le preguntó mi asombrado amigo: siempre has atendido a tus clientes así?"

Wally sonrió a través del espejo retrovisor. "No, no siempre. De hecho solamente los dos últimos dos años. Mis primeros cinco años manejando los gasté la mayor parte del tiempo quejándome igual que el resto de los taxistas. Un día escuché en la radio acerca de Wayne Dyer un "Gurú" del desarrollo personal.

El acababa de escribir un libro llamado "Tú lo obtendrás cuando creas en ello". Dyer decía que si tú te levantas en la mañana esperando tener un mal día, seguro que lo tendrás. El decía, "Para de quejarte" Se diferente de tu competencia. No seas un pato. Se un águila. Los patos hacen bulla y se quejan, las águilas se elevan encima del grupo.

Esto me llegó aquí, en medio de los ojos, dijo Wally. Dyer estaba realmente hablando de mí. Yo estaba todo el tiempo haciendo bulla y quejándome, entonces decidí cambiar mi actitud y ser un águila. Miré alrededor a los otros taxis y sus chóferes... los taxis estaban sucios, los chóferes no eran amigables y los clientes no estaban contentos. Entonces decidí hacer algunos cambios. Uno a la vez. Cuando mis clientes respondieron bien, hice más cambios.

Se nota, que los cambios se han pagado, le dijo Harvey.

Sí, seguro que sí, le dijo Wally. Mi primer año de águila duplicó mis ingresos con respecto al año anterior. Este año posiblemente lo cuadruplicó. Usted tuvo suerte de tomar mi taxi hoy. Usualmente ya no estoy en la parada de taxis. Mis clientes hacen reserva a través de mi celular o dejan mensajes en mi contestador. Si yo no puedo servirlos consigo un amigo taxista confiable para que haga el servicio.

Wally era fenomenal. Estaba haciendo el servicio de una limusina en un taxi normal. Posiblemente haya contado esta historia a más de cincuenta taxistas, y solamente dos tomaron la idea y la desarrollaron. Cuando voy a sus ciudades, los llamo a ellos. El resto de los taxistas hacen bulla como los patos y me cuentan todas las razones por las que no pueden hacer nada de lo que les sugería.

Wally el taxista tomó una diferente alternativa. El decidió dejar de hacer bulla como los patos y volar por encima del grupo como las águilas.

Los patos hacen bulla, las águilas vuelan. **¿Y TÚ QUÉ ERES?**



PARA QUE SIEMPRE RECIBAS
UN SERVICIO EFICIENTE

**¡ACTUALIZA
TUS DATOS
YA!**

Solicita y llena el formulario en nuestra recepción y
¡Llévate un útil artículo promocional!

www.lacentro.com



MAPFRE

**LA CENTRO AMERICANA
EL SALVADOR**

“Ser grande es una actitud”



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.

