



**INFORME
DE GESTIÓN**

CONTENIDO

Carta del Presidente	05	Comité Directivo	09
Carta del Presidente Ejecutivo	06	Filosofía Corporativa	11
Consejo de Administración	08	Reconocimientos a MAPFRE	12

01 RESPONSABILIDAD SOCIAL 14

02 COMERCIAL 20

03 OPERACIONES Y SERVICIOS 30

04 TÉCNICO Y SALUD 40





05 TECNOLOGÍA 68

06 DIRECCIÓN RIESGO, ACTUARIAL
Y CONTROL INTERNO 76

07 RECURSOS HUMANOS 80

08 MERCADEO Y DESARROLLO CORPORATIVO 88

09 RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES 96

10 ESTADOS FINANCIEROS 105



JOSÉ LUIS ALONSO

PRESIDENTE

Nos llena de satisfacción presentarles el Informe Anual de Gestión, que recoge los logros alcanzados durante el ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Esta publicación nos permite hacer un balance del camino recorrido, presentando los principales resultados y las actividades más destacadas de 2024, reflejadas tanto en el Informe de Gestión como en los Estados Financieros.

A pesar de los desafíos derivados del entorno macroeconómico y los acontecimientos geopolíticos, MAPFRE República Dominicana ha continuado consolidando su liderazgo en el sector asegurador, logrando hitos financieros y operativos significativos, resultante de una eficiente gestión de negocios, con crecimiento sostenido y rentable, que le mantienen dentro de las principales aseguradoras del país y le hacen destacar dentro de los negocios de MAPFRE.

Así es como, durante 2024, las primas emitidas ascendieron a RD\$ 31,136.92 millones, mientras que las cobradas totalizaron RD\$ 30,686.00 millones, reflejando un crecimiento del 10.3% con respecto a 2023. Además, el resultado después del impuesto sobre la renta alcanzó RD\$ 1,928.9 millones, consolidando la fortaleza y estabilidad financiera de la compañía.

A pesar de los desafíos derivados del entorno macroeconómico y los acontecimientos geopolíticos, MAPFRE República Dominicana ha continuado consolidando su liderazgo en el sector asegurador.

MAPFRE ha mantenido índices de solvencia y liquidez superiores a los exigidos por la ley, reflejando la estabilidad y capacidad de respuesta de la empresa en el mercado. Estos resultados refuerzan la confianza de nuestros accionistas y clientes en la gestión eficiente de los recursos.

Con nuestro enfoque al cliente hemos expandido nuestra infraestructura de atención, con más de 40 plataformas y puntos de servicio a nivel nacional, de los cuales ocho corresponden a oficinas híbridas, permitiendo una mayor cercanía con nuestros clientes, cuya cartera ha alcanzado un total de 1,124,662, de los cuales 1,049,336 corresponden a clientes particulares y 75,326 a empresariales.

El compromiso con nuestros aliados comerciales ha sido clave en el éxito alcanzado. Reconocemos su lealtad y confianza en MAPFRE, valores que continúan impulsando nuestra misión de brindar servicios de calidad y excelencia, cuidando lo que es más importante para ellos.

Esta también es una oportunidad propicia para expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestros clientes, colaboradores y accionistas, quienes han sido parte fundamental de este año de crecimiento y transformación. En MAPFRE reafirmamos nuestro compromiso de seguir innovando y ofreciendo soluciones aseguradoras que contribuyan al bienestar de todos nuestros clientes.

Atentamente,



José Luis Alonso
Presidente

ANDRÉS MEJÍA

PRESIDENTE EJECUTIVO

Con satisfacción presentamos el Informe de Gestión de MAPFRE República Dominicana correspondiente al año 2024, el cual refleja los avances alcanzados y el compromiso constante con la excelencia en los servicios que ofrecemos. Este año ha sido de consolidación de nuestra posición como líderes en el sector asegurador, comprometidos con la excelencia, la sostenibilidad y el bienestar de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad.

Durante el año, trabajamos para fortalecer nuestra presencia en el mercado, lo que se reflejó en diversos reconocimientos. MAPFRE fue destacada como la segunda empresa más admirada en el sector asegurador según la Revista Mercado, y entre las 20 mejores para trabajar en República Dominicana.

Recibimos varios premios en la 9.ª edición de los Premios a la Excelencia ADOCOSE 2024 y fuimos reconocidos en el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO).

En cuanto a fortaleza financiera, MAPFRE se consolidó como la única aseguradora en el país con la calificación AAA (dom) otorgada por Fitch Ratings por séptimo año consecutivo. También obtuvimos la certificación ISO 14064 por la medición y reducción de emisiones de GEI, así como la certificación en el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio bajo la norma UNE-EN ISO 22301, emitida por AENOR República Dominicana.

Este año invertimos más de 20,000 horas en capacitación, enfocadas en el desarrollo de habilidades de liderazgo, formación técnica y en promover un servicio al cliente inclusivo. Como empresa aseguradora de salud honramos nuestro compromiso con nuestros afiliados. Realizamos más de 2,500 actividades de prevención y cuidado integral, beneficiando a más de 67,000 personas. Nuestro programa Lazos Contigo, que brinda cuidados paliativos a pacientes con enfermedades avanzadas, fue recertificado por la New Health Foundation, consolidando su éxito en la atención a nuestros afiliados.

También celebramos el décimo aniversario de la campaña Alerta Rosada, que alcanzó a más de 85,000 personas en su esfuerzo por sensibilizar sobre el cáncer de mama.

El 2024 fue un año de grandes avances para MAPFRE y de inspiración para seguir trabajando con pasión y compromiso.

A través de la Fundación MAPFRE, impulsamos proyectos sociales en seguridad vial, acción social y salud, beneficiando a más de 90,000 personas con una inversión de más de 20 millones de pesos. Además, nuestro voluntariado participó en 31 actividades, beneficiando a 1,240 personas y dedicando 1,913 horas al servicio comunitario, que incluyó operativos médicos, charlas de seguridad vial y restauración de espacios educativos.

Estos logros reflejan el esfuerzo de nuestros colaboradores y el firme compromiso de la empresa con sus valores fundamentales. Juntos, continuaremos alcanzando nuevas metas y contribuyendo al progreso de nuestra compañía y de la sociedad dominicana.

Atentamente,

Andrés Mejía
Presidente ejecutivo.





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

JOSÉ LUIS ALONSO LAVIN

Presidente

JOAQUÍN ANTONIO CASTRILLO GARRATÓN

Consejero

ANDRÉS MEJÍA ZULUAGA

Vicepresidente y Presidente Ejecutivo

CARLOS GUILLERMO LEÓN

Consejero

ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA

Secretario

DIAMELA GENAO RODRÍGUEZ DE CABRAL

Consejera

RAFAEL GUZMÁN TAPIA

Secretario Delegado



MAPFRE BHD | SEGUROS

COMITÉ DIRECTIVO

ANDRÉS MEJÍA ZULUAGA

Presidente Ejecutivo

RAFAEL GUZMÁN TAPIA

VP Finanzas y Administración

ALBERICH PUJOLS

VP Tecnología y Procesos ARS

RAFAEL ROSARIO MEJÍAS

Director general adjunto de
Riesgo y Actuarial

PABLO DAGUZÁN

Director General Adjunto
Técnico Seguros

VIRNA FONDEUR

Directora General Adjunta
Tecnología y Procesos

EVELYN SOTO

Directora de
Operaciones Seguros

HÉCTOR CASTELLÓ

Director de Transformación

JULIO ABREU

Director General Adjunto Banca
Seguros, Acuerdos y Digital

GEORGINA VALDEZ

VP de RRHH

CHRISTIAN WAZAR

VP Comercial

MÓNICA ROJAS

VP Operaciones y
Servicio al Cliente ARS

RHAISA GONZÁLEZ

Directora Consultoría
Jurídica y PLAFT

MASSIEL ABREU

VP Técnico Salud ARS

“

**Estamos
contigo,
garantizando
confianza,
innovación y
un impacto
positivo en
la sociedad.”**



FILOSOFÍA

C O R P O R A T I V A



PROPÓSITO

Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. Cuidamos lo que te importa.



VISIÓN

MAPFRE, tu aseguradora de confianza.



VALORES

- Solvencia.
- Integridad.
- Servicio.
- Innovación.
- Equipo multicultural y diverso.

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES



Empresario del año 2024



Nuestro Presidente Ejecutivo, Andrés Mejía, fue nombrado nuevamente en el *ranking* Empresarios del Año 2024 que realiza anualmente la Revista Mercado. Su visión enfocada a la innovación y servicio le ha valido esta distinción que reconoce su liderazgo e impacto al promover la colaboración y trabajo en equipo para impactar el bienestar de la población en general.



Empresas Más Admiradas

En el 2024, seguimos encabezando el ranking de Empresas más Admiradas de la Revista Mercado. Ocupando la posición #2 con MAPFRE Salud ARS y la posición #3 con MAPFRE BHD Seguros.



Mejores Empresas para trabajar en RD

En el *ranking* de las mejores empresas para trabajar en Rep. Dom. nos ubicamos en el puesto 16. Este reconocimiento avala el trabajo hecho año tras año apostando al servicio centrado en las personas y en su bienestar.

Premios a la Excelencia ADOCOSE

En la IX entrega de Premios a la Excelencia ADOCOSE, fuimos reconocidos en las categorías seguros Plan Básico y área Técnica y Reclamaciones.

Estos reconocimientos reafirman nuestro liderazgo en el sector y nuestro compromiso con la excelencia.





MERCO

MAPFRE República Dominicana consolida su liderazgo en el mercado asegurador al posicionarse como la segunda empresa con mejor reputación en la categoría de AFP y Aseguradoras, según el prestigioso ranking 2024 del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO).

Asimismo, Andrés Mejía, Presidente ejecutivo, también logró una destacada posición dentro del top 3 del ranking de liderazgo empresarial, en la categoría de AFP y Aseguradoras.



Continuidad del Negocio

Recibimos por 4ta vez, la Certificación en el sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio conforme a la norma UNE-EN ISO 22301, emitida por AENOR República Dominicana. Siendo la única aseguradora con este reconocimiento en el país.



Lazos Contigo

Este año logramos la recertificación de nuestro programa “Lazos Contigo”, diseñada para ofrecer cuidados paliativos a pacientes con condiciones avanzadas de salud, en colaboración con la New Health Foundation y bajo la metodología New Palex.

FitchRatings

Fitch Rating AAA

Por séptimo año consecutivo, la prestigiosa agencia de calificación crediticia Fitch Ratings nos ha otorgado la máxima calificación AAA (dom), consolidándonos como la única compañía del sector asegurador en la República Dominicana en alcanzar este reconocimiento. Este hito reafirma nuestra posición de liderazgo en la industria aseguradora del país.



ISO 14064

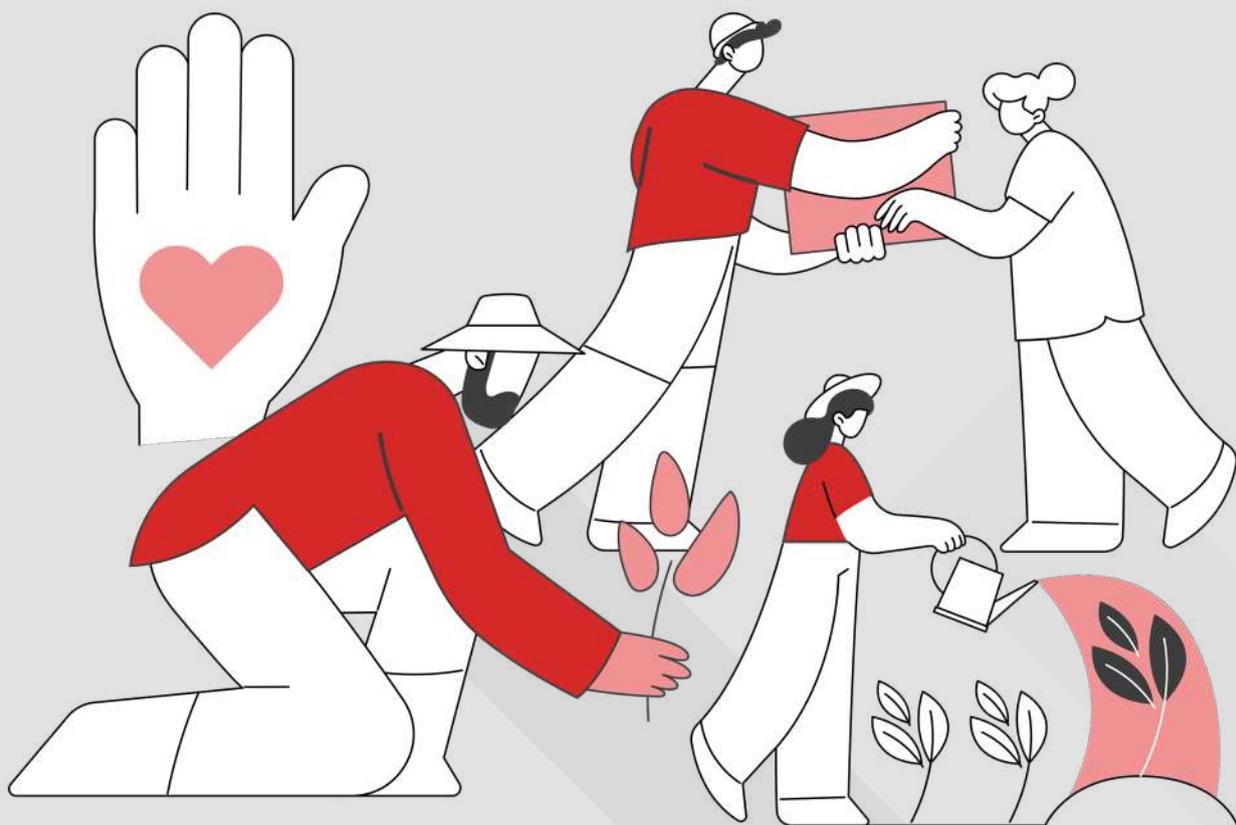
Medio Ambiente

Obtuvimos la certificación en la norma ISO 14064, la cual nos ratifica como entidad que realiza correctamente, el proceso de medición y cálculo de los datos, de la cantidad de GEI (Gases de Efecto Invernadero) que generamos en nuestras operaciones.

RESPONSABILIDAD

S O C I A L

01



COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Durante 2024, seguimos reforzando nuestro compromiso con las causas que impactan directamente en el bienestar de los dominicanos. Este año, trabajamos nuevamente de la mano con Operación Sonrisa, una organización dedicada a ofrecer cirugías gratuitas a niños y adultos con fisura labio-palatina, brindando una nueva oportunidad de vida a quienes más lo necesitan.

Además, a través de Fundación MAPFRE apoyamos sus diversas iniciativas en pro de la salud y el desarrollo social.



Seguimos transformando vidas con Operación Sonrisa

Mantuvimos nuestro compromiso con la Fundación Operación Sonrisa República Dominicana, apoyando sus jornadas dedicadas a la atención de niños con labio y paladar hendido, contribuyendo a que más niños recibieran las cirugías necesarias para su revertir esa condición.

El apoyo de MAPFRE incluyó la financiación de procedimientos quirúrgicos, la provisión de materiales médicos y la participación activa de su equipo en las jornadas.

Hitos destacados de las consultas brindadas en 2024



1,228

consultas de odontología y odontopediatría.



172

talleres sobre salud para padres.



163

consultas psicológicas.

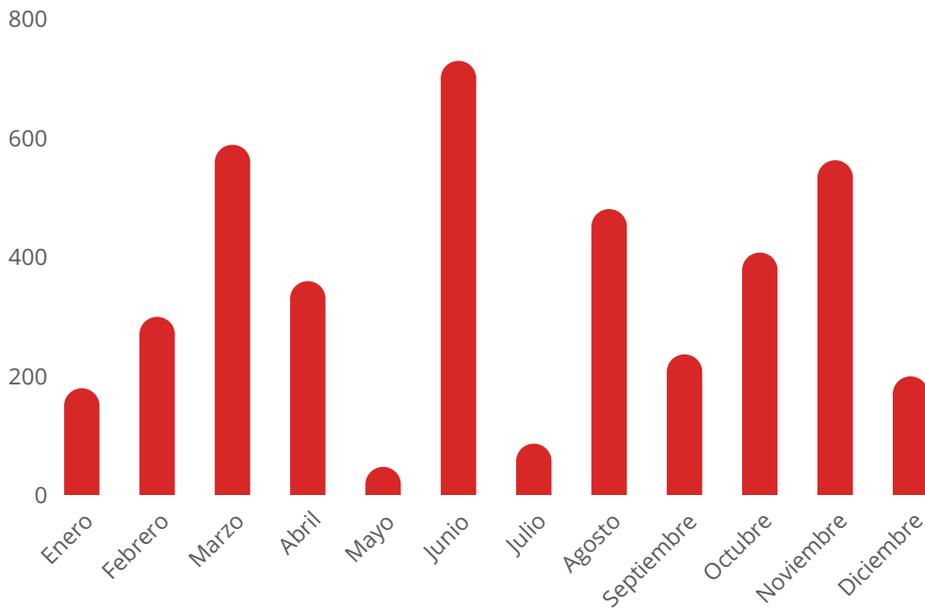


522

consultas de cirugía plástica maxilofacial.



Consultas mensuales entre todas las especialidades



4,171
CONSULTAS
en total en 2024.

Programa dental junio	
Evaluados	275
Tratados	252
Procedimientos realizados	803



Programas quirúrgicos

Programa quirúrgico	Pacientes evaluados	Pacientes operados
Abril 2024	117	92
Septiembre 2024	98	58
TOTAL	215	150

Trabajando para el Futuro con Fundación MAPFRE

Se cumplen 18 años de acción continua de Fundación MAPFRE a beneficio de los sectores más vulnerables de la República Dominicana. Por eso nos enorgullece ser parte de este esfuerzo para seguir transformando realidades y construyendo un camino de esperanza para las futuras generaciones.

Aquí algunas cifras destacadas de la acción de Fundación MAPFRE en 2024:



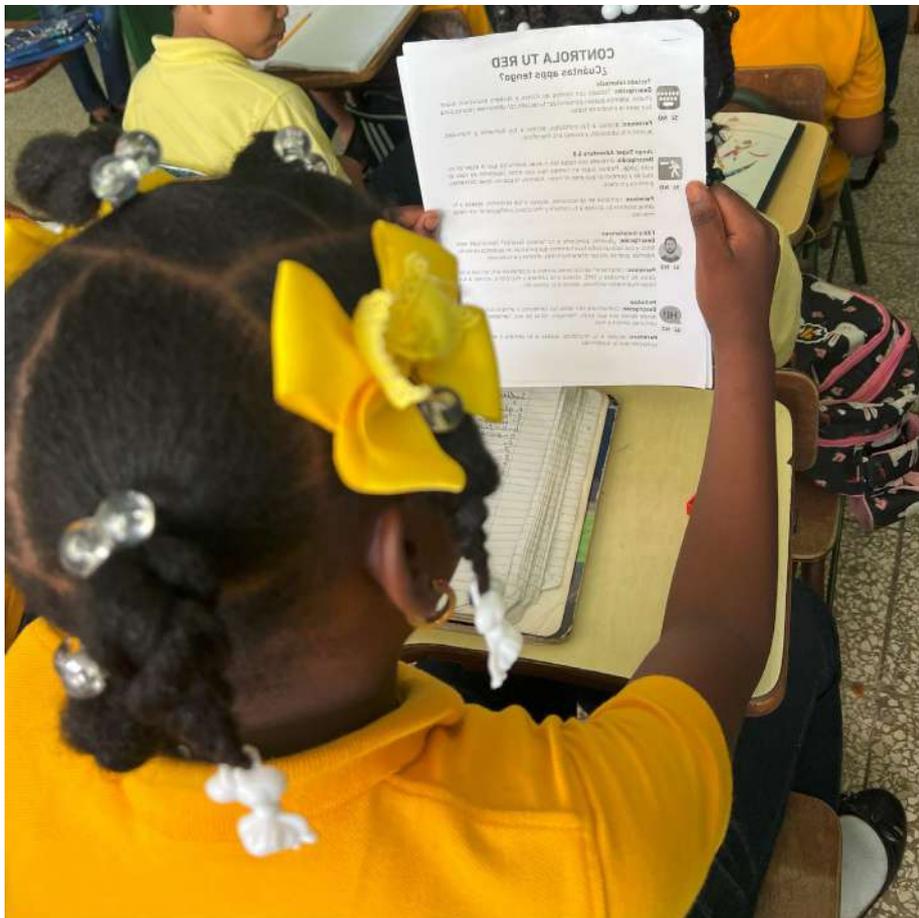
Prevención y seguridad vial

Trabajamos arduamente para crear conciencia sobre la seguridad vial. A través de campañas educativas, talleres y charlas en diversas empresas, colegios y a motociclistas orientamos, a la población en general sobre el uso responsable de los cascos y demás conductas responsables para proteger la vida de todos los ciudadanos.



Promoción de la salud y uso responsable de la tecnología

Este año, continuamos nuestro esfuerzo por educar a los jóvenes sobre los riesgos y el uso responsable de la tecnología. A través de charlas y talleres en instituciones tanto públicas como privadas, llegamos a un total de 79 centros educativos en todo el país, promoviendo un enfoque más consciente y seguro en el uso de las herramientas digitales con el programa “Controla tu Red”.



1 PROYECTO

- Charlas para concienciar sobre el uso responsable y los riesgos de la tecnología en niños y jóvenes.

+9.1 MILLONES

RD\$ pesos
destinados (150,000 €)

36,493

Beneficiarios directos

- Privados: 263 aulas en 19 centros educativos privados.
- Públicos: 1,016 aulas en 60 centros.

Resultados por proyectos

Acción social

3 PROYECTOS

- NPH.
- Escuelas sociodeportivas. Real Madrid.
- Sendera (último año).

+7.2 MILLONES

RD\$ pesos
destinados (118,500€)

1,143

Beneficiarios directos

- NPH 420.
- Sendera 283.
- Real Madrid 440.



PRIMER VOLUNTARIADO INTERNACIONAL



En 2024, República Dominicana se convirtió en el primer país en el que Fundación MAPFRE celebró su experiencia de Voluntariado Internacional. Esta iniciativa fue altamente valorada tanto por las jóvenes voluntarias internacionales como por los voluntarios locales, quienes vivieron una experiencia enriquecedora de colaboración y aprendizaje.

Debido al éxito de esta primera edición, se ha recomendado que se repita anualmente, y este año se extenderá a tres países, incluyendo nuevamente a nuestro país.

En 2024, seguimos transformando vidas a través del compromiso social, la colaboración interinstitucional y la promoción del bienestar colectivo.

Fundación MAPFRE

Acuerdos entre Fundación MAPFRE e instituciones locales

- Seguridad Vial | Digesett.
- Pacto por la seguridad Vial | Estado Dominicano.
- Controla tu red | Indotel – Primera dama.
- Controla tu red | MinerD.

COMERCIAL

02



Estrategia comercial: **EXPANSIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

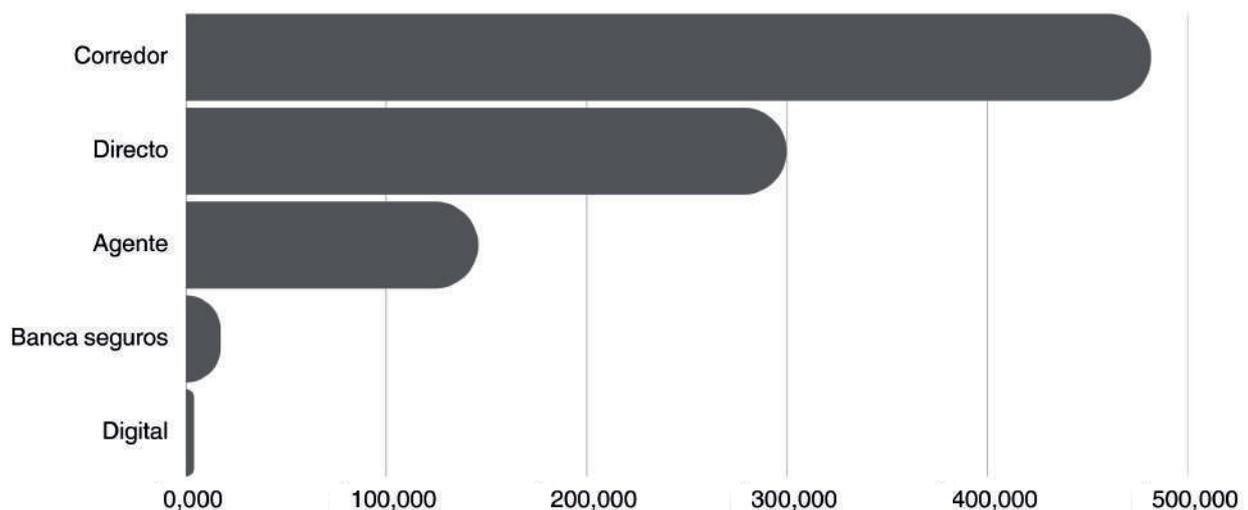
El departamento de ventas ha diseñado una estrategia enfocada en dos áreas clave para maximizar nuestro impacto: la expansión de la cartera de clientes y la fidelización de los actuales. Ambas son esenciales para cumplir con nuestros objetivos comerciales, asegurando un crecimiento sostenido y una experiencia excepcional.

Fortalecimiento de la red de **intermediarios y socios estratégicos**

Desde la Vicepresidencia Comercial, estamos comprometidos con la consolidación de las relaciones con nuestros intermediarios y socios estratégicos, lo que nos permite seguir ampliando nuestra base de clientes.

Más de 100,000 horas dedicadas a brindar apoyo y asistencia a nuestros aliados comerciales y clientes, así como inversiones continuas en capacitación y programas de incentivos para optimizar los canales de venta.

Cartera de afiliados total por canales



Negocio Digital

Apoyados en la tecnología, el negocio digital sigue siendo una de nuestras principales apuestas, con un crecimiento destacable en las primas generadas a través de canales digitales.



Coffee News

Celebramos la tercera edición de nuestros Coffee News con cuatro reuniones a nivel nacional, reforzando la conexión y comunicación con nuestros intermediarios en todo el país.



CONVENCIÓN LATAM MAPFRE | MADRID-SEVILLA 2025

En 2024, lanzamos una campaña comercial para agentes y corredores, que resultó en la selección de 32 ganadores. Estos asistirán a la Convención MAPFRE 2025, que se llevará a cabo en España, destino clave para fortalecer nuestras relaciones y compartir las mejores prácticas del sector.

Para acceder a esta Convención, los intermediarios debían cumplir con metas específicas dentro del programa y así participar para ganar una plaza en este evento exclusivo.

Canales agentes

Nuestros agentes continúan promoviendo activamente los productos y servicios, logrando excelentes resultados.



RD\$ 2,395,000

Premios



845

Agentes asociados

Corredores de Seguros

Reconocemos el importante papel de los corredores como mediadores entre nuestros servicios y los afiliados. En 2024, alcanzamos grandes logros.

Cifras destacadas

+ 1,800

Intermediarios.

RD\$ 1,820,000.00

En premios.



RD\$ 28.2 MILLONES

Incentivos entregados a los corredores más destacados.

Primas Netas Acumuladas

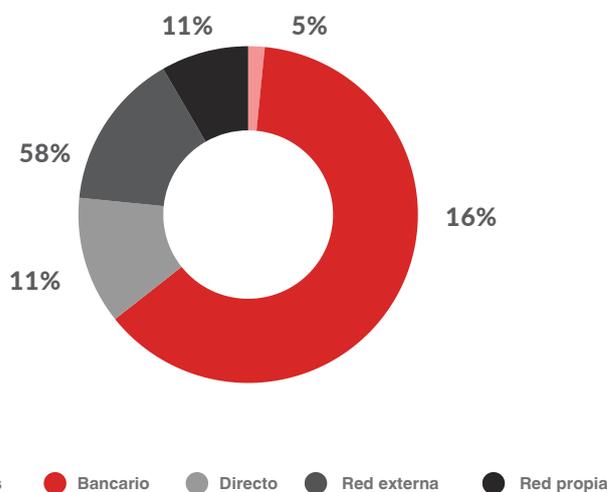
En 2024, las primas acumuladas registraron un incremento significativo respecto al año anterior. Estos resultados reflejan el aumento en la captación de primas, influenciado por diversos factores económicos y de mercado. A pesar

de las fluctuaciones en el entorno financiero, la compañía ha mantenido una tendencia positiva en la generación de primas, consolidando su posición en el sector.

Canales estratégicos	Primas emitidas RD\$ 2024	%VAR
Red externa	\$ 8,724,610,530.00	22%
Bancario	\$ 3,348,375,192.00	11%
Directo	\$ 2,155,759,545.00	10%
Red propia	\$ 443,832,117.00	6%
Acuerdos	\$ 167,212,803.00	-16%
TOTAL	\$ 14,839,790,187.00	16%

*Moneda RD\$ pesos.

CLIENTES



Ramo	Cientes
Automóviles	44,424
Generales	6,213
Personas	8,828
Salud	100,530
TOTAL	159,995

Producción nueva

PRIMA NUEVOS NEGOCIOS	
Ramo	Prima
Automóviles	\$ 916,043,559.98
Generales	\$ 935,688,885.62
Personas	\$ 113,102,176.50
Salud	\$1,328,140,171.8
TOTAL	\$3,292,974,794.77



RED PROPIA

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el talento, fortaleciendo nuestra Red Propia, que ahora cuenta con:



9 oficinas delegadas.



518 agentes.



+ RD\$ 400,000,000 de negocios generados.



+ 250 horas de capacitación que contribuyeron a superar nuestras metas.



Estrategia de crecimiento y capacitación

Nuestro plan de desarrollo ha sido clave para asegurar el crecimiento profesional de nuestros agentes, alcanzando resultados que superan nuestras expectativas y metas. Este año, hemos logrado avances significativos en las siguientes áreas:

Más de 250 horas de formación para 56 nuevos Agentes Profesionales, lo que representa un 155% por encima de la meta inicialmente establecida. Este esfuerzo ha permitido una integración más eficiente y eficaz de nuevos talentos a nuestra red.

Dimos seguimiento a nuestros agentes con más de 1,440 horas de asesoría en el marco del Plan de Desarrollo Profesional de Agentes MAPFRE, con el objetivo de

brindar apoyo continuo, fortalecer sus competencias y asegurar que cuenten con las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad.

Otras 750 horas las dedicamos a la actualización de nuestros Ejecutivos de Negocios, a través de sesiones de acompañamiento que les permiten mantenerse al día con las últimas tendencias y mejores prácticas en la industria de seguros.

Organizamos un Workshop donde se premió a los talentos más destacados en concursos bimestrales. Durante este evento, se realizó una charla motivacional para impulsar el crecimiento profesional de los agentes, reforzando el compromiso con su desarrollo integral.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA Y EL SERVICIO

El Programa de Desarrollo Profesional de MAPFRE prepara a los agentes para ofrecer un servicio basado en la confianza, empatía y responsabilidad, alineado con las necesidades de cada cliente.

Además, nuestra Red Propia los capacita en intermediación técnica y comercial, brindando herramientas para su crecimiento personal y profesional. Así, cada candidato puede evaluar su vocación y transformar vidas con un enfoque en la responsabilidad social, el desarrollo humano y la excelencia en el servicio.



Transformación de Canales Alternos en 2024

En 2024, Canales Alternos llevó a cabo una transformación integral, implementando las principales iniciativas de un plan para fortalecer la relación con instituciones financieras y acuerdos. A continuación, los principales hitos:

- Se creó una estructura exclusiva de Banca Seguros, ofreciendo un servicio personalizado y eficiente desde la cotización hasta la emisión, con cobertura a nivel nacional.
- Se actualizó el portafolio de productos, adaptándolos a las necesidades específicas de cada institución.
- Se expandieron relaciones comerciales, logrando fortalecer nuestras alianzas con más de 25 entidades financieras, lo que amplía nuestra oferta de soluciones de protección para nuestros asegurados.
- Aumentó nuestra presencia en todo el país, con equipos comerciales y responsables de zona, asegurando un servicio óptimo.

- Se implementó una estrategia comercial robusta en cada institución para mejorar la experiencia del cliente. Se realizaron activaciones y eventos a nivel nacional, reforzando vínculos con socios estratégicos y lanzando la Convención 2025.
- Se fortaleció la formación del equipo, tanto interno como externo, con la incorporación de un formador especializado y expertos en Salud y Seguros de Personas.

15%

Crecimiento Canales Alternos Vs 2023.



+250

Ejecutivos/oficiales premiados.



+700

Oficiales participaron en formaciones.



Banca

Se realizaron entrenamientos y acompañamientos en ventas reflejando un crecimiento notable en la cartera.

Comparativa del aumento de la Cartera Diciembre



\$49,885,288.73

CRECIMIENTO

de la cartera.

Entrenamientos y acompañamientos completados en ventas



Ejecutivos premiados

Este panorama refleja el esfuerzo y compromiso de todo el equipo para seguir ofreciendo un servicio de excelencia, alcanzando nuevas metas y consolidando nuestra posición como líderes en el sector.

Mes	Ejecutivos
Diciembre	153

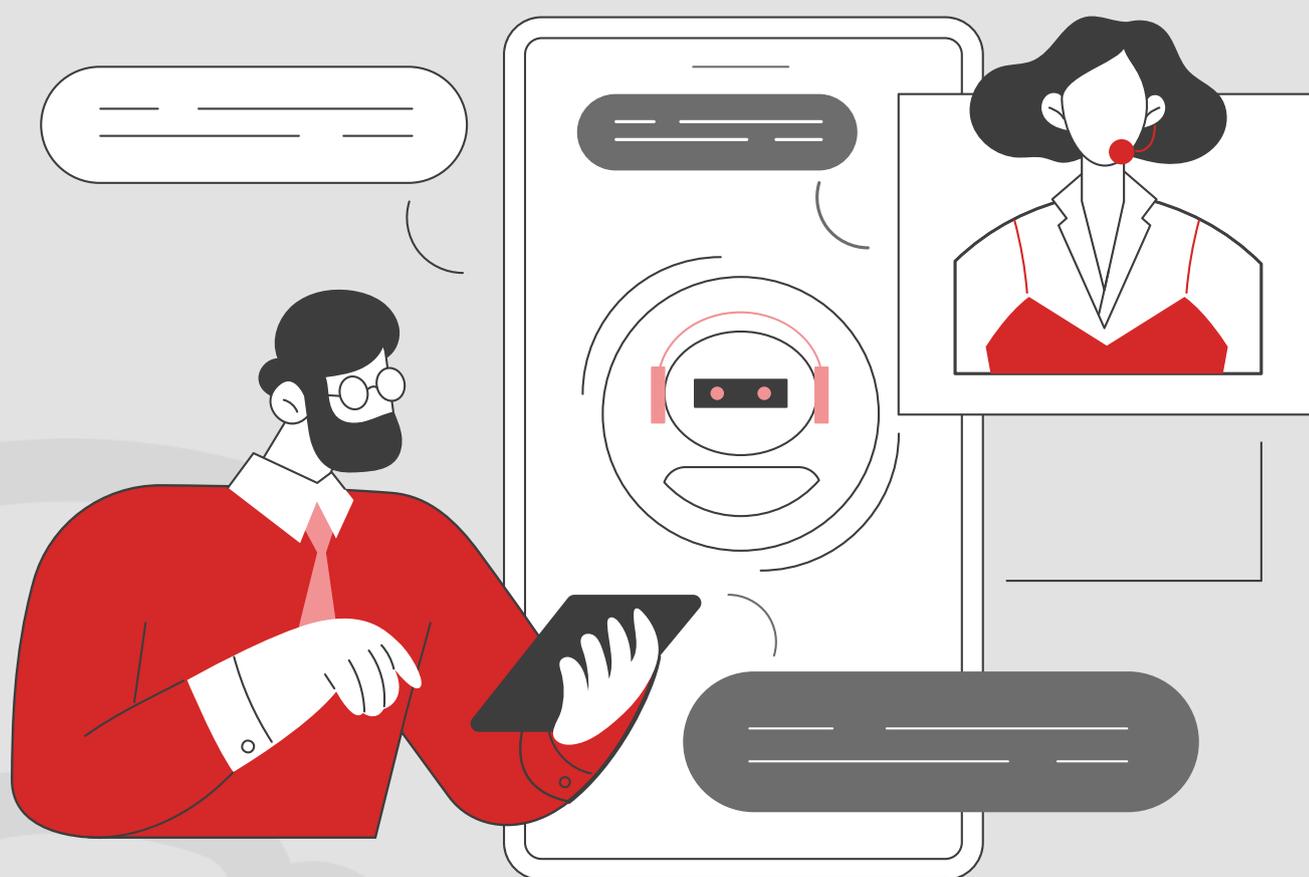


“

**La estrategia comercial
ha sido clave para
nuestro crecimiento
sostenido, fortaleciendo
relaciones con clientes
y expandiendo nuestra
presencia en el mercado.**

OPERACIONES Y SERVICIOS

03



» MAPFRE Salud ARS

SERVICIO CON EXCELENCIA

En 2024, MAPFRE Salud ARS continuó consolidando su liderazgo en el sector, reafirmando su compromiso con la calidad, la innovación y la eficiencia. A través de un enfoque centrado en el bienestar de nuestros afiliados y prestadores, hemos logrado optimizar nuestros procesos y ofrecer servicios más ágiles, accesibles y personalizados.

Desde el Departamento de Operaciones y Servicios, la transformación digital ha sido uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia, permitiéndonos no solo mejorar la experiencia de los clientes, sino también superar nuestras metas operativas.

Centro de Contacto: compromiso con la eficiencia y la satisfacción

Logramos una mejora significativa en la atención a los afiliados y clientes, destacando por la eficiencia de nuestros procesos:



8%

reducción del tiempo promedio de manejo de atención.



10%

de incremento en nuestra eficiencia operativa.



+13

millones de interacciones en nuestros canales de atención.



1 MILLÓN

de llamadas atendidas.



Uno de los logros más relevantes ha sido la exitosa implementación del proyecto de calidad de datos, que ha permitido la actualización de más de 50,000 afiliados, asegurando que la información esté al día y optimizando la atención que brindamos.

Canales digitales y autogestión: innovación al servicio del cliente

En MAPFRE, seguimos avanzando hacia la digitalización de nuestros servicios para ofrecer una atención más ágil a todos nuestros relacionados.

Esta transformación ha sido clave para facilitar la autogestión y hacer que nuestros servicios sean más accesibles, brindando a nuestros usuarios una experiencia más moderna y dinámica.

A través de nuestros canales digitales, hemos logrado el:

93% de los servicios a prestadores gestionados digitalmente.

90% de los servicios a afiliados de forma *online*.

7% más de eficiencia en comparación con 2023.



ESCUCHANDO A NUESTROS RELACIONADOS

El *feedback* de nuestros afiliados y prestadores es esencial para seguir mejorando. En 2024, aplicamos más de 14,000 encuestas transaccionales, logrando un NPS de 88 y una satisfacción del 90% en relación con nuestros procesos.

Las valoraciones externas, como las de SISALRIL, nos sitúan como una de las ARS líderes en el mercado, siendo reconocidos por nuestra empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, con una valoración superior al 90%.

14,000
encuestas aplicadas.



LA ERA DE LAS OFICINAS HÍBRIDAS

Las oficinas híbridas MAPFRE, que integran toda nuestra gama de servicios en un solo espacio, son una realidad. En 2024, contamos con 40 oficinas y puntos de servicio a nivel nacional, ubicados estratégicamente en clínicas, centros médicos y otros puntos clave. Estas oficinas han recibido más de 400,000 visitas, con un nivel de servicio del 92%, demostrando la efectividad de este modelo de atención omnicanal.

40

oficinas y puntos de servicios en todo el país.

400,000

visitas atendidas.



Conservación de cartera: un año de resultados exitosos

Gracias a la excelente gestión del Centro de Conservación de Carteras, alcanzamos el 100% de la meta planteada en el departamento de Operaciones. Este éxito ha tenido un impacto directo en el crecimiento de la cartera y en los ingresos de la empresa, asegurando una alta satisfacción de nuestros afiliados y prestadores, a la vez que garantizamos la calidad y continuidad del servicio.

Automatización Inteligente (RPA): eficiencia y agilidad en nuestros procesos



El proyecto de Automatización Robótica de Procesos (RPA) ha reducido en un 24% el tiempo de emisión de pólizas, optimizando tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario. Actualmente, 4 procesos se benefician de esta herramienta, brindando un servicio más ágil y preciso.

24%



DE REDUCCIÓN

en los tiempos de emisión.

» MAPFRE BHD Seguros

INNOVACIÓN, CRECIMIENTO Y COMPROMISO

MAPFRE BHD Seguros continúa avanzando con firmeza hacia la consolidación de su posicionamiento como líder en el sector asegurador, gracias a su enfoque centrado en la calidad del servicio y la mejora continua.

En 2024, hemos implementado múltiples iniciativas para optimizar la experiencia de nuestros asegurados, fortalecer las relaciones con proveedores clave, promover la digitalización y mantener un control eficiente de los costos, lo cual ha resultado en un impacto positivo tanto en la satisfacción de nuestros clientes como en la rentabilidad de la empresa.

Mejora del servicio en siniestros de automóvil



Uno de los objetivos clave de MAPFRE BHD Seguros en 2024 fue mejorar la experiencia de nuestros asegurados en el momento crítico de un siniestro de automóvil. Para ello, implementamos protocolos de atención diferenciados, con un enfoque particular en la empatía y sensibilización, lo que nos permitió incrementar 21 puntos en el índice de recomendación de siniestro (tNPS) comparado con el cierre del año 2023.

Hemos sido reconocidos públicamente por clientes e intermediarios sobre los cambios en la atención recibida. Las felicitaciones fueron expresadas tanto en encuentros con intermediarios como a través de nuestros canales electrónicos.

Mejora del servicio en siniestros de automóvil

+21 PUNTOS	índice de recomendación (tNPS).
-4 DÍAS	reducción en el proceso de siniestros.
37 tNPS	de siniestros al cierre del año.

Nuevas funcionalidades en MIMAPFRE

El proceso de digitalización sigue siendo una de nuestras prioridades. En 2024, incorporamos nuevas funcionalidades en la plataforma MIMAPFRE, con el objetivo de dar mayor control y accesibilidad a nuestros

asegurados, permitiéndoles gestionar y dar seguimiento a sus solicitudes directamente. Esta herramienta de autoservicio ha sido clave para ofrecer a nuestros clientes una forma más ágil y sencilla de interactuar con nosotros.

37,063

accesos a la plataforma MIMAPFRE en 2024.

ENTRA A

WWW.MAPFREBHD.COM.DO

Siniestros y servicios brindados: eficiencia en la atención

Durante el 2024, brindamos un total de 29,277 servicios en las áreas de: automóvil, patrimoniales y personas, con un monto total pagado por los servicios realizados de RD\$ 5,161,147,583 MM.



29,277

TOTAL DE SERVICIOS.

Monto pagado: **RD\$ 5,161,147,583 MM.**

LUCHA CONTRA EL FRAUDE:

La detección y prevención del fraude es otra de nuestras prioridades. En 2024, logramos fortalecer nuestro esquema de investigación, lo que resultó en un crecimiento en el ahorro por la identificación oportuna de casos fraudulentos.



AHORRO GENERADO POR FRAUDES EVITADOS:

RD\$ 64.7 millones

INCREMENTO: +7.6%



Gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF)

Centralizamos la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el área de calidad, lo que nos permitió asegurar un análisis exhaustivo y un seguimiento adecuado para mejorar nuestros servicios. Implementamos una encuesta de recepción de QRSF que está disponible en la web, oficinas comerciales y para intermediarios y agentes comerciales.



EL RESULTADO

fue una respuesta efectiva
y oportuna a estas quejas.



MAPFRE BHD

SEGUROS



Unidad de servicios al intermediario: eficiencia y seguimiento

Con el fin de optimizar la atención a nuestros intermediarios, creamos una unidad especializada para la recepción de solicitudes de información de siniestros de los clientes distribuidores, asegurando un seguimiento más cercano y una comunicación más fluida.

Con una unidad especializada para la atención de intermediarios y un control eficiente de costos, garantizamos un seguimiento ágil y el cumplimiento de nuestros compromisos con proveedores y clientes.

Logros alcanzados



100% de usabilidad de la unidad de servicios al intermediario.

Mejora de la eficiencia en la atención y la resolución de problemas.

Control eficiente de costos: rentabilidad y compromiso con nuestros aliados

El control de costos es esencial para garantizar nuestra rentabilidad y, al mismo tiempo, asegurar el cumplimiento de los compromisos con nuestros proveedores, corredores y clientes. En 2024, destacamos por ser reconocidos como una de las empresas con los mejores tiempos de respuesta en pagos a proveedores, lo que refuerza nuestra imagen de responsabilidad y eficiencia.





12,031
ASISTENCIAS
con un NPS de 74 puntos

Canales de contacto ágiles

Los canales digitales y el Call Center siguen siendo fundamentales para ofrecer una atención ágil y eficiente. En 2024, respondimos 45,898 chats a través de WhatsApp y atendimos 134,876 llamadas, manteniendo un nivel de servicio del 89%.

Servicios de asistencia vial y domiciliaria: respuesta oportuna

En el área de asistencia, brindamos 12,031 asistencias con un NPS de 74 puntos, de las cuales el 66% fueron concentradas en el Distrito Nacional y Santo Domingo, lo que refleja nuestra capacidad para atender las necesidades de nuestros asegurados de forma rápida y efectiva.

Atención a Clientes vía Canales Digitales:



Chats respondidos (WhatsApp).

45,898



Llamadas atendidas.

134,876



Nivel de servicio.

89%



SOLICITUDES DE MOVIMIENTOS A PÓLIZAS

En 2024, procesamos un total de 1,624,299 movimientos e inclusiones en pólizas, manteniendo la agilidad y precisión en todos los trámites.

Éxito de la Unidad de Operaciones de la Zona Norte



Para reforzar nuestra presencia en la Zona Norte, establecimos la Unidad de Operaciones Regional Norte, con el propósito de optimizar la atención y mejorar la experiencia de nuestros clientes en esta región. Los intermediarios y corredores de la zona han reconocido y valorado positivamente los cambios en la gestión, así como la atención directa y personalizada que hemos brindado desde este nuevo enfoque.

Las visitas y llamadas de intermediarios en la Zona Norte resaltando la mejora en la atención.



Fortalecimiento de la relación con proveedores

Implementamos un sistema de seguimiento continuo a nuestros proveedores que incluye altos niveles de atención, manejo eficiente de costos y calidad, lo que nos permitió mejorar la prestación del servicio a los clientes.

Recibimos comentarios positivos por parte de los proveedores sobre la nueva gestión y el acompañamiento para la mejora continua de los servicios.

+20%
(69% al 89%)



DE INCREMENTO

de los talleres de nuestra RED Preferencial en los resultados de satisfacción de nuestros asegurados con la atención y el servicio recibido.

TÉCNICO Y SALUD

04



» MAPFRE Salud ARS

Compromiso con el bienestar Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA

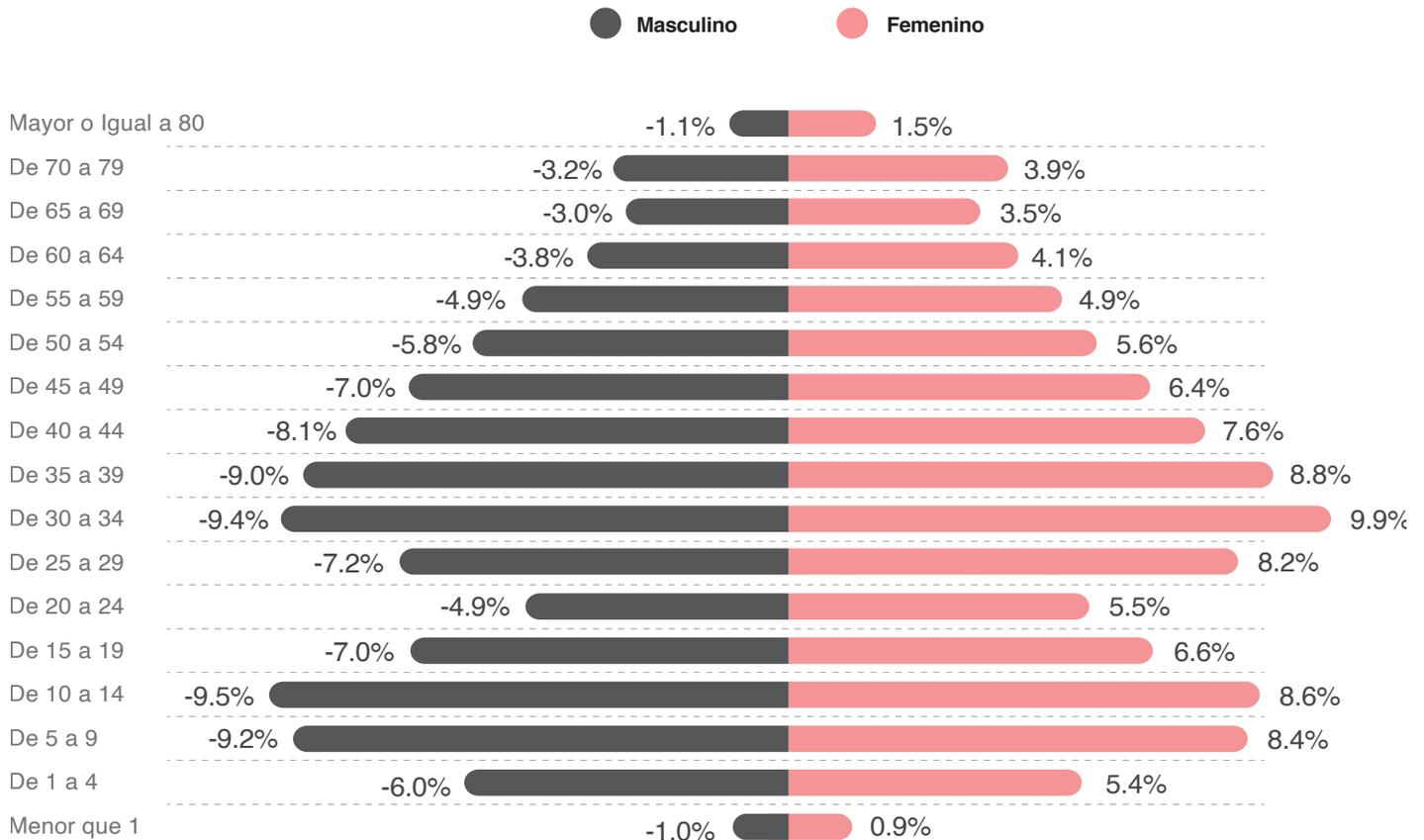
En MAPFRE, nos enfocamos en el bienestar de nuestros afiliados, innovando continuamente con programas especializados en la gestión de riesgos. Brindamos especial atención a pacientes envejecientes, con comorbilidades o en condiciones de salud vulnerables.

Cartera de afiliados robusta

Al cierre de 2024, el 52% de la población afiliada era femenina y el 48% masculina, con un aumento del 1% en la población femenina respecto a 2023 y a los datos nacionales. La pirámide poblacional muestra una mayor participación de afiliados en edades medias, lo que refuerza nuestro enfoque en la promoción y prevención de

la salud, especialmente en personas en edad reproductiva, que representan el 53% de nuestras afiliadas. En 2024, el índice de longevidad de la cartera fue de 7.4. Contamos con programas especializados para gestionar el riesgo de la población envejeciente, respaldando sus prestaciones de salud en esta etapa vulnerable.

Cartera de afiliados 2024



La pirámide poblacional muestra una mayor concentración de afiliados en edades medias, destacando la importancia de enfocarnos en la promoción y prevención de la salud en personas en edad reproductiva.



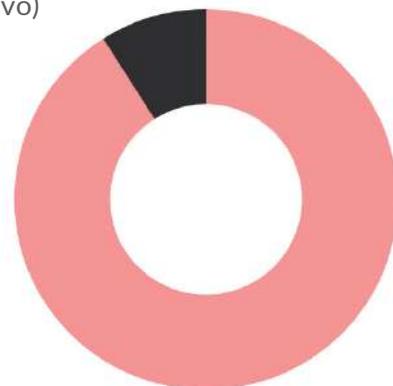
Tasa de fecundidad

La tasa de fecundidad se ubica en 45 nacimientos por cada mil mujeres en edad fértil (15-49 años). El 91% de los nacimientos fueron por cesárea, mientras que el 9% restante fueron partos espontáneos. En comparación con el período anterior, los partos por cesárea aumentaron un 1%.

45 
NACIMIENTOS
por cada 1,000 mujeres.

Distribución porcentual de nacimientos según tipo de parto

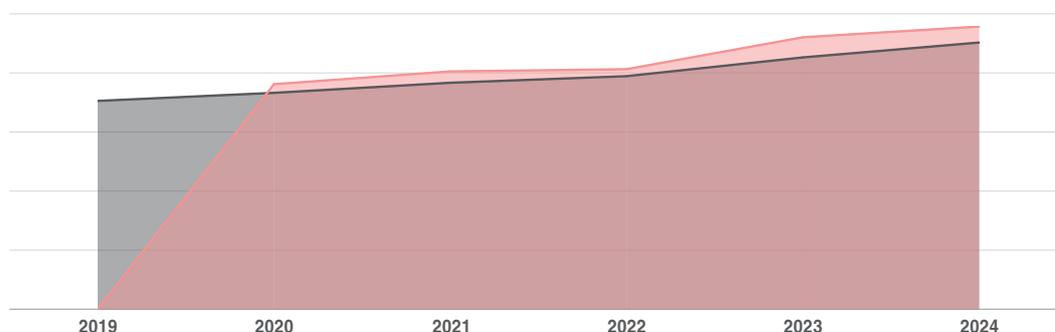
9% parto normal (expulsivo) 91% cesárea



Convenios con red de prestadores de servicio

Nuestra Red de Prestadores de Servicios de Salud (PSS) asegura servicios médicos de calidad, cumpliendo con las normativas vigentes. Mejoramos la accesibilidad y oportunidad con la gestión continua y la incorporación de nuevos proveedores.

Distribución Geográfica PSS- 2024



26% de variación acumulada en 6 años.



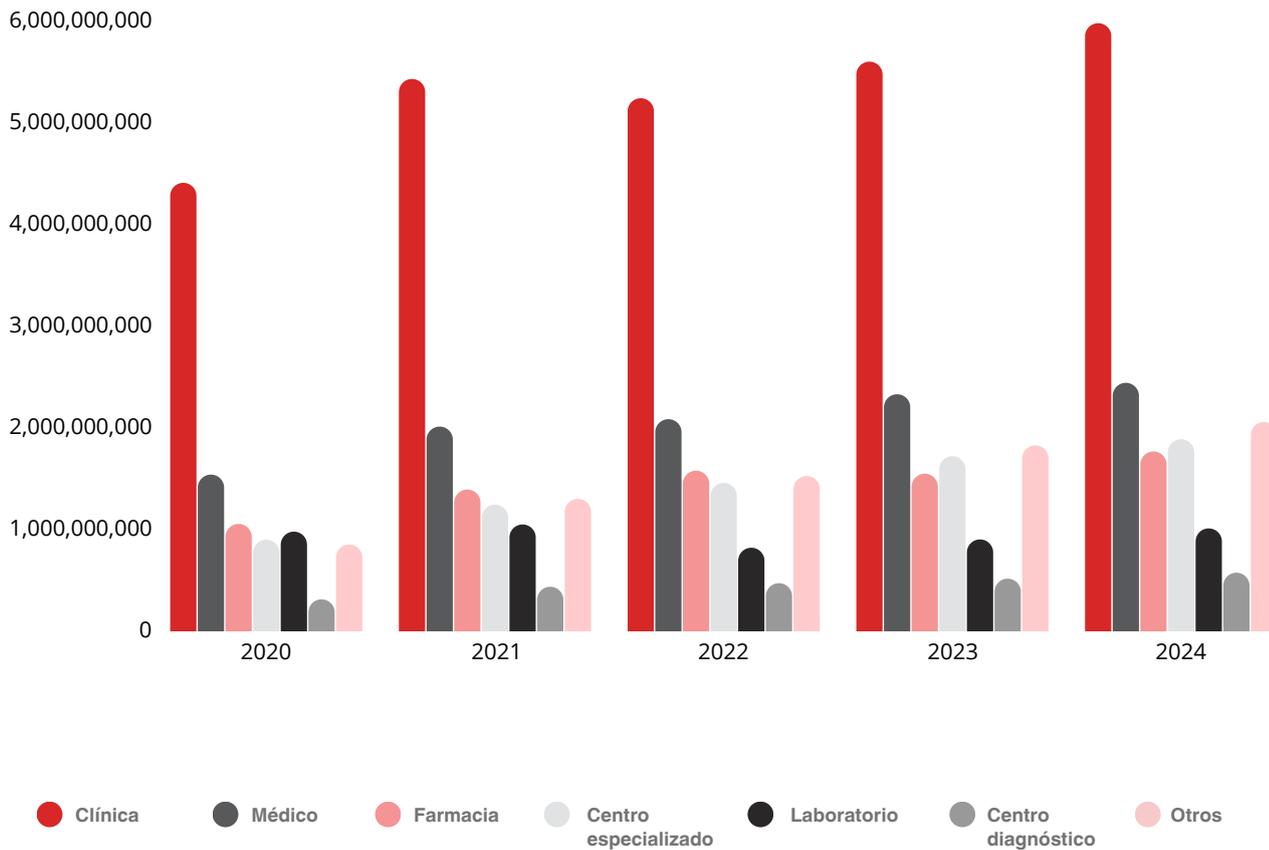
+ DE 9,839

Prestadores de Servicios de Salud conforman nuestra red.

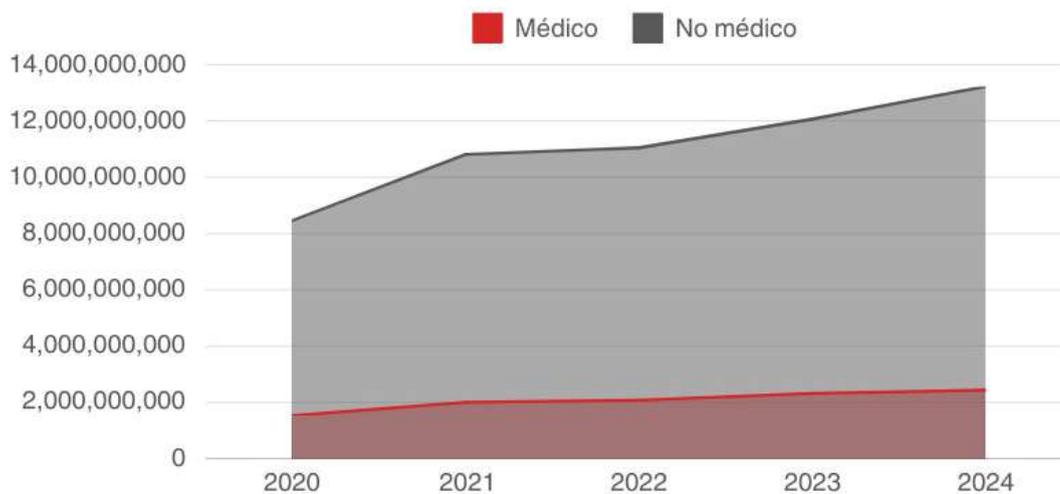
Total general

Clínicas	218
Médicos	6,601
Farmacias	995
Otros	1,214

Facturación por tipo de PSS



Evolución de facturación



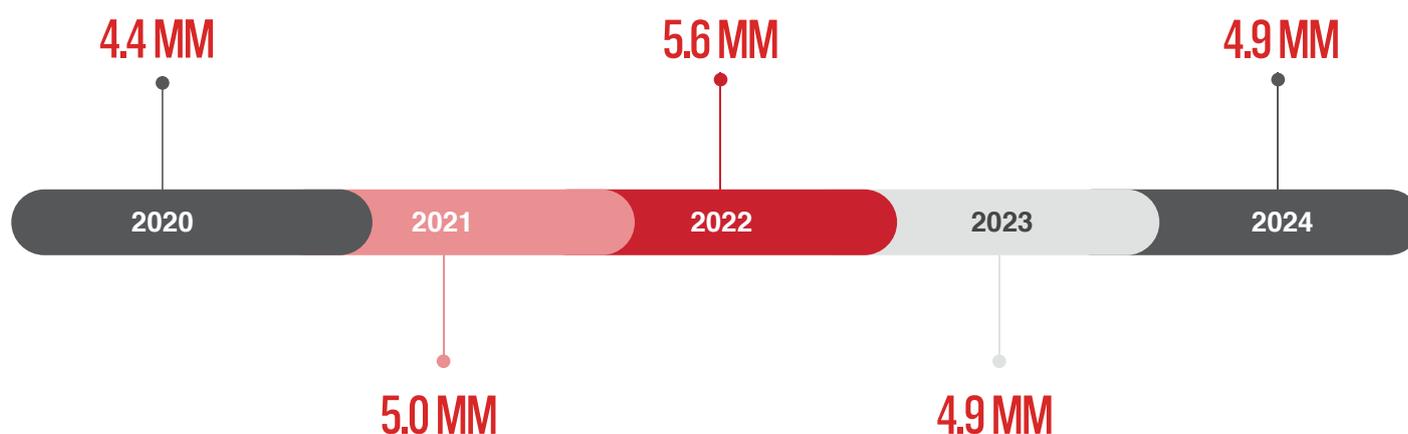
Procesamiento de reclamaciones para pago

MAPFRE Salud ARS procesó 4.9 millones de reclamaciones para pago, lo que refleja una gestión eficiente y responsable en el cumplimiento de los compromisos con nuestra extensa red de prestadores de salud a nivel nacional.

con el acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud para los afiliados.

El gráfico evolutivo de los últimos cinco años ofrece una visión clara de nuestro crecimiento y constancia en el procesamiento de solicitudes.

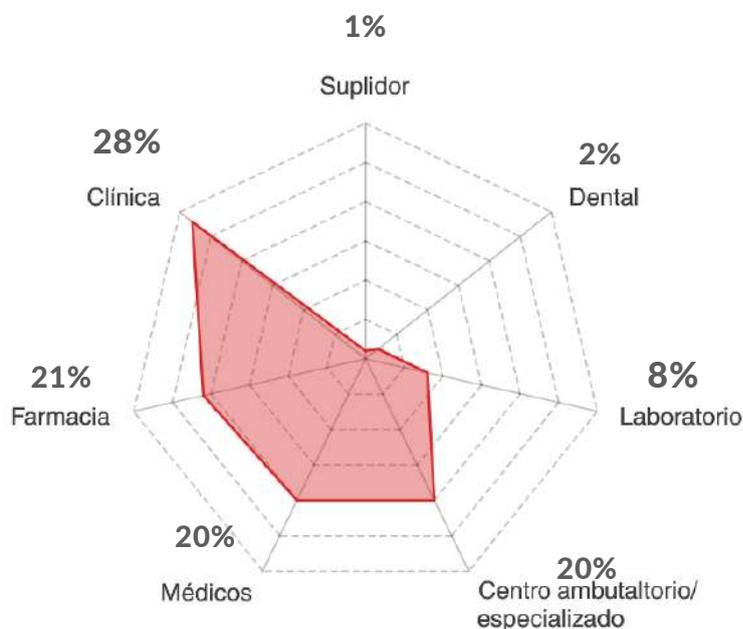
Este alto volumen de transacciones destaca la puntualidad en los pagos y reafirma nuestro compromiso



Distribución % de reclamos por PSS

Procesamos un promedio de 410,288 reclamaciones de pago mensuales, siendo las clínicas las que concentraron el mayor porcentaje de solicitudes.

A continuación, se encuentran los médicos, farmacias y laboratorios, según detalla el gráfico. Este análisis destaca la diversidad y el alcance de nuestra red de servicios, además de la capacidad para gestionar eficientemente las distintas demandas del sistema de salud.



PROMEDIO DE RECLAMACIONES
de pagos mensuales:

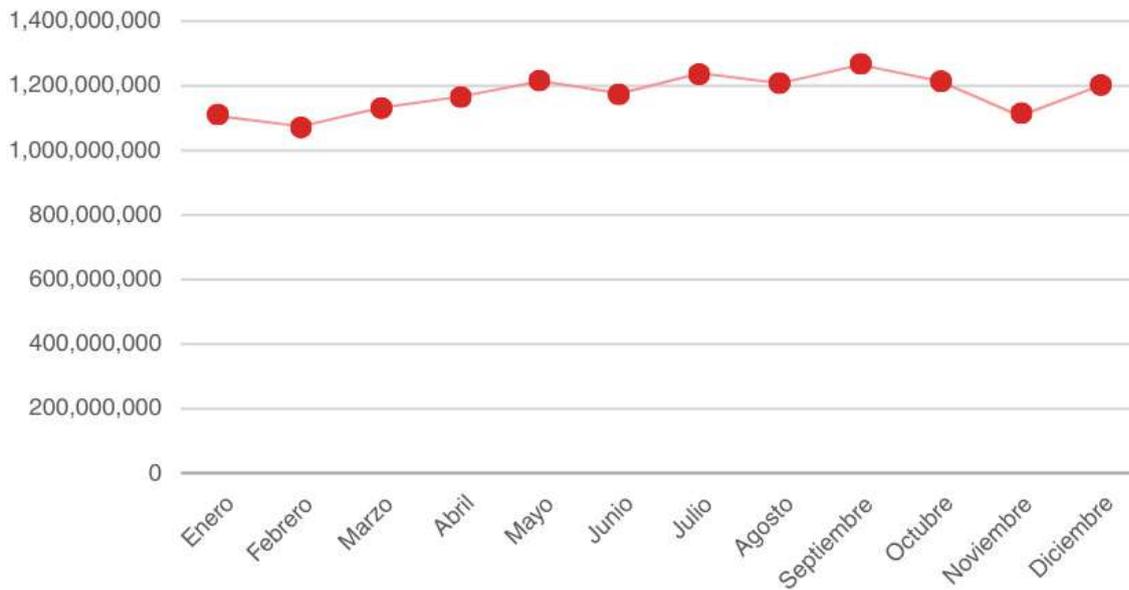
410,288.

Pagos a Prestadores de Servicio de Salud (PSS)

En el año 2024, procesamos pagos a los PSS por un total de RD\$14,105,073,410, para garantizar el pago oportuno y mantener la excelente relación que hemos cultivado con ellos.

En este periodo se honró el pago a nuestros prestadores por un total de 14,105 Millones.

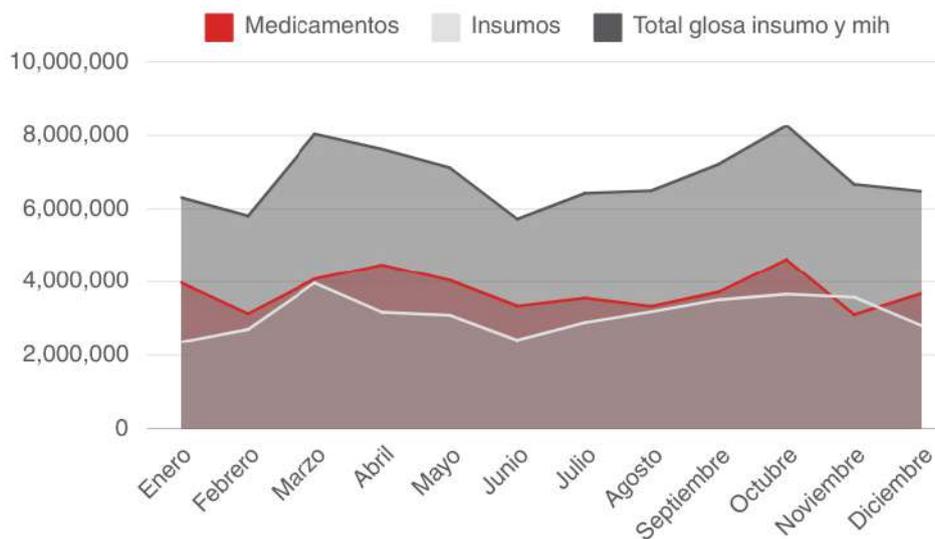
El gráfico a continuación muestra el monto mensual de los pagos realizados:



Gestión de insumos y medicamentos

La Unidad de Insumos y Medicamentos ha sido clave en la reducción de costos médicos mediante una gestión eficiente y estrategias innovadoras. Esto ha permitido

optimizar recursos, reducir sobrecostos y negociar mejores precios con los prestadores, mejorando así el proceso de evaluación y procesamiento de reclamos.



Solicitudes de reembolsos recibidas

El proceso de reembolsos es fundamental en nuestra gestión, ya que garantiza a nuestros afiliados la devolución oportuna de los gastos cubiertos por su seguro. En línea con el compromiso de realizar los pagos a los asegurados en un plazo de 7 días hábiles, hemos logrado un promedio mensual de pago de 1.07 días, asegurando eficiencia y rapidez en el proceso.

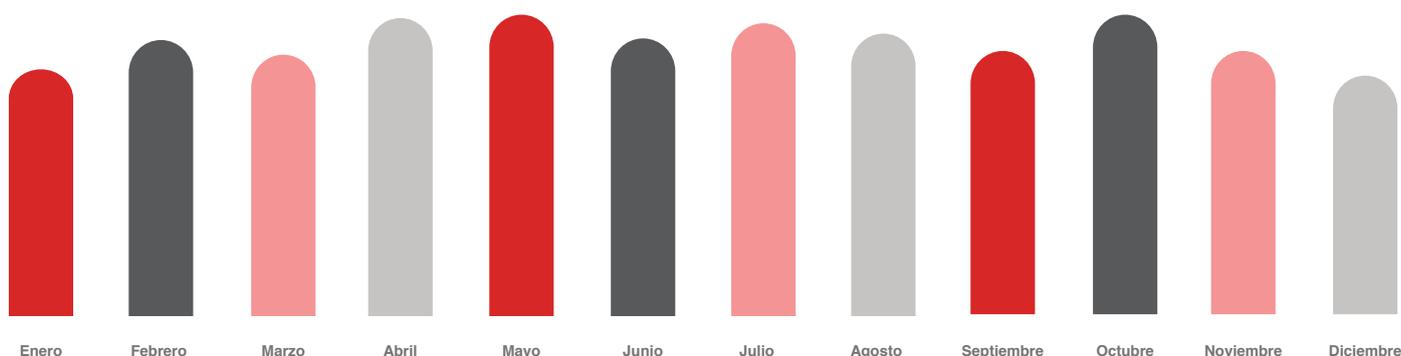
124,974

Volumen total recibido.

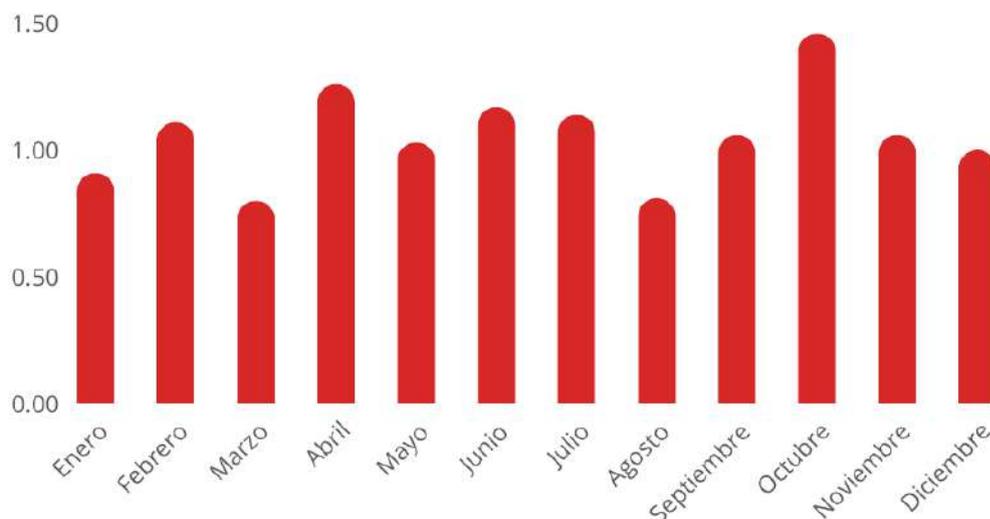
10,481

Promedio recibido Mensual.

Volumen recibido de solicitudes de reembolsos



Promedio de tiempo de procesamiento - reembolsos (días)



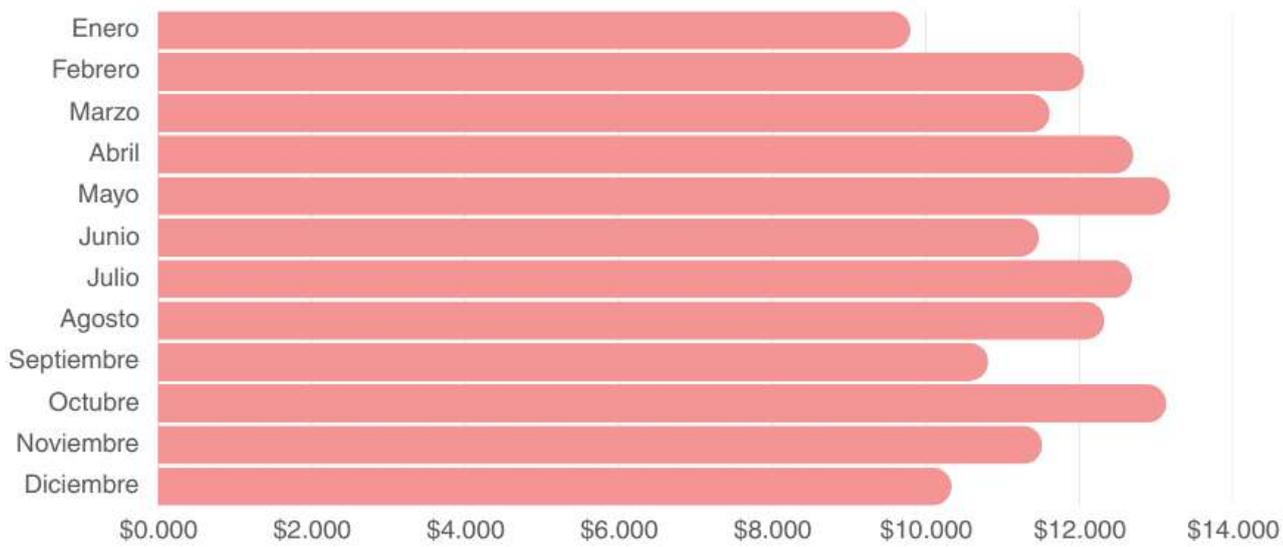
1.07

Promedio de tiempo de procesamiento de reembolso en días.

Reembolsos procesados

En 2024, seguimos optimizando los tiempos de respuesta, garantizando un respaldo rápido y sin complicaciones para nuestros asegurados.

Reembolsos procesados



Total de reembolsos procesados.

141,657

PROMEDIO MENSUAL

Procesado para pago RD\$

\$44,252,410.



Promedio mensual de solicitudes procesadas.

11,805

Agrupador Plan	Reclamado RD\$	Procesado para Pago RD\$	% Incurrido vs Rec.
PRESTIGE	\$483,103,866.89	\$392,970,335.32	81.34%
EJECUTIVO	\$187,981,811.08	\$100,895,530.67	53.67%
CORPORATIVO	\$57,530,885.46	\$28,494,932.11	49.52%
DENTAL	\$9,489,319.66	\$4,197,608.18	44.23%
PBS	\$6,893,535.20	\$4,416,402.60	64.05%
PREFERENCIAL	\$98,667.10	\$54,119.57	54.85%
TOTAL	\$745,098,085.39	\$531,028,928.45	71.26%

Gerencia de Garantía de Calidad

En la Gerencia de Garantía de la Calidad garantizamos que nuestros afiliados reciban servicios médicos de excelencia, aplicando las mejores prácticas clínicas y protocolos estandarizados. A través de auditorías médicas, identificamos áreas de mejora y colaboramos con los prestadores para asegurar la calidad en la atención.

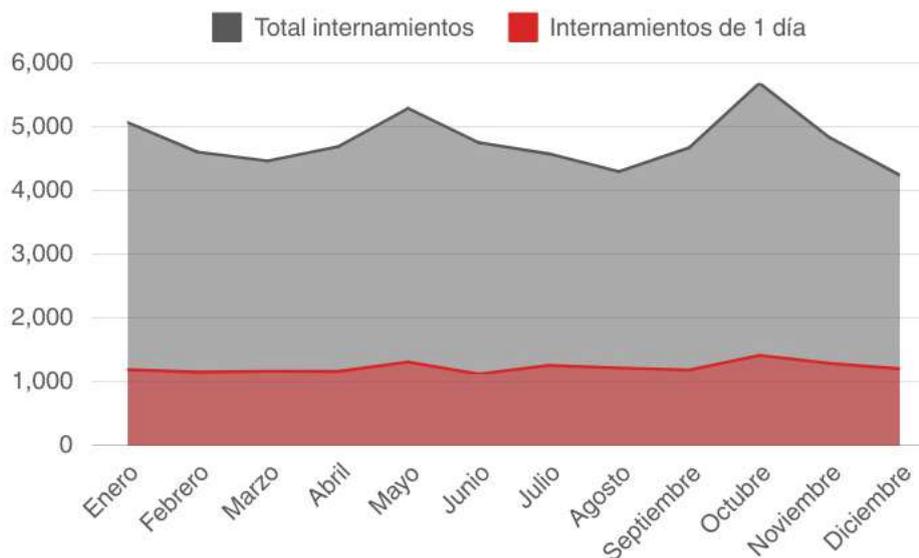
Acciones destacadas:

- Seguimiento hospitalario: En 2024, realizamos el seguimiento de 57,129 pacientes hospitalizados mediante nuestra innovadora APP de Auditoría en Línea.

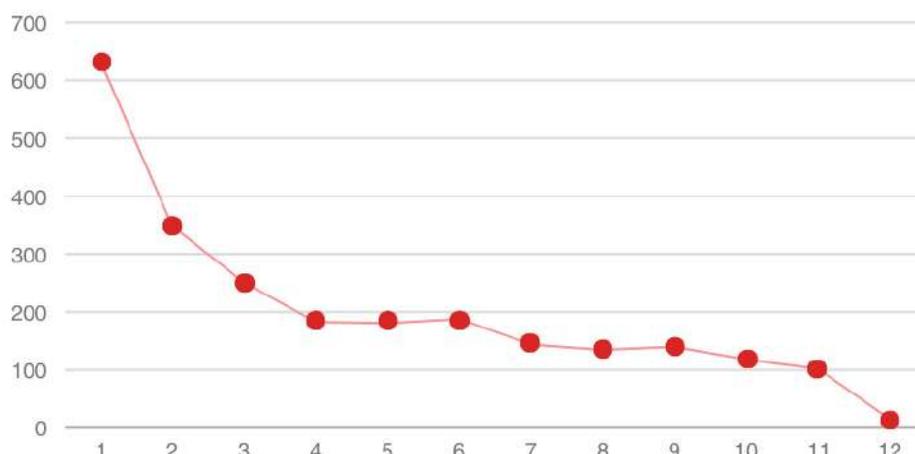
- Programas de gestión de riesgo: Incluimos a afiliados con enfermedades crónicas en programas especializados, como diabetes, hipertensión y cáncer, con el objetivo de mejorar la adherencia al tratamiento y el seguimiento constante.
- Atención domiciliaria: Derivamos a 27 pacientes hospitalizados para que continúen su tratamiento en casa, evitando infecciones intrahospitalarias y favoreciendo su reintegración familiar.

Nuestro equipo de asesores médicos en especialidades críticas apoya la evaluación de casos complejos, basados en protocolos de medicina sustentados en la evidencia, garantizando la calidad en cada proceso.

Afiliados hospitalizados por mes



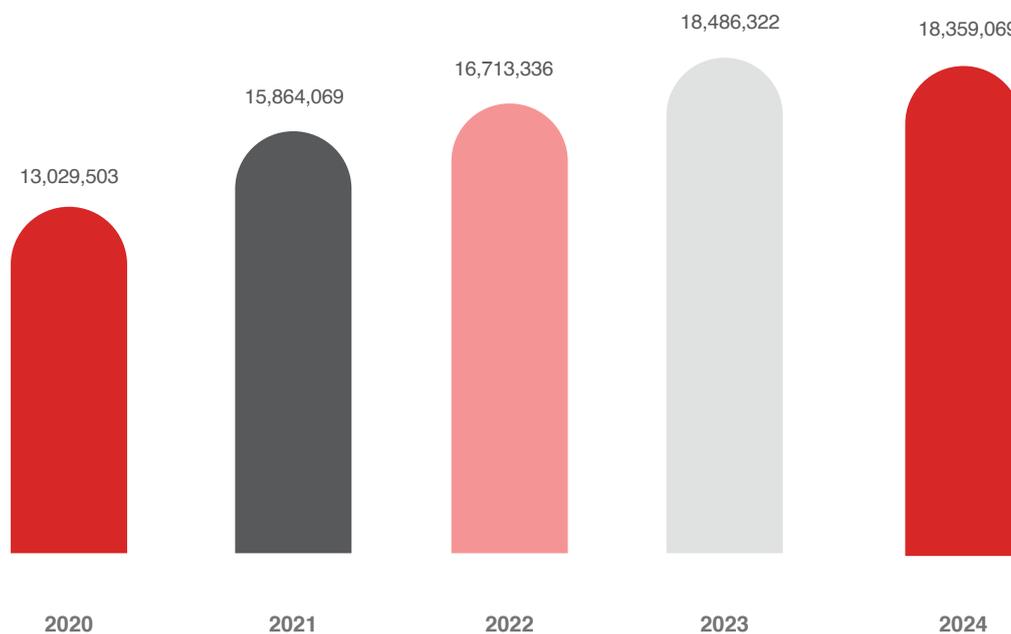
Internamientos de dengue por mes



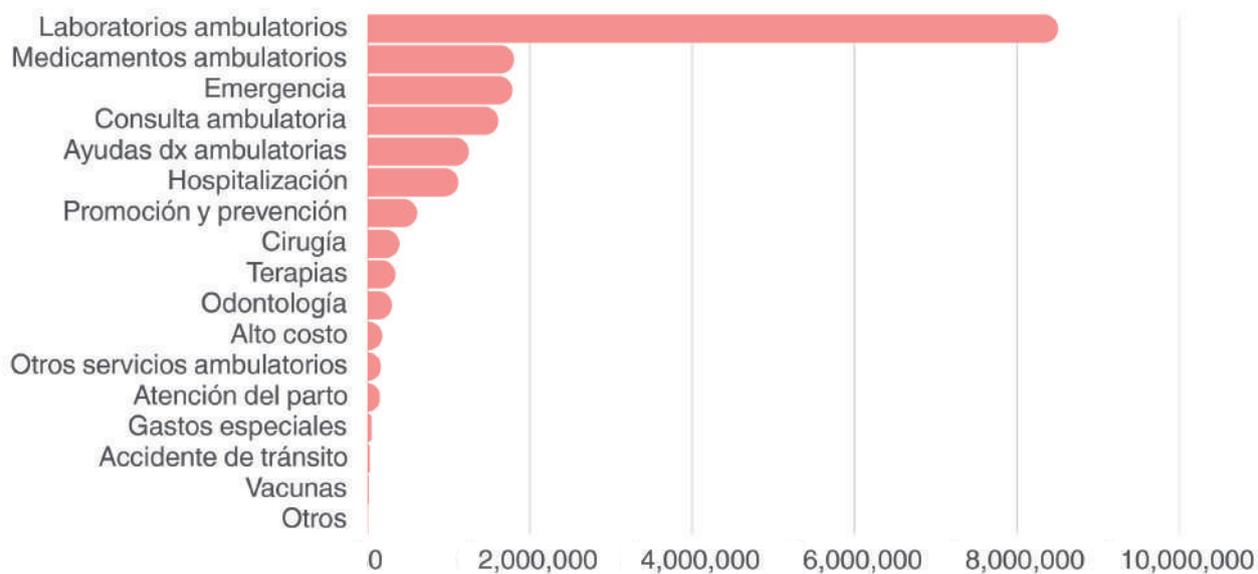
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En el último año, optimizamos procesos para mejorar la eficiencia y controlar costos, logrando un impacto positivo en la gestión y alineándonos con los objetivos estratégicos, sin sacrificar la calidad del servicio a nuestros afiliados.

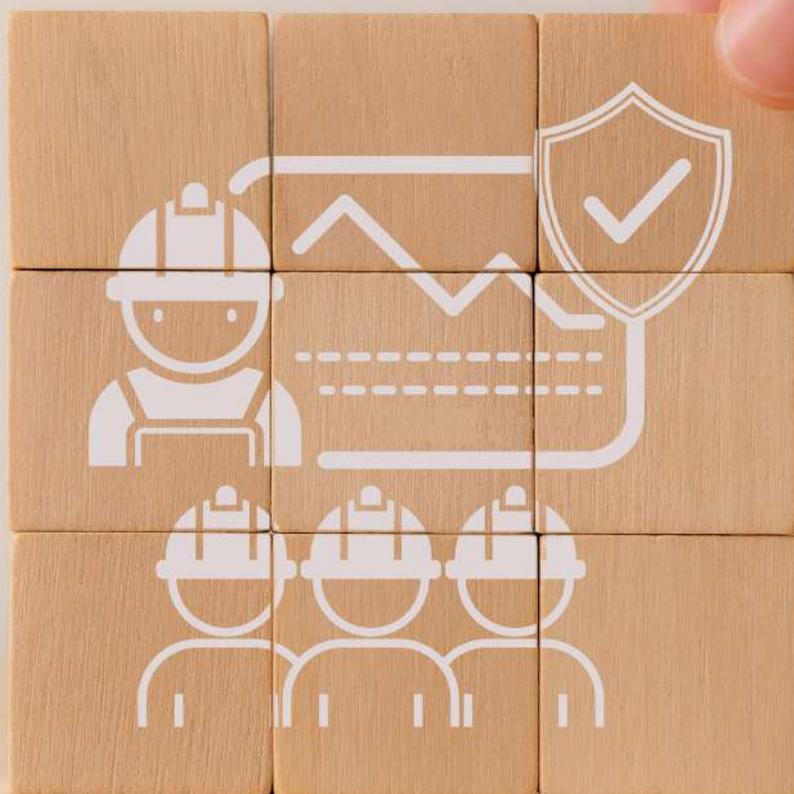
Cantidad de coberturas de salud prestadas (en millones) 2020-2024



Cantidad de coberturas por servicio



Fuente: prestación de servicios



Gestión de accidentes laborales

En 2024, se fortalecieron los mecanismos de análisis y gestión del proceso de detección y recobro de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales, logrando un crecimiento del 18% de efectividad en la identificación de casos en relación con el 2023, generando un incremento del 15% en los montos recobrados al IDOPPRIL y manteniendo la gestión de derivación de casos para ser asumidos directamente por esa institución.



Efectividad en detección de casos.

18%



Montos recobrados al IDOPPRIL.

+15%

LAZOS CONTIGO

En 2024, el programa Lazos Contigo continuó promoviendo la sensibilización sobre los cuidados paliativos, capacitando a centros, personal médico y la sociedad sobre su importancia para pacientes con condiciones avanzadas de salud. Incorporamos dos nuevos prestadores certificados bajo la metodología New Palex, ampliando la cobertura del programa.

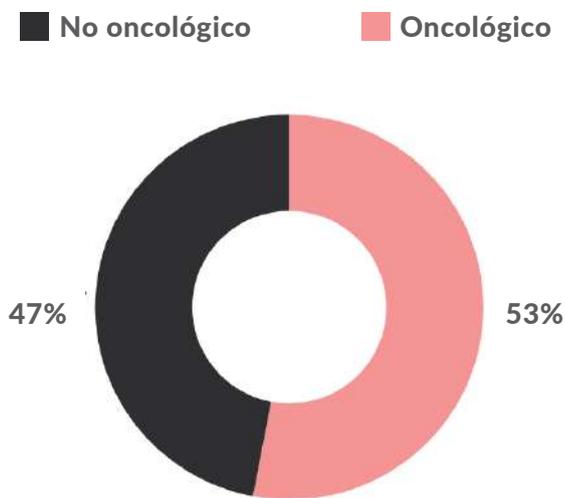
Además de la atención médica, trabajamos en el bienestar emocional de los pacientes, destacando la iniciativa “Cartas de Otoño”, realizada junto a la Fundación MAPFRE. También llevamos a cabo campañas de sensibilización en redes sociales para aumentar la visibilidad del programa.

En total, impactamos a más de 500 afiliados, de los cuales 232 están activos, distribuidos principalmente entre Santo Domingo (60%) y Zona Norte (40%). El 87% de los pacientes recibió atención domiciliaria, ofreciendo un cuidado más cercano, personalizado y menos invasivo para el bienestar de los pacientes.

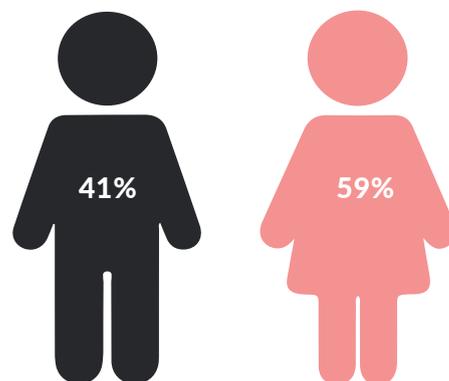


Un logro clave fue la recertificación en Cuidados Paliativos bajo New Palex, reafirmando nuestro compromiso con los más altos estándares de calidad.

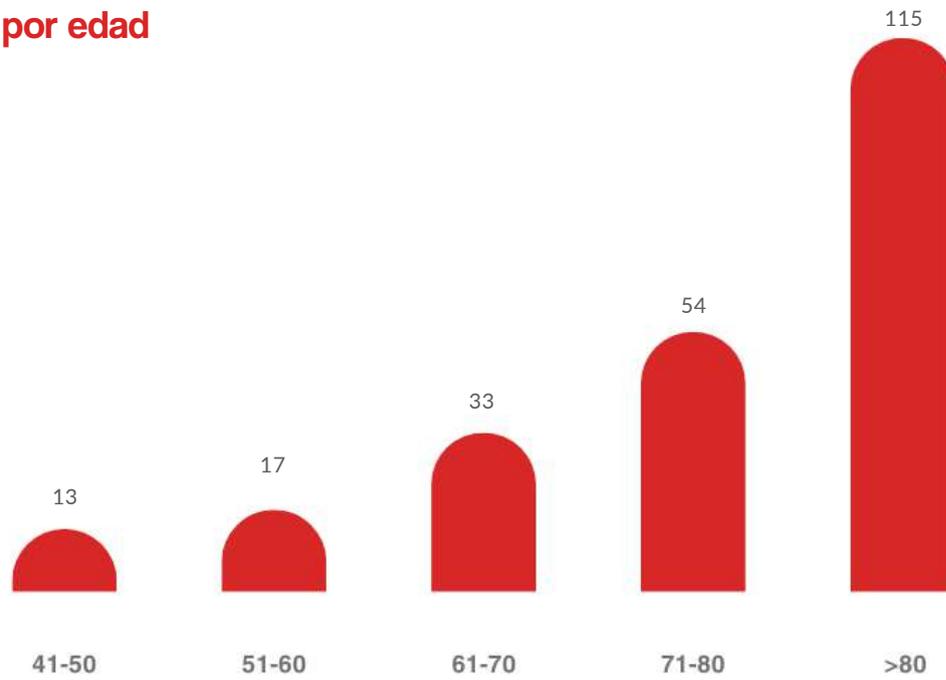
Tipo de paciente



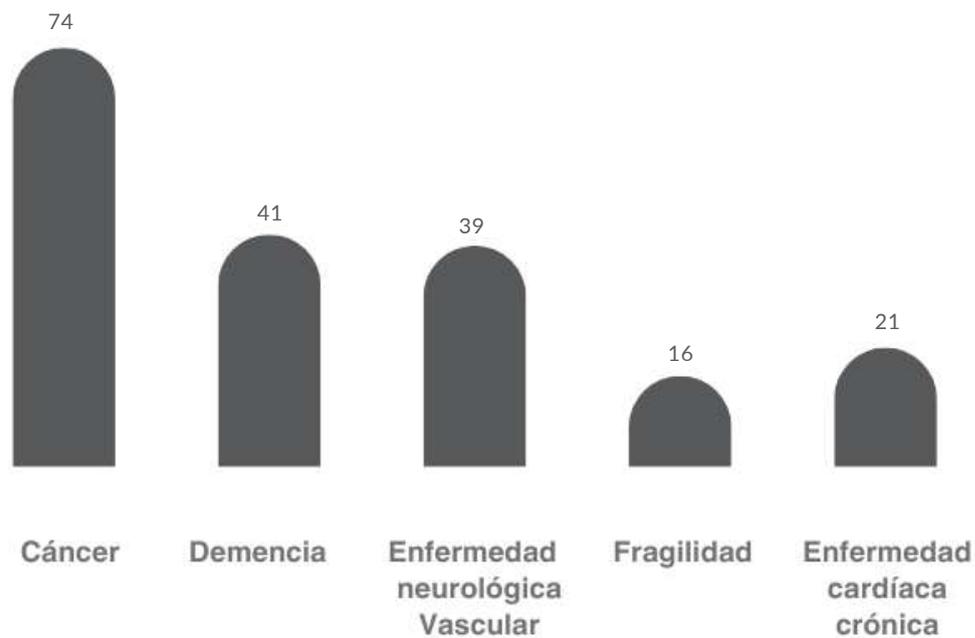
Género



Distribución por edad



Patologías más frecuentes



INDICADORES CLAVES



89% en control del dolor.

87% en bienestar general.

86% de calidad de vida.

95% de satisfacción de los pacientes.



Contigo



En MAPFRE, seguimos apoyando a nuestros pacientes con enfermedades crónicas a través del programa Contigo. Enfocado en la detección temprana, tratamiento oportuno y educación a pacientes y cuidadores, fomentando la prevención de comorbilidades y estilos de vida saludables.

Usuarios activos



Cifras destacadas de programa Contigo

 **+24,000** afiliados impactados.

 **19%** de disminución en emergencias.

 **+2,500** nuevos pacientes incorporados en 2024.

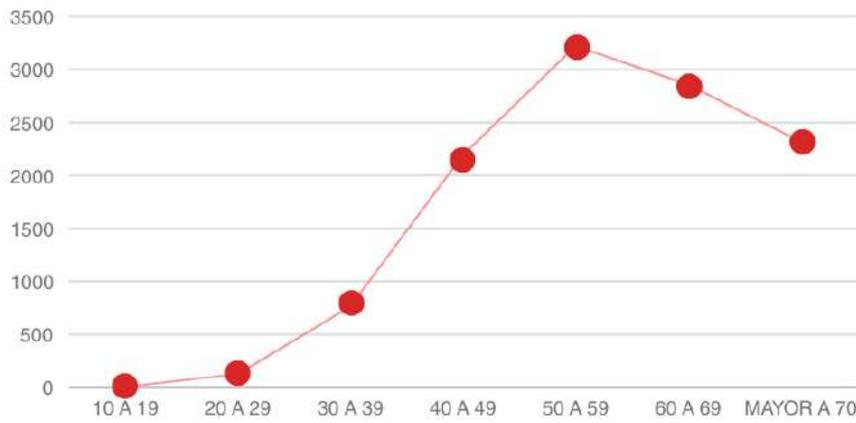
 **+1,600** actividades educativas realizadas en 2024.

 **17%** de crecimiento del programa en 2024.

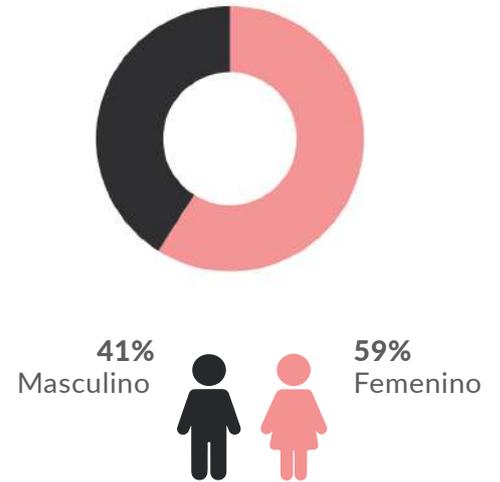
 **+20** centros de atención a nivel nacional.

 **15%** de reducción en la tasa de hospitalización.

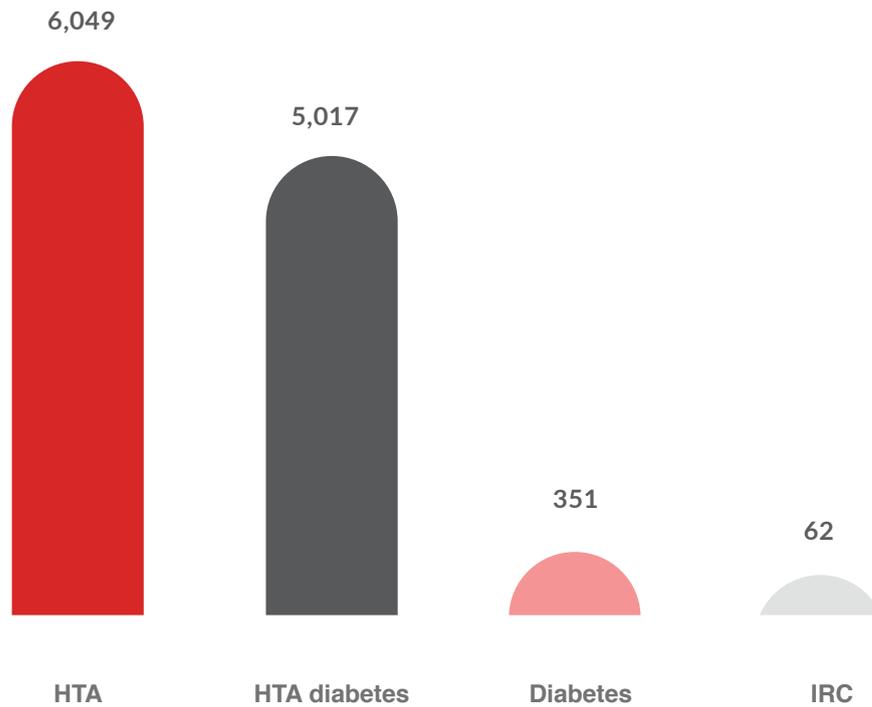
Distribución por edad



Distribución por sexo



Distribución por grupo de riesgo



Fuente: Interna Mapfre Salud ARS.



Siempre Contigo



El programa Siempre Contigo de MAPFRE Salud ARS está diseñado para brindar atención integral a nuestros afiliados con enfermedades crónicas, enfocándose en la prevención, el tratamiento oportuno y el apoyo continuo.

Más de 50 afiliados fueron incluidos en el programa de Salud Pública de alto costo, asegurando la continuidad de tratamientos esenciales. Además, mantuvimos la autorización continua para tratamientos oncológicos con entrega domiciliaria de medicamentos. La optimización de solicitudes y seguimiento a través de canales electrónicos mejoró la accesibilidad y rapidez del servicio.



Cobertura y alcance

6,710 pacientes.

96% de cobertura a la población afectada afiliada.



Crecimiento

25% más de inscripciones en relación con 2023.

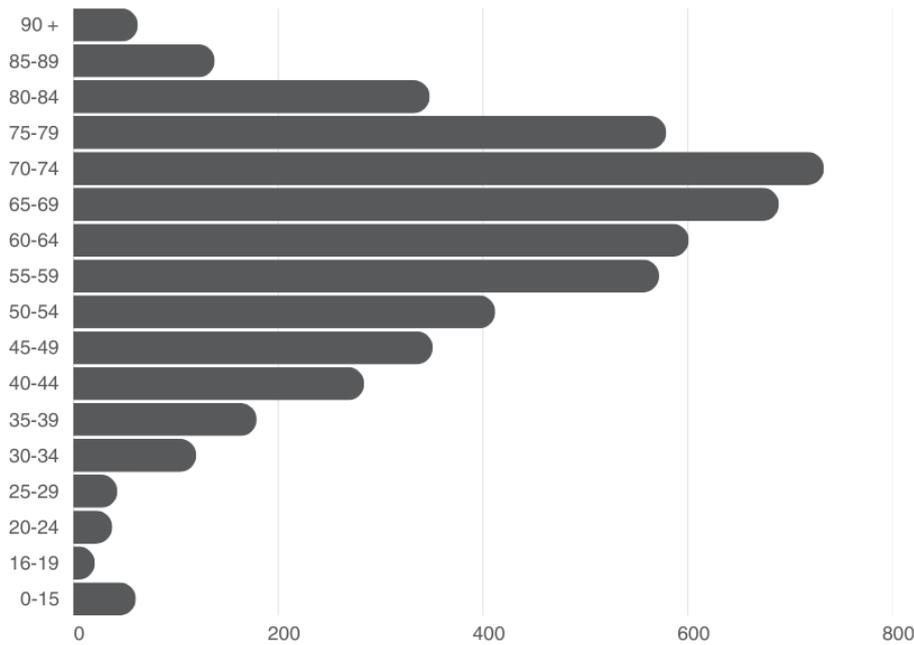
+ 800 nuevos afiliados.



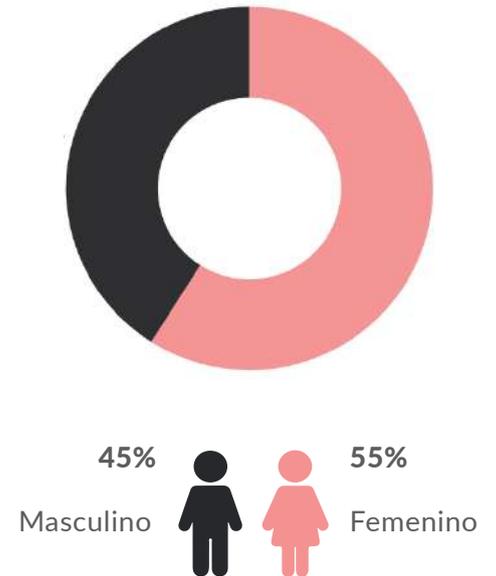
Consultas de segunda opinión

+ 30 afiliados beneficiados con consultas en especialidades oncológicas complejas.

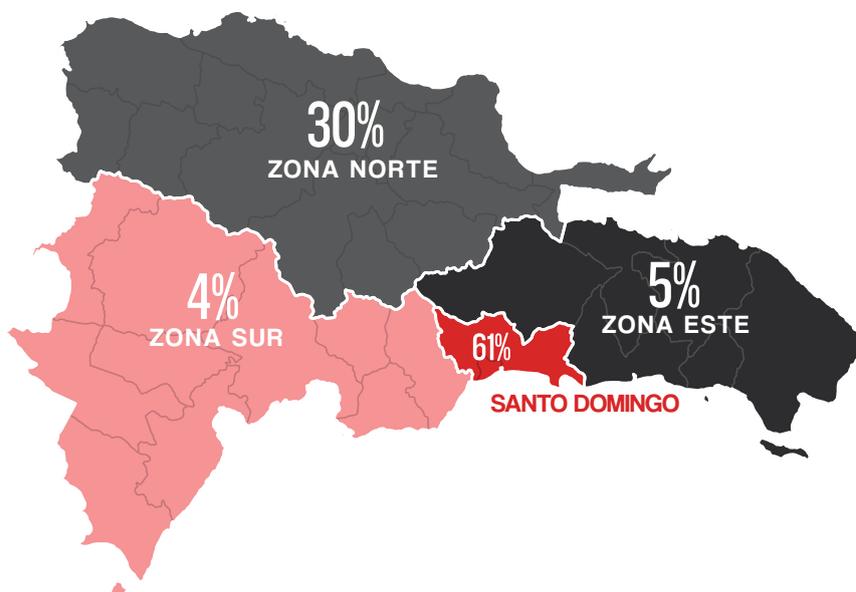
Distribución por edad



Distribución por sexo

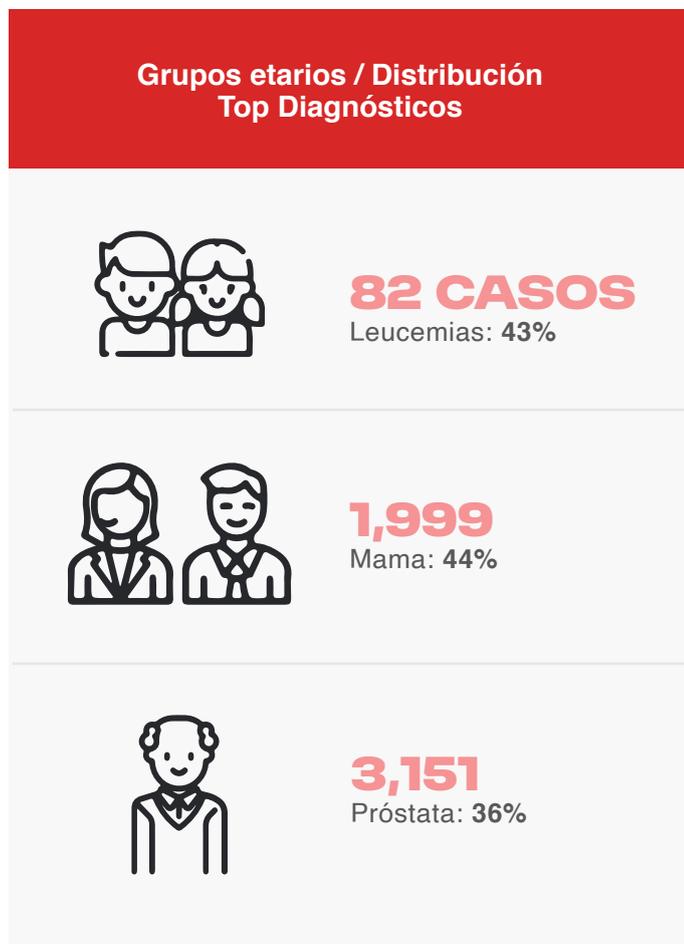


Distribución geográfica

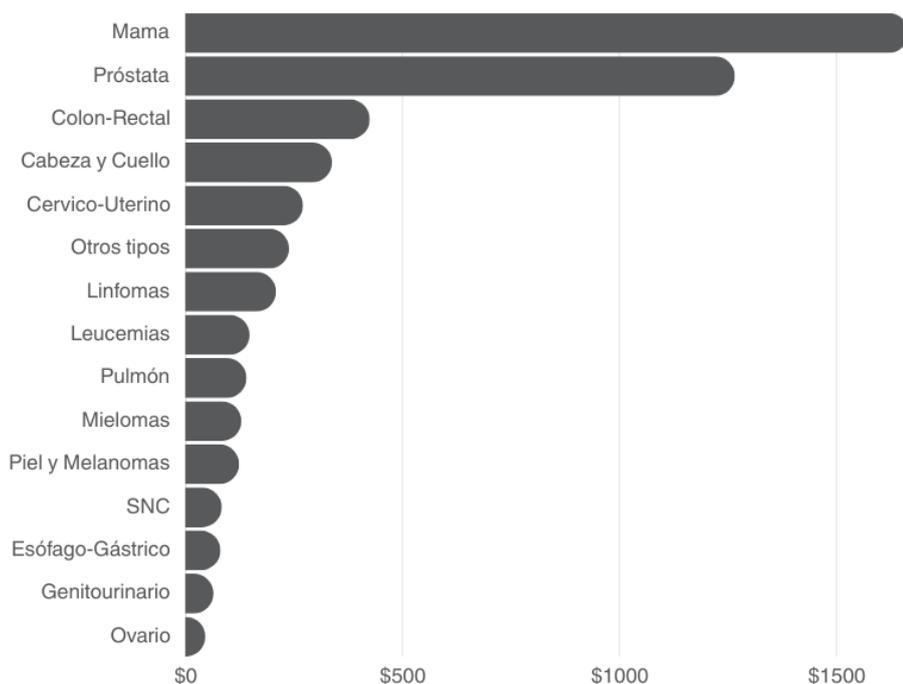


> La mayor proporción de casos se encuentra en el Distrito Nacional, con 3,196 afiliados oncológicos, representando el 61% del total de casos.

> En esta región, el cáncer de mama es el más prevalente, afectando al 30% de las afiliadas, con una edad promedio de debut de 55 años.



Cantidad de pacientes por tipo de cáncer



A partir de los 65 años, el riesgo oncológico aumenta. En este grupo 1,137 pacientes fueron diagnosticados, principalmente de cáncer de próstata y colon rectal.

Gestión de pacientes Caminando Contigo



Durante el 2024, continuamos ofreciendo atención integral y especializada a pacientes con múltiples enfermedades. Estos son en su mayoría de edad avanzada, frágiles, con frecuentes descompensaciones, uso habitual de servicios médicos, un notable deterioro funcional y un elevado nivel de dependencia.

Este enfoque ha permitido mejorar la capacidad de los afiliados para identificar signos y síntomas que requieren intervención médica oportuna, impactando a más de 1,500 pacientes. En 2024 el alcance del programa se refleja en estas cifras:



250 nuevos afiliados incluidos en el programa.

17% de crecimiento en relación con 2023.

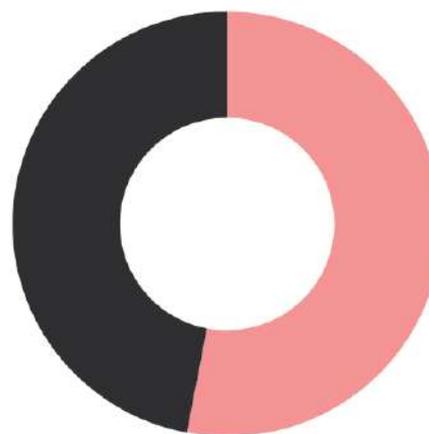
+30 actividades educativas impartidas.

100% cobertura de medicamentos sin costo adicional.

76% reducción en hospitalizaciones.

55% reducción en emergencias.

Distribución por sexo

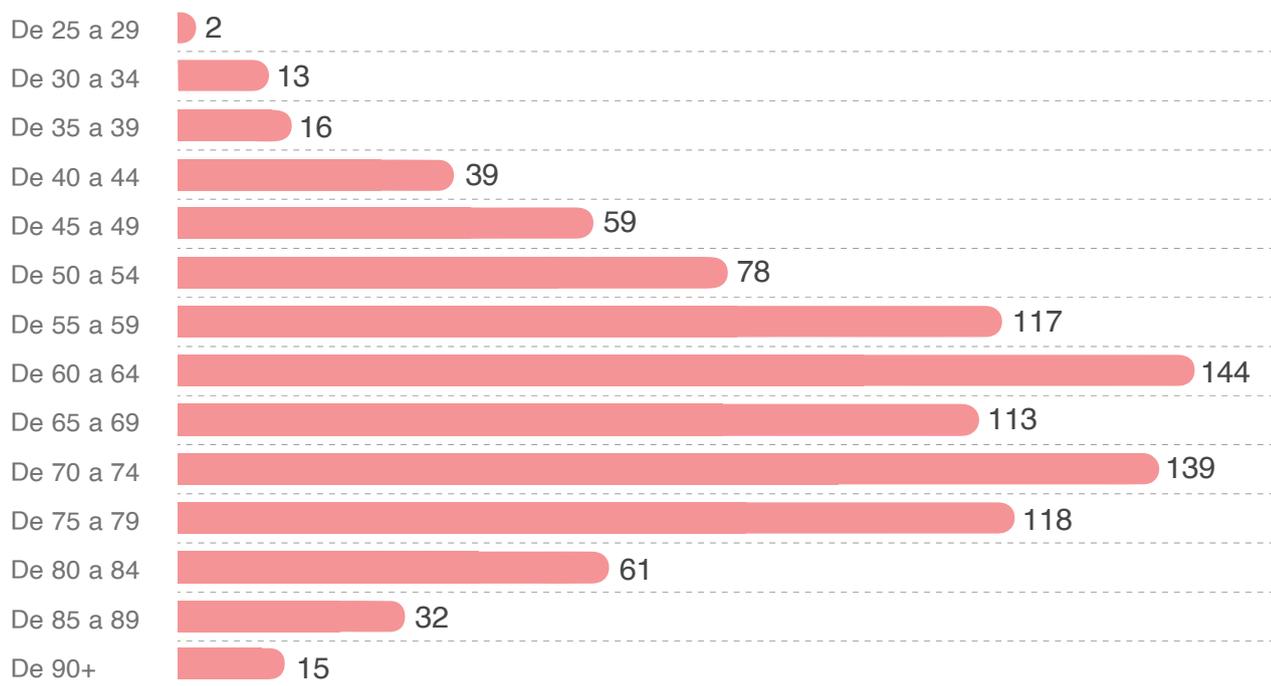


47%
Masculino

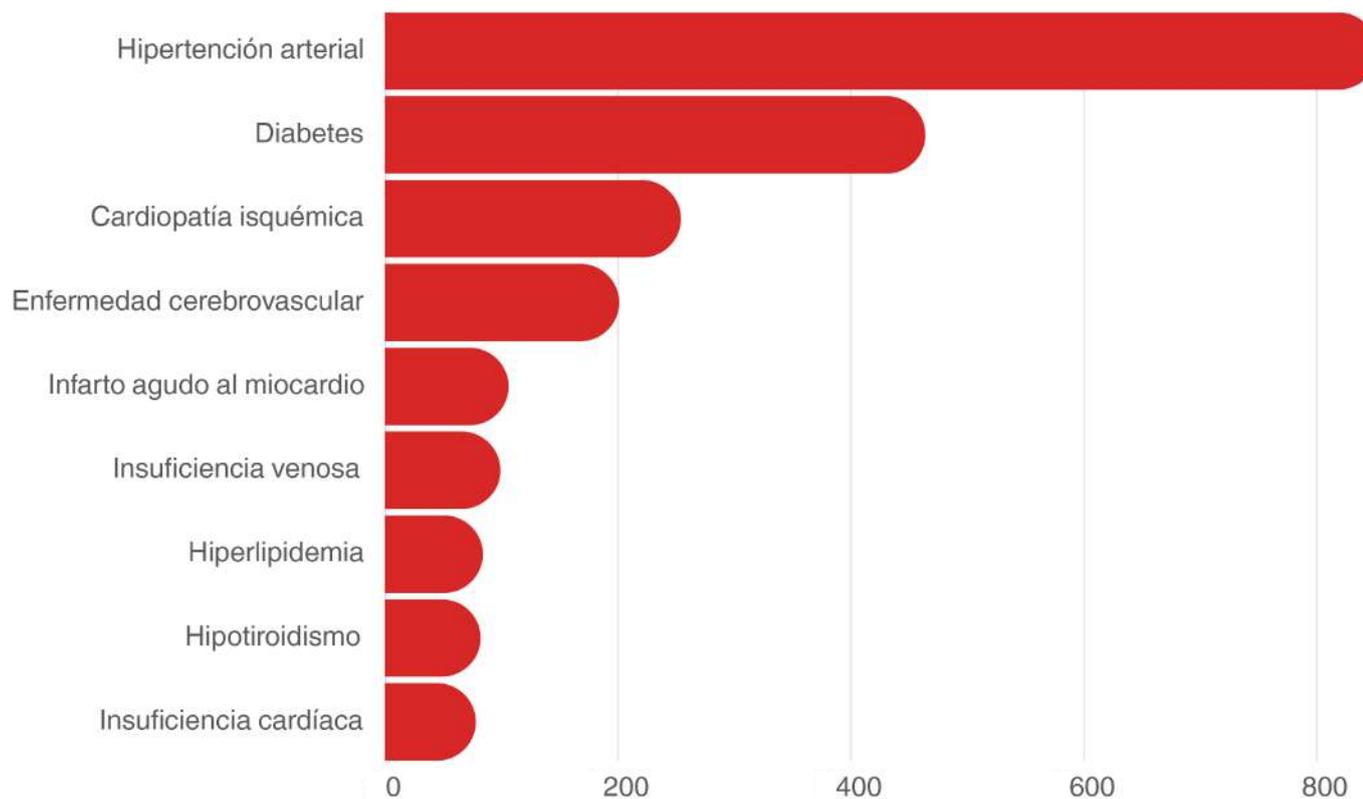


53%
Femenino

Edad de los pacientes activos



Clasificación por diagnóstico



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

En 2024, intensificamos nuestras actividades de Prevención y Promoción para mejorar la salud de nuestros afiliados. A través de jornadas de evaluación, charlas y talleres, sensibilizamos a la población sobre la importancia de prevenir

enfermedades crónicas como la hipertensión y la diabetes, identificando a tiempo a pacientes que requerían atención especializada. Nuestro enfoque promovió hábitos saludables, contribuyendo a una comunidad más sana.

Detalle	2024
Participación en actividades	67,077
Actividades diversas realizadas	2,533
Empresas visitadas	1,949

Asistencia por afiliación	2024
Total afiliados PDSS	29,914
Total afiliados PEMP	3,361
Total no afiliados	33,983
TOTAL	67,124

**DETALLE ACTIVIDADES PREVENCIÓN
y PROMOCIÓN REALIZADAS 2024**

Actividad realizada	Total asistencia por servicio	Total actividades
Actividades educativas	13,908	554
Aprendiendo Sanamente	4,891	100
Azúcar en Equilibrio	16,715	443
Bienestar para Ellas	13,551	527
Desparasitación Adultos	1,585	60
Latidos	7,612	223
Mamás Radiantes	2,550	233
Odontología para adultos	963	48
Pesaje Ponte en tu Peso	121	7
Programa de Ejercicios	1,482	149
Programa para Dos	62	4
Salud masculina	2,766	160
Toma de laboratorios	185	6
Servicio de dermatología	267	3
Valoración nutricional	419	16
TOTALES	67077	2533

Modalidad de servicios P&P

89%

“P” Actividades presenciales.



11%

“T” actividades virtuales por Microsoft Teams.



Cantidades de empresas visitadas por servicios de prevención y promoción	Totales
Empresas visitadas	671
Localidades alcanzadas por empresa	1949
Material y/o brochures utilizados por actividad	244,251
TOTAL DE ACTIVIDADES	2,533

Servicios P&P	Totales
Programas disponibles	13
Jornadas de salud derivadas por programas	21
Atenciones en programas	53,169
Temas de charlas de salud	53
Presentaciones derivadas de las charlas	554
Participación de las actividades educativas	13,908

Asistencia servicios P&P por zona	Totales	Porcentaje
Zona Metropolitana	1,716	69%
Zona Este	262	10%
Zona Norte	394	15%
Zona Oeste	161	6%
ACTIVIDADES REALIZADAS	2,533	100%

ACTIVIDADES ESPECIALES

Día Mundial de la Tuberculosis

El 21 de marzo de 2024, se realizó una charla educativa sobre “Tuberculosis Pulmonar: Diagnóstico y Situación”, con el apoyo de dos especialistas del Ministerio de Salud Pública. La actividad se celebró en el Auditorio de la Escuela de Medicina de la Universidad Pedro Henríquez Ureña, con la participación de 37 estudiantes.



Día del deporte

El 3 de abril de 2024, se organizó una carrera de obstáculos en el parqueo de Gerentes con 32 participantes de Grupo MAPFRE. La actividad promovió la salud física y la integración mediante desafíos físicos, celebrando el Día Internacional del Deporte para el Desarrollo y la Paz.

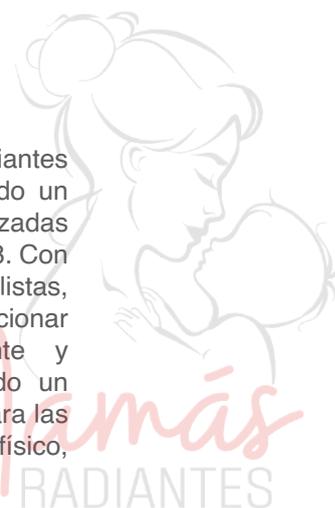
Día Mundial de la Hipertensión Arterial

Durante todo mayo de 2024, con la “Ruta Latidos”, realizamos 49 actividades, evaluando a 1,622 personas. La iniciativa promovió la conciencia sobre los riesgos de la hipertensión, mediante tamizajes y charlas informativas.



Relanzamiento Mamás Radiantes

En 2024, el programa Mamás Radiantes alcanzó a 2,550 afiliadas, sumando un total de 42,818 mujeres embarazadas impactadas desde su inicio en 2008. Con un equipo renovado de especialistas, nos hemos enfocado en proporcionar cuidado integral, antes, durante y después del embarazo, ofreciendo un espacio seguro y de orientación para las madres, promoviendo su bienestar físico, emocional y familiar.





Máster class: nutrición y ejercicios durante el embarazo

El 25 de mayo de 2024, se realizó una Máster Class sobre nutrición y ejercicios durante el embarazo, con la participación de 42 embarazadas. Las especialistas guiaron a las participantes en cuidados y rutinas beneficiosas para su salud y la del bebé.



Talleres de lactancia prolongada

Durante agosto de 2024, organizamos 41 talleres educativos en Santo Domingo, Santiago y La Romana sobre la lactancia materna, beneficiando a 686 mujeres entre embarazadas y lactantes.

Agenda tu consulta personalizada de
LACTANCIA SEGURA

En MAPFRE nos preocupamos por tu bienestar, por lo que el último sábado de cada mes, de 9:00 a.m. a 12:00 m. ofreceremos consultas individuales sobre lactancia.

Escríbenos a mamasradiantes@mapfresaludars.com.do

AGENDA TU CITA PERSONALIZADA AQUÍ

MAPFRE

Citas individuales de lactancia

Como parte de la iniciativa de lactancia materna, durante agosto a diciembre de 2024 realizamos 9 jornadas de citas individuales para las participantes del programa Mamás Radiantes. Estas sesiones brindaron un espacio seguro para resolver dudas sobre la lactancia, apoyando a 59 madres con información sobre la anatomía de la lactancia, producción de leche y salud durante este proceso, ofreciendo apoyo emocional y herramientas prácticas.



Verano wellness

En septiembre de 2024, se realizaron 17 actividades de bienestar, incluyendo charlas y ejercicios, con 271 participantes. Estas actividades contribuyeron a la concientización sobre la salud cardíaca, coincidiendo con el Día Mundial del Corazón.

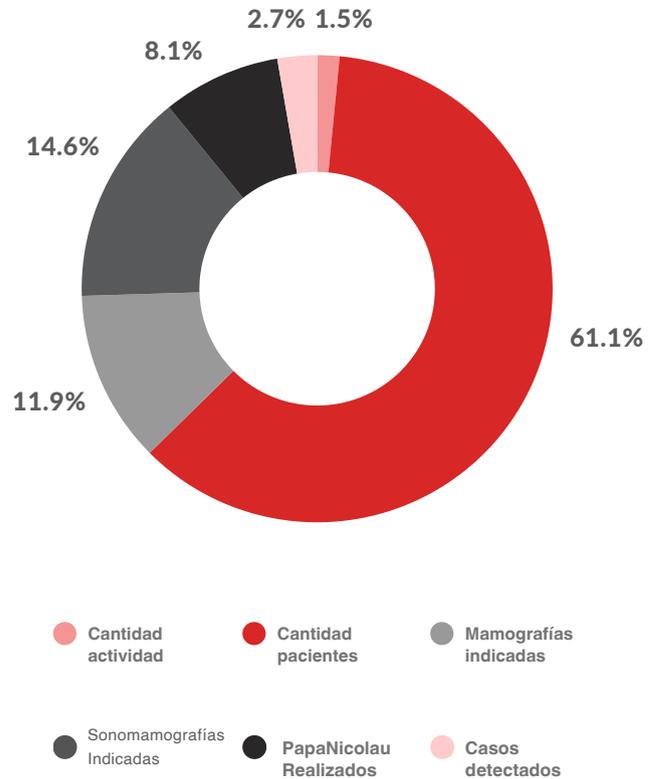


Alerta Rosada 2024

Del 30 de septiembre al 2 de noviembre, en la décima edición de Alerta Rosada, se realizaron exámenes médicos y charlas informativas sobre el cáncer de mama. La campaña concientizó sobre la autoexploración y la detección temprana, con un alto número de participantes.



Tipos de actividad



Ruta contra la diabetes

Del 11 al 15 de noviembre de 2024, se llevaron a cabo jornadas de detección de diabetes en 12 localidades, beneficiando a 209 personas con evaluaciones y orientación sobre prevención.



Festividades en equilibrio

El 7 de diciembre de 2024, organizamos un taller interactivo sobre alimentación equilibrada y ejercicio durante el embarazo, con la participación de 37 embarazadas y sus acompañantes. El taller promovió la salud y el bienestar en la temporada navideña.

» MAPFRE BHD Seguros



EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

El año 2024 continuó con indicadores macroeconómicos favorables, un crecimiento en torno al 5% de la actividad económica y un nivel inflacionario contenido por debajo del 4%.

En este contexto, los resultados obtenidos en el ejercicio han sido muy buenos, con un crecimiento en primas del 16.3%, un crecimiento en resultados técnicos por encima

del 80% y unos resultados después de impuestos con un incremento del 41%. Alcanzando en todos ellos los presupuestos establecidos para dicho ejercicio.

Es importante destacar que ha sido un periodo sin la ocurrencia de eventos catastróficos ni siniestros de gran magnitud.

Avances

Otro punto muy relevante, es que luego de varios años se ha obtenido un resultado técnico positivo en el ramo de automóviles, manteniendo el nivel de riesgos asegurados en la línea y con crecimiento de primas, apalancado principalmente en la modificación del perfil de cartera.

Es destacable la modificación en nuestro programa de Reaseguros, con los cambios realizados se ha logrado mantener los costos luego de dos periodos con incrementos significativos, disminuyendo el impacto a nuestros clientes.

Asimismo se ha obtenido una disminución importante en los niveles de retención CAT, reduciendo el impacto en el caso de ocurrencia de eventos catastróficos en un 40%.

Destacamos la creación de un área específica para el desarrollo de seguros de personas.

TECNOLOGÍA

05



» MAPFRE Salud ARS

Impulsando la seguridad Y EFICIENCIA OPERATIVA

Desde la Vicepresidencia de TI y Proyectos, hemos avanzado en áreas como la facturación electrónica, la gestión de la afiliación digital, la seguridad de la información y la optimización de costos en el sector salud. Estas iniciativas, alineadas con las necesidades regulatorias y de mercado, refuerzan nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia operativa y la seguridad, manteniendo a MAPFRE Salud ARS a la vanguardia en beneficio de nuestros clientes.

Facturación electrónica

En cumplimiento con la Ley 32-23 implementamos la emisión y recepción de facturas electrónicas, apoyándonos en una empresa certificada por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

Los beneficios han sido:

- Optimización de tiempos y recursos.

- Reducción de costos de almacenamiento de documentos fiscales.
- Uso de medios electrónicos para facilitar relaciones con proveedores.
- Mayor disponibilidad y accesibilidad de los datos fiscales.

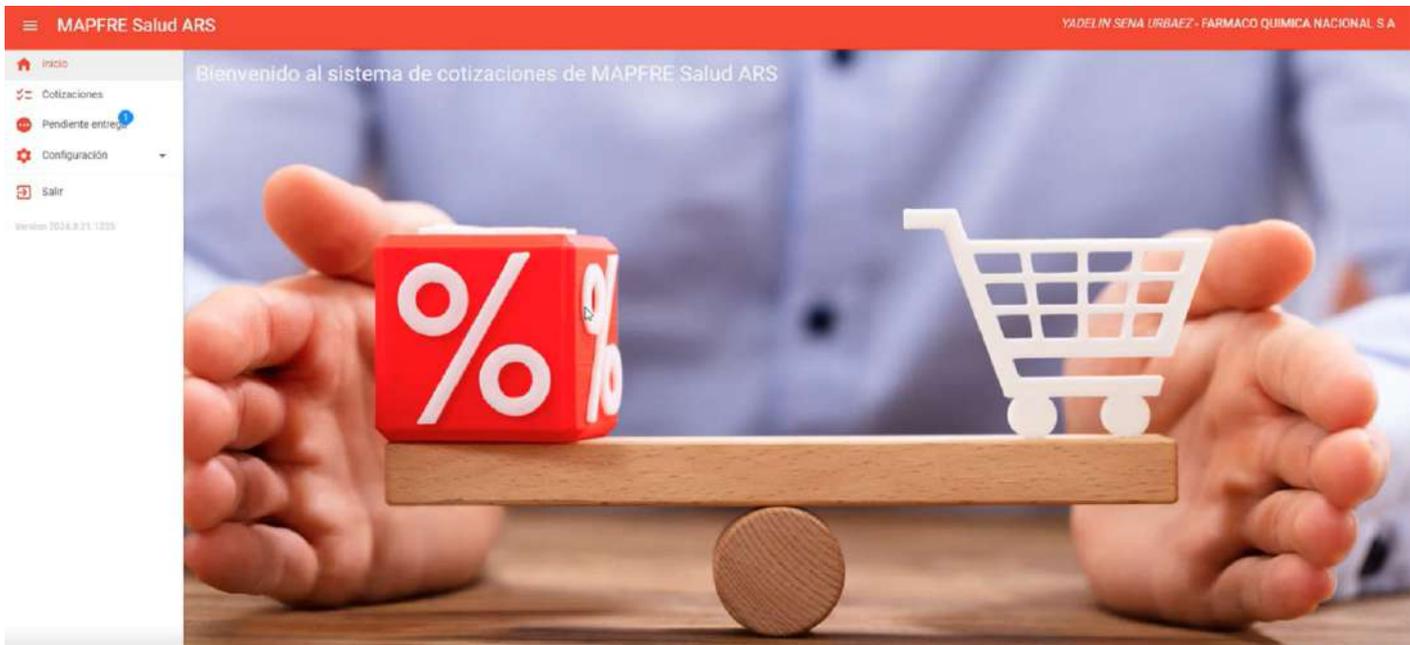
Afiliación digital salud

Para cumplir con la Resolución Administrativa No. 00258-2023 de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), MAPFRE ARS Salud implementó una plataforma digital a través de una aplicación móvil. Esta solución busca reducir el riesgo de traspasos no consentidos entre ARS, mejorar la eficiencia y disminuir los costos operativos.

Ventajas de la plataforma

- ✓ Gestión digital del proceso de traspaso.
- ✓ Menor margen de error en solicitudes de afiliación.
- ✓ Reducción de tiempos y costos operativos.
- ✓ Resguardo seguro de documentos.
- ✓ Mitigación del fraude.





Optimización del sistema de cotización

Como parte de nuestra continua mejora de procesos, desarrollamos internamente un sistema para hacer más eficientes nuestros procesos. El Módulo de Cotizaciones de Insumos y Materiales de Osteosíntesis permite gestionar cotizaciones de medicamentos de alto costo, optimizando el control y generando ahorros significativos para la empresa.

Los insumos y materiales de osteosíntesis son requeridos para cirugías ortopédicas.



Cuidados paliativos fase III

MAPFRE ARS Salud continúa su compromiso con el bienestar de los afiliados, especialmente en el área de cuidados paliativos. En esta tercera fase, hemos implementado desarrollos tecnológicos que incluyen la automatización de la Plantilla Case, permitiendo una atención más personalizada y oportuna mediante el análisis de datos relevantes.





Iniciativas por PCI-DSS

Comprometidos con la seguridad de los datos de nuestros clientes, cumplimos con los estándares mundiales PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*). Algunas de las acciones implementadas incluyen:

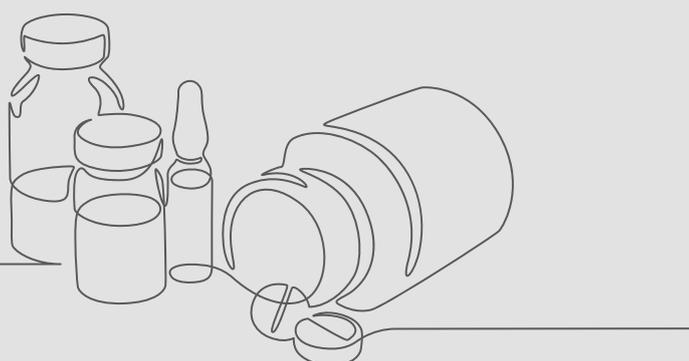
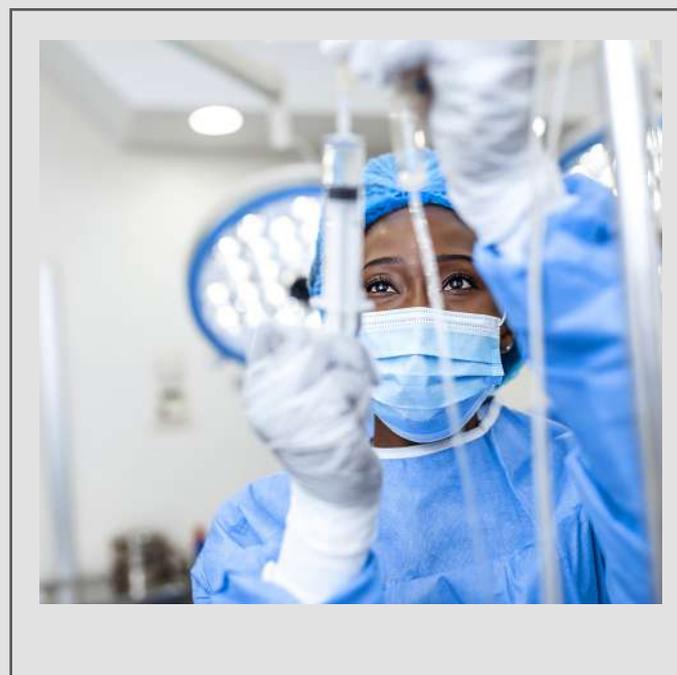
1. Pagos de pólizas a través de IVR, sin intervención humana.
2. Fortalecimiento de la protección en la comunicación entre servidores.
3. Borrado automático de tarjetas de crédito en bases de datos.
4. Implementación de la tokenización para garantizar la seguridad en la gestión de tarjetas de crédito.

Proyecto sobrecosto insumos y medicamentos intrahospitalarios

Con el objetivo de optimizar la productividad y solvencia, hemos finalizado la primera fase del proyecto para controlar los sobrecostos de insumos y medicamentos intrahospitalarios.

Los avances en esta fase incluyen:

- Desarrollo del Módulo de Conciliación.
- Mejoras en la Planilla de Auditoría de Insumos.
- *Benchmarking* de herramientas para la futura Wikipedia de Salud, que se implementará en 2025.



Proyecto de tierización



Con el propósito de mejorar la seguridad de nuestras plataformas, hemos implementado la tierización de nuestra red de identificación de tecnología. Esta metodología divide en capas de acceso nuestros directorios activos, lo que permite proteger nuestros activos más valiosos y minimizar la exposición ante posibles ciberataques.

Beneficios inmediatos:

- ✓ Securización de directorios activos.
- ✓ Minimización del riesgo frente a ciberataques.
- ✓ Creación de una infraestructura escalable y segura para la administración de usuarios y autenticación de aplicaciones de terceros.



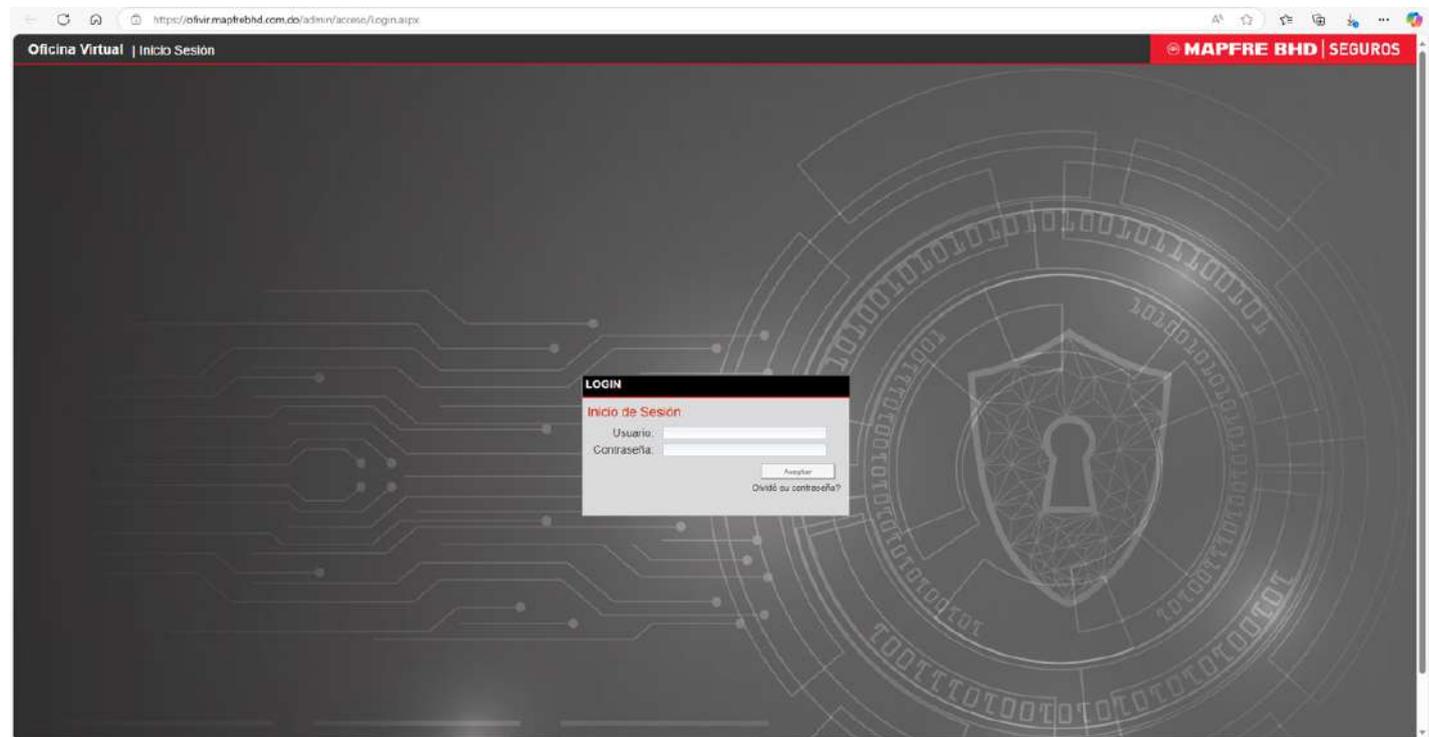
LAS DIFERENTES INICIATIVAS

realizadas nos han permitido mejorar en la defensa frente a los ciberataques.

» MAPFRE BHD Seguros

PROYECTOS ESTRATÉGICOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA Y EFICIENCIA OPERATIVA

En MAPFRE BHD Seguros hemos avanzado significativamente en la digitalización, optimización de procesos y mejora de la infraestructura tecnológica para ofrecer una experiencia más eficiente y segura. Estos proyectos reflejan nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia operativa y el bienestar de nuestros clientes. A continuación, destacamos los logros más importantes alcanzados en 2024.



Actualización de la Oficina Virtual de Intermediarios

En 2024, se actualizó la Oficina Virtual de Intermediarios, añadiendo nuevas funcionalidades y mejorando su rendimiento. Se registraron más de 200 mil transacciones, con el despliegue de la herramienta aún en proceso a nivel nacional.

Mejoras en Oficina Virtual de Intermediarios

- ✓ Nuevas funcionalidades.
- ✓ Mejora del rendimiento de la aplicación.
- ✓ Multinavegador.



ADOPCIÓN DE ANALÍTICA AVANZADA

Con el objetivo de adoptar una plataforma de datos que maximice su valor, facilite el acceso controlado y acelere la generación de modelos de analítica avanzada, hemos estado trabajando en la implantación de REEF BI (ATENEA BI), una solución que cubre los principales casos de uso de compañías aseguradoras.

Actualmente, está en proceso la carga de datos y la preparación de la puesta en marcha de los módulos de cobranza, cartera y prestaciones.

Desplegamos capacidades y modelos de gobernanza en los equipos de negocio que puedan utilizar y desarrollarse en las nuevas tecnologías que ofrece REEF BI.



Herramientas TI para simplificación de procesos

Se implementó un nuevo ecosistema de herramientas TI, simplificando la gestión de procesos y aumentando la automatización. Además, se mejoraron las auditorías de sistemas, consolidando un entorno de control interno sólido.

Optimización de la plataforma de peritaciones

Evolucionamos la plataforma aseguradora incorporando nuevas funcionalidades y mecanizando procesos. Se optimizó la integración entre la plataforma de peritaciones ORION y el core de negocio TRON, mejorando la eficiencia operativa. Los avances aplicados:

- ✓ Mejoras envío de información de TW a ORION.
- ✓ Asignación automática de Perito.
- ✓ Mejoras en la actualización de reservas (Fast track, Órdenes Unificadas, Expedientes del tipo DTA).
- ✓ Actualización del plan de trámite con hitos de ORION.
- ✓ Activación y cierre de trámites con hitos de ORION.



Actualizaciones automáticas 2024

+35 MIL en TRON.

13 MIL en ORION.

Fortaleciendo capacidades estratégicas

Se avanza en el Plan de Capacidades, cubriendo las posiciones estratégicas necesarias y estableciendo rutas formativas y captaciones externas, siguiendo el Plan de Transformación de Capacidades.

REDUCCIÓN DE COSTOS CON SMART INFRA

Implementamos medidas para **mejorar el Time to Market** y reducir incidencias mediante automatización, además de optimizar costos y mejorar la disponibilidad con la nueva infraestructura híbrida y el modelo de operación unificada. **Se desplegó el proyecto SDWAN**, que mejora la conectividad tanto a nivel local como internacional.

También, se actualizó la infraestructura del sistema CORE, logrando finalizar el año 2024 con **0% en el grado de obsolescencia** de ambas perspectivas y una **mejora de un 40% de rendimiento**.

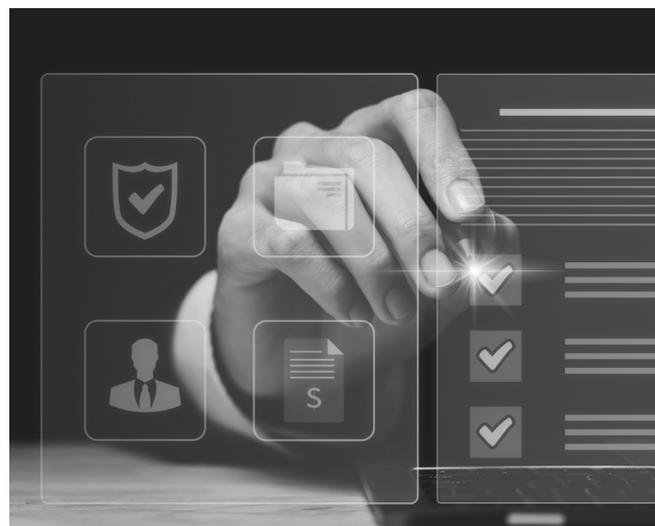
DIRECCIÓN RIESGO, ACTUARIAL Y CONTROL INTERNO

06



Eficacia operativa Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El modelo de control interno de MAPFRE abarca la gestión de riesgos, la supervisión interna y la función actuarial. Asegura la eficacia operativa, la fiabilidad de la información y el cumplimiento normativo, bajo la supervisión del Consejo de Administración. Además, fomenta una gestión responsable de amenazas y establece principios para los cálculos actuariales y provisiones.



El modelo de control interno

MAPFRE ha adoptado la siguiente definición de Control Interno: “conjunto de procesos continuos en el tiempo, responsabilidad de los órganos de gobierno, diseñados para garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios institucionales, empresariales y organizativos del Grupo MAPFRE, que los objetivos de la empresa sean alcanzados en lo que se refiere a la eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información (financiera y no financiera, y tanto interna como externa) y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

El marco común de actuación en Control Interno se apoya en los siguientes principios:

a) El Sistema posee un enfoque eminentemente práctico, considerando que un sistema de control interno representa una oportunidad para mejorar:

- Internamente la eficacia y eficiencia de los procesos;
- Externamente la confianza de los grupos de interés (clientes, distribuidores, proveedores, accionistas, la entidad, la Administración, etc.);
- La disponibilidad de recursos (reducir el número de riesgos indefinidos o no controlados implica liberar recursos actuales).

b) Por su naturaleza esta área involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional que ocupen en la organización, las cuales en conjunto contribuyen a proporcionar una seguridad razonable en alcanzar los objetivos establecidos.

c) El Consejo de Administración de MAPFRE es el responsable último del Sistema de Control Interno, define el marco de actuación del mismo y vela por el buen funcionamiento.

d) El Consejo se apoya en el Comité, en los equipos directivos de las distintas unidades, entidades, áreas corporativas y otros departamentos, para la implantación, actualización y monitorización de las tareas y procesos en relación con el cumplimiento de los objetivos del Sistema.

Dentro de las actividades del 2024, se pueden destacar:

- > Autoevaluación del Sistema de Control Interno en MAPFRE.
- > Seguimiento y monitoreo de planes de acción, provenientes de la Evaluación del Mapa de Riesgo 2024.
- > Análisis e identificación y registro en Riskm@p de controles y riesgos en políticas locales.
- > Campaña de cultura en Gestión de Riesgos y Control Interno.

La autoevaluación del Control Interno y el seguimiento del Mapa de Riesgo refuerzan nuestra gestión proactiva de riesgos.



Gestión de riesgos

La sostenibilidad en el sector asegurador se fundamenta en una gestión adecuada de las incertidumbres que enfrenta la organización. En MAPFRE, esto se implementa mediante una administración responsable, considerando tanto las amenazas emergentes como las relacionadas con la sostenibilidad.

Dada la naturaleza global del Grupo, es esencial una administración eficaz de las incertidumbres y una flexibilidad organizacional. MAPFRE dispone de procesos de control interno y un sistema efectivo de gestión que cumple con las regulaciones locales y promueve acciones para el gobierno corporativo, la identificación y evaluación de posibles amenazas, incluidas las emergentes y de sostenibilidad, así como la formación y difusión de una cultura preventiva en la organización. Este sistema se basa en una gestión continua e integrada de todos los procesos de negocio y en la alineación del nivel de exposición a las metas estratégicas.

Para garantizar una administración eficaz de los riesgos se han desarrollado un conjunto de políticas que asignan responsabilidades, establecen pautas generales, principios básicos y un marco de actuación

para cada tipo de amenaza, asegurando una aplicación coherente en las entidades del Grupo.

El Consejo de Administración de MAPFRE es el máximo responsable de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de riesgos, de establecer el perfil de exposición y los límites de tolerancia, así como de aprobar las principales estrategias y políticas de gestión. Determina las políticas y estrategias generales, en particular las relacionadas con la identificación, administración y control de posibles amenazas, incluidas las fiscales, y supervisa los sistemas internos de información y control.

Dentro de las actividades de 2024, se pueden destacar:

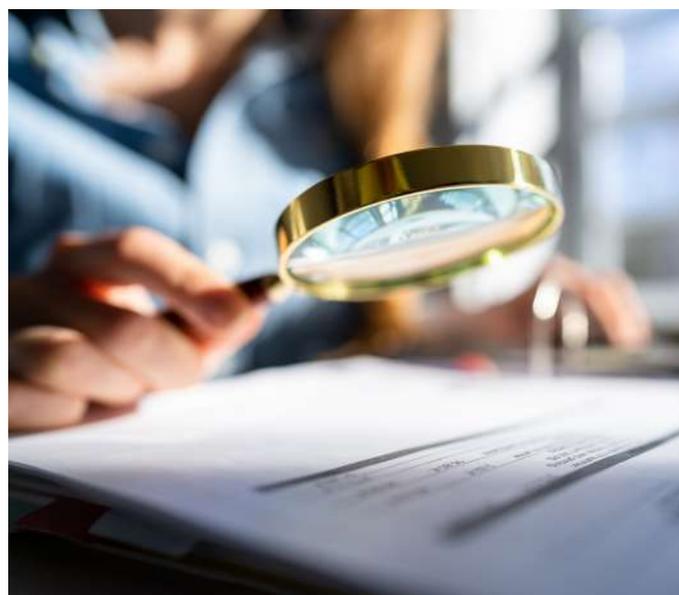
- Mapa de Riesgo de MAPFRE DOMINICANA 2024.
- Autoevaluación del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Identificación de Riesgos Materiales.
- Modelo de Capital MAPFRE.
- Reporte y seguimiento de eventos de riesgo operacional a la Dirección Corporativa de Riesgos.
- Monitoreo de amenazas y controles mediante Comités de Riesgo y Control Interno.

Actuarial

El área Actuarial es responsable de los cálculos matemáticos, actuariales, estadísticos y financieros que permiten determinar las tarifas y las provisiones técnicas. Además, participa en la modelización del riesgo en que se basa el cálculo de los requisitos de capital en las entidades aseguradoras en estrecha colaboración con la Dirección de Riesgos, y de función actuarial.

La responsabilidad de la realización de las cuantificaciones actuariales de cada entidad, y de la documentación técnica asociada a esas valoraciones, recae de forma directa en la Dirección Actuarial de la entidad, siendo por tanto el responsable final su director.

La Dirección Corporativa Actuarial se encarga de la fijación de principios y directrices generales de actuación que tengan en cuenta las mejores prácticas estadísticas y actuariales dentro de MAPFRE.



La Dirección Corporativa Actuarial del Grupo MAPFRE se encarga de la fijación de principios y directrices generales de actuación que tengan en cuenta las mejores prácticas en el área con el fin añadido de coordinar y homogeneizar las cuantificaciones de la empresa.

Vela por el cumplimiento de los principios y lineamientos generales en las valoraciones dentro de cada unidad y promueve actuaciones correctoras cuando se detectan irregularidades en ciertas cuantificaciones o cuando no se siguen las pautas establecidas.

RECURSOS

HUMANOS

07



IMPULSANDO EL TALENTO Y EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

Nuestra gente es nuestro mayor activo, y su bienestar y desarrollo nuestro compromiso. A lo largo del 2024, hemos mantenido nuestro foco en la gestión y desarrollo del talento, proporcionando las herramientas necesarias para crecer y seguir innovando en el sector.



1,011
EMPLEADOS



61%

Mujeres en puestos de dirección y mando.

65%
Mujeres

35%
Hombres



Generaciones

4%

Baby Boomers



19%

Generación X



35%

Generación Y



42%

Generación Z



CAPACITACIÓN DE NUESTRA GENTE



La capacitación sigue siendo un pilar fundamental en el desarrollo de nuestra organización. Este año, hemos invertido más de 20,000 horas en el fortalecimiento de las habilidades y el desempeño de nuestros colaboradores, asegurando que sigan aportando a la calidad y el servicio excepcionales que MAPFRE ofrece a sus afiliados.

Promovemos la capacitación constante de nuestro equipo para formar líderes que impulsen el crecimiento de la organización.

Becas de formación profesional

Comprometidos con el crecimiento académico y profesional de nuestro equipo, impulsamos sus estudios a través de becas para grados, postgrados, maestrías y especializaciones. Este apoyo económico está diseñado para permitirles a nuestros colaboradores continuar con su formación y así enriquecer su desarrollo y perfil profesional.

39
BECAS
vigentes.





Empleados meritorios y reconocimiento por antigüedad

Nuestro Programa de Reconocimiento a Empleados, es una iniciativa donde se destacan los empleados que modelan los valores corporativos de Integridad, Vocación de Servicio, Trabajo en Equipo y Liderazgo y exhiban los comportamientos de MAPFRE: Colaboración, Innovación, Agilidad, Comunicación y Respeto.

En nuestra ceremonia Empleado Meritorio, premiamos a aquellos colaboradores que han demostrado un desempeño y dedicación excepcional. Este 2024, 37 empleados fueron reconocidos como meritorios de un total de 101 nominaciones. Además, celebramos los 127 empleados que alcanzaron hitos de antigüedad significativos, como los 5, 10, 15, 20 y 25 años de servicio, un reflejo del compromiso y la lealtad con MAPFRE.



101 empleados nominados.



37 empleados meritorios.



127 empleados reconocidos por antigüedad.

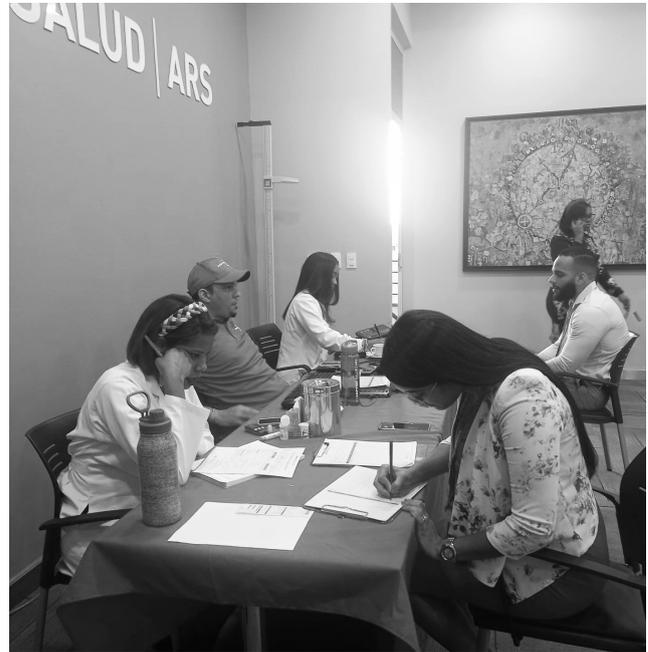


112 promociones internas.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR Y SEMANA MAPFRE

La salud física y emocional de nuestros colaboradores y sus familias es una prioridad. Durante la Semana MAPFRE, llevamos a cabo diversas jornadas de bienestar, incluidas consultas médicas preventivas, así como el cuidado del medio ambiente.

Adicional a la Semana MAPFRE, se desarrollaron durante todo el año, otras acciones con la intención de cuidar a nuestra gente y sus familias. Estas iniciativas están pensadas para promover el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y fortalecer nuestra cultura corporativa.



La Semana MAPFRE 2024 se celebró en 25 países con más de 350 actividades.

Las jornadas de bienestar fueron:

- > Programa de ejercicio: Salud en movimiento.
- > Jornada salud femenina: Consulta de ginecología para la prevención de cáncer de mamas y cervicouterino.
- > Jornada de prevención de diabetes: Azúcar en equilibrio.
- > Jornada de hipertensión: Latidos.
- > Jornada odontológica.
- > Charlas de cuidado emocional.
- > Jornada de prevención de cáncer de piel.
- > Actividades deportivas en baloncesto, voleibol y softball.
- > Jornada oftalmológica.
- > Jornada de reforestación.
- > Jornada de Donación de sangre.
- > Ejercicios de simulacros de evacuación.
- > Jornada salud infantil: Consultas pediátricas, desparasitación y consultas odontológicas para los hijos de nuestros colaboradores.

Celebraciones y actividades especiales

Las celebraciones y actividades especiales en MAPFRE son una parte integral de nuestra cultura. Este año, nuestros empleados se unieron a eventos como el Día del Padre, Día de la Madre y la tradicional Fiesta de Navidad, creando espacios de unión y camaradería.



Otras de las actividades que se desarrollaron fueron:

- Encuentros departamentales.
- Día del médico.
- Día de agradecer MAPFRE.
- Ugly Sweater Day.
- Celebración de las fiestas patrias y el carnaval.



Programa de verano para hijos de empleados



El programa de verano para los hijos de nuestros empleados continúa siendo un éxito rotundo. En su edición 2024, 33 jóvenes participaron en el programa, realizando pasantías y participando en actividades formativas que enriquecieron su experiencia laboral, además de colaborar en iniciativas benéficas para la comunidad.

Este programa tiene una duración de tres semanas, donde los participantes además de recibir sus primeras experiencias laborales, participan en actividades formativas y actividades de recreación.

Este año además de la jornada laboral, recibieron charlas de seguridad vial, gestión emocional y finanzas personales y para el cierre participaron de actividades deportivas realizadas en conjunto a nuestro voluntariado en beneficio de los niños y adolescentes de los centros Don Bosco Hainamosa y Santo Domingo Savio.

33 JÓVENES PARTICIPARON
del programa de verano.



Voluntariado Fundación MAPFRE

El Programa de Voluntariado de Fundación MAPFRE tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas más desfavorecidas y de la sociedad en general.

Nuestro voluntariado continúa siendo una plataforma clave para que nuestros empleados contribuyan a la causa que persigue. En 2024, más de 1,242 personas se beneficiaron de las actividades realizadas en colaboración con organizaciones como Operación Sonrisa y Fundación Real Madrid, Sendera ONG, Seguridad Vial, Fundación NPH, Fundación Soldados de Dios, Fundación El Buen Sembrador, Fundación Manos Unidas por el Autismo y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



Actividades para la población envejeciente, infantil y la protección del medio ambiente.

31



Personas beneficiadas.

1,242



Horas dedicadas al voluntariado.

1,913

MERCADEO Y DESARROLLO CORPORATIVO

08



PRESENCIA DIGITAL

Nuestra presencia en redes sociales nos permite conectar de manera cercana con nuestros afiliados. A través de estas plataformas, buscamos generar interacciones valiosas, brindar información relevante y fortalecer el compromiso con el bienestar de todos.

19 PUBLICACIONES EN LINKEDIN
del Presidente Ejecutivo.



Medios digitales

MAPFRE SALUD | ARS

MAPFRE BHD | SEGUROS

Facebook		
Seguidores	39,000	2,100,000
Alcance	597,000	153,000
Instagram		
Seguidores	51,722	20,764
Alcance	128,000	255,000
Twitter		
Seguidores	7,177	2,531
LinkedIn		
Seguidores	56,164	22,802
Impresiones	403,485	107,746
YouTube		
Suscriptores	2,150	345
Aplicación (Descargas totales)	86,000	3,900
Trafico en la web (Usuarios activos)	95,000	1,000,000

Campañas de promoción

Seguimos comprometidos con la salud de nuestros afiliados, transformando nuestra misión en un propósito corporativo que impulsa todo lo que hacemos. Reflejo de esto fueron nuestras campañas de prevención como parte de nuestra presencia activa en todos los canales.

**TU DONACIÓN,
SU ESPERANZA**

Únete a nosotros para donar sangre

JUEVES 13 DE JUNIO

Parque de Gerentes,
MAPFRE Salud ARS, 27 de Febrero No. 50,
El Vergel, S.D.

Hora: 8:00 AM - 4:30 PM

MAPFRE

Donación de sangre

Con el objetivo de concientizar e incentivar a nuestra comunidad sobre la importancia de la donación de sangre, creamos una campaña invitando a todos a participar en esta causa. A través de una jornada de donación, buscamos que cada gota cuente para salvar una vida, brindando apoyo a quienes más lo necesitan.

Recetas saludables

Mantener una rutina alimenticia adecuada es esencial para un sistema inmunológico fuerte y una salud óptima. Con la campaña Recetas Saludables, buscamos inspirar a todos aquellos interesados en llevar una vida más sana. Junto a Mariana Nocera de The Healthy Lifer, compartimos una variedad de recetas nutritivas para disfrutar en familia y promover un estilo de vida más equilibrado.

TODOS LE GANAMOS AL DENGUE

Vacía, limpia y cubre recipientes que acumulen agua (macetas, cubos, gomas, etc.)

MAPFRE SALUD | ARS

Contra el dengue

A través de la campaña Contra el Dengue, buscamos concientizar e informar a la población sobre las causas, efectos y síntomas de esta enfermedad, además de proporcionar recomendaciones sobre cómo prevenirla.

ALERTA ROSADA
CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

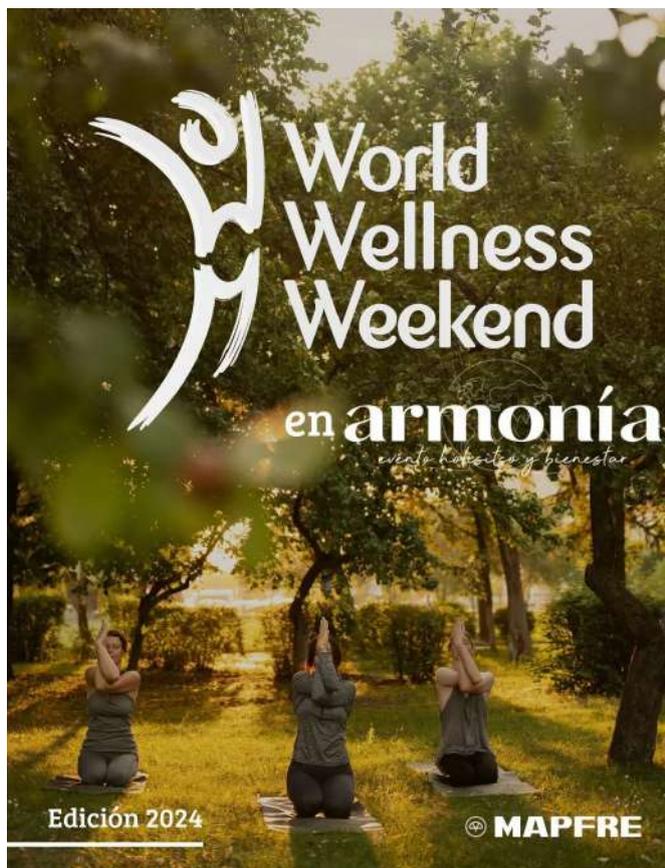
TU CITA
MÁS IMPORTANTE ES
CONTIGO MISMA
CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

10ma EDICIÓN

Visita nuestras tiendas y aprovecha las jornadas de **ALERTA ROSADA** para hacerte un examen de mamas **GRATIS**. Te esperamos de **9:00 a.m. a 6:00 p.m.** en los siguientes puntos:

Alerta Rosada

Alerta Rosada es una de nuestras campañas más significativas, ya que tiene como objetivo concientizar sobre la importancia de un chequeo de mamas a tiempo, el cual puede salvar vidas. Para ello, organizamos jornadas de chequeo preventivo y charlas educativas abiertas al público general, así como programas de seguimiento y apoyo para nuestros afiliados que enfrentan esta enfermedad.



World Wellness Weekend

Creemos que la salud física y emocional son esenciales para una vida plena. En 2024, fuimos los patrocinadores oficiales del evento World Wellness Weekend, participando durante un fin de semana en actividades como yoga, sonoterapia, rutinas de ejercicios y pilates en diversas zonas del país, promoviendo el bienestar integral. Esta campaña involucró tanto a nuestros colaboradores y afiliados como al público en general.

En Semana Santa cuidamos lo que te importa

En Semana Santa, la precaución al conducir es aún más crucial. Por eso, lanzamos esta campaña para informar sobre medidas de seguridad vial, como el uso adecuado del cinturón de seguridad, la correcta instalación de los asientos para bebés, el casco para motociclistas, evitar distracciones con el celular, respeto a las normas, señales y leyes de tránsito, así como no consumir alcohol al conducir.



Black Friday MAPFRE

Durante el Black Friday, lanzamos una campaña con descuentos especiales en seguros de auto, viaje y hogar, para que nuestros clientes puedan contar con la protección que necesitan aprovechando la temporada de ofertas.



Tu tranquilidad en esta Navidad

En Navidad, continuamos ofreciendo descuentos exclusivos en seguros de auto, viaje y hogar, para que nuestros clientes disfruten de esta época festiva protegidos de la mejor manera y asegurando tanto sus bienes como su tranquilidad.

Patrocinios y actividades

Apoyamos iniciativas que generan valor para nuestra sociedad y contribuyen al crecimiento del sector de seguros. A continuación, detallamos algunas de nuestras actividades y eventos patrocinados durante el año.



- >Estuvimos presentes en el Carnaval de Punta Cana 2024, una celebración llena de color y cultura, con una activación de zancos para repartir agua fría a los asistentes.
- >Participamos como marca patrocinadora en el “Medio Maratón Miami En Olla 2024”, en el Mirador Sur, ofreciendo un carrito de bebidas frías y promocionales de la marca a los corredores.
- >Patrocinamos la XXI Copa Yabba Dabba Dooo 2024 organizada por FUNDAMISTGOLF, un torneo de golf que apoya la educación, alimentación, terapias y cuidado de personas discapacitadas, además de fomentar obras de bien social.

FEBRERO

ENERO

- >Contribución al programa de actividades de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE).
- >Apoyo anual a las actividades del CONEP (Consejo Nacional de la Empresa Privada).
- >Aporte al programa de actividades de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).

MARZO



- >Apoyamos el IX Congreso ADOCOSE “Estrategias para un futuro seguro en un mundo cambiante”, donde presentamos al expositor argentino Marcelo Burman con el tema “La Revolución de la Inteligencia Artificial”.
- >Apoyo al Spring Fest del Colegio Carol Morgan, un evento familiar centrado en el deporte y el bienestar de los estudiantes, con activación de zancos y entrega de promocionales.
- >Participación en la Copa de Polo Cuerpo Consular – Save The Children, evento que promueve el derecho de la niñez, con presencia de marca.
- >Con nuestro evento anual Celebrando Logros reconocimos a nuestros intermediarios de seguros más destacados y la labor de nuestros aliados del Banco BHD.



> Participación en la Carrera Cultura Fit 2024 como marca patrocinadora, incluyendo nuestro logo en el kit promocional, un carrito de bebidas frías y banderolas.

> Patrocinio de la 8va edición de la Carrera Catalonia 5k, a beneficio de la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI), con viseras brandeadas en el kit de los corredores.

> Meditalk Summit 2024 de Revista Mercado, donde tuvimos un *stand* ofreciendo valoración nutricional a los asistentes.

> ADOZONA Business & Golf Weekend 2023, con un *stand*, *truss*, banderas, y activaciones como bebidas frías, *mocktails* y juegos dinámicos.

MAYO

ABRIL

> XX Clásico Torneo de Golf Empresarial ACIS 2024, con el objetivo de contribuir con la escuela Luis María Pieter, donde tuvimos presencia de marca.

> Participamos en la VI Semana de la Innovación y Propiedad Intelectual organizada por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), con un *stand* para captar posibles afiliados.

> 2do Congreso Internacional de Autismo, realizado en conmemoración del Día Internacional del Autismo.

> Participamos en el Torneo de Golf Centenario CAMACOES, donde incluimos como experiencia un *stand* para los jugadores con bebidas refrescantes.

JUNIO

> Participación en la Carrera ADOARH 5k, con presencia de marca en la línea de meta, un carrito de agua de coco y *truss* con banderolas.

> Patrocinio en el Torneo de Golf Casa de España, siendo patrocinadores oficiales de las gorras para los jugadores y ofreciendo agua de coco.

> 10mo Concurso de Reciclaje de la Asociación de Hoteles de La Romana - Bayahibe, en conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente.

> Apoyo a la "Tarde divertida de vacaciones" de Almacenes Garrido, una actividad centrada en valores familiares y el reconocimiento al esfuerzo de los niños.

> Participación en el Día del Bioanalista de Laboratorios Amadita, con presencia de marca y la entrega de bonos de compras CCN a los ganadores de las rifas.

- >Patrocinio del Congreso CADOAR, con un *stand* de *mocktails* durante ambos días y la organización de uno de los almuerzos del evento.
- >Presencia en el evento “Mejores Empresas para Trabajar” de Revista Mercado, con la participación de nuestra 2da VP de RRHH en el panel de discusión.
- >Apoyo económico al Reconocimiento al Mérito Empresarial San Cristóbal, permitiendo la realización del evento.
- >Congreso Internacional de Prevención y Gestión de Riesgos Laborales ACIS 2024, patrocinado bajo modalidad virtual.
- >Participación en el Congreso ACC Latin America 2024, con presencia de marca y patrocinio de los *lanyards* para los gafetes de los asistentes.
- >Marca patrocinadora del evento A Taste Of Hope de UNICEF “Alta cocina a favor de la niñez”.
- >Apoyo como marca patrocinadora de la Conferencia Salud Mental Edición Femenina, impartida por la Dra. Yudelka Tronilo, psiquiatra de Cedimat.
- >Patrocinio de la 8va edición de World Wellness Weekend 2024, con actividades de salud y bienestar, incluyendo charlas y sesiones de yoga, y un *stand* con valoraciones nutricionales gratuitas.
- >Patrocinio del Torneo de Golf BM Cargo 2024 con *truss*, banderas, promocionales y una torre de carga para móviles.
- >Apoyo al Torneo de Padel ANJE, con la compra de 2 accesos para los participantes.
- >Patrocinio de la Women Of Impact Conference con la compra de 20 entradas para invitar a ejecutivas y clientes de nuestra empresa.

JULIO

SEPTIEMBRE

AGOSTO



- >Patrocinio del 9no Torneo de Golf ADOCOSE, con presencia de marca, *truss*, banderas y *stand* con bebidas refrescantes y promocionales.
- >Apoyo al Insurance Tech Summit 2024 mediante la compra de boletas para invitar a nuestros clientes al evento.



- >Patrocinio de The Women Experience 2024 con la compra de entradas para invitar a clientes.
- >Apoyo en el Día Internacional de la Lucha Contra la Diabetes, con presencia de marca y un carrito de agua de coco para los pacientes del INDEN.
- >Patrocinio de la XII versión del Torneo de Boliche ASOBAL.
- >Participación en Field Day “A ritmo de Gozabeque 2024” con presencia de marca en los *banners* del evento.
- >Compra de 20 asientos para la cena de gala de la Cámara Oficial de Comercio de España en República Dominicana (CAMACOES), en la celebración de su centenario.
- >Apoyo a la Parrillada Challenge con presencia de marca, *truss*, banderolas, mesitas tipo *pícnic* y música en vivo.

NOVIEMBRE

OCTUBRE

- >XII Congreso COPARDOM 2024 sobre Prevención de Riesgos Laborales, con un *stand* de nuestra campaña Alerta Rosada, ofreciendo tamizajes de mama a los participantes.
- >Participación en el Torneo de Golf Mitre 17, con presencia de marca, bajantes, un *stand* en el hoyo 12, y espacios refrescantes con agua fría y sombra.
- >Apoyo al Congreso Latinoamericano de Salud Digital.
- >Charla sobre el Cáncer de Mama por Corredores de Seguros Peña Izquierdo, con presencia de marca y promoción de materiales informativos sobre prevención y autoexamen.
- >Patrocinio de la Fiesta Nacional de la Embajada de España.
- >Patrocinio del XXVI Torneo de Golf Asiex 2024.
- >Apoyo a EXPO EMPAQUE RD 2024, patrocinando la participación de un expositor sobre sostenibilidad.
- >Acompañamiento con promocionales a la carrera “Unidos por una experiencia BHD” 5k, organizada por el Banco BHD.

DICIEMBRE



- >Participación en el Convierte Banilejo 2024, una celebración anual que promueve la unidad y cultura de la comunidad de Baní, con fondos destinados a educación, salud y desarrollo del pueblo.

RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

09



Un año de impacto Y VISIBILIDAD MEDIÁTICA

Las acciones de Relaciones Públicas y Comunicaciones de MAPFRE se destacaron por su enfoque en fortalecer relaciones con los medios, así como por la constante presencia de la empresa en los medios de comunicación nacionales.



Los resultados obtenidos reflejan el impacto de las estrategias implementadas para mantener una comunicación fluida y eficaz:



35

Notas de prensa



305

Impactos digitales



23

Impactos impresos



5

Reportajes y/o artículos



10

TV



6

Radio



349

Total de apariciones en medios



3

Convocatorias



3

Media Tour

US\$ 248,261

Valor publicitario generado (equivalente a RD\$15,168,747.20).
*Es el valor de las publicaciones gestionadas sin que representen una inversión

Estrategias de Relacionamiento con los medios

Durante el año la empresa continuó estableciendo relaciones cercanas con los periodistas y medios de comunicación a través de diversas acciones, lo que permitió fortalecer la visibilidad de sus campañas e iniciativas institucionales. Las principales actividades de relacionamiento fueron:

Entrega de agendas

El año comenzó con la entrega de agendas personalizadas MAPFRE 2024 a editores, productores y coordinadores de espacios en TV y Radio en Santo Domingo. Esta acción, que tiene un carácter tanto práctico como simbólico, permitió mantener una presencia constante entre los comunicadores durante el año.



EL DÍA NACIONAL DEL PERIODISTA

En conmemoración del Día Nacional del Periodista (5 de abril), MAPFRE visitó diez medios de comunicación, acompañados de un equipo de animación que llenó de energía las redacciones con música de merengue.

Este gesto incluyó la entrega de detalles personalizados con los logos de cada medio y MAPFRE, como muestra de reconocimiento y agradecimiento hacia los periodistas. Además, los encuentros facilitaron la interacción directa con los directivos y periodistas, estrechando aún más los lazos de colaboración.



10 Visitas a medios de comunicación.

Kit Alerta Rosada

En octubre, como parte de la campaña de sensibilización sobre el cáncer de mama "Alerta Rosada 2024", se distribuyeron kits a 50 periodistas e influencers. Esta acción incentivó a los destinatarios a difundir mensajes de prevención y motivar a sus seguidores a realizarse chequeos preventivos de mamas.

Alerta Rosada 2024 en su décima edición sigue salvando vidas a través de la detección temprana del cáncer de mama.





Detalles de navidad

Para cerrar el año y seguir con la estrategia de mantener una comunicación cercana, se entregaron detalles navideños a los directores, editores y periodistas de las secciones de economía, salud y sociales de los medios aliados. Esta iniciativa fue muy bien recibida y contribuyó a mantener una excelente relación con los medios de comunicación.

Con todas estas acciones de relacionamiento con los medios seguimos fortaleciendo nuestra red de aliados en la comunicación.

Rueda de prensa por la 10ª edición de Alerta Rosada

Para amplificar el impacto de la campaña “Alerta Rosada” en su 10ª edición, se organizó una rueda de prensa junto con una convocatoria a medios y un media tour.





Reforzando lazos

Durante 2024 desarrollamos dentro de nuestro plan estratégico una serie de acciones con medios, periodistas e *influencers*, en aras de fortalecer los lazos y la comunicación de doble vía.

Para nosotros es muy importante mantener una relación continua y empática con los multiplicadores de nuestro mensaje y de esa forma llegar a la sociedad en general y seguir trabajando en favor de la salud de todos.



Entrega de agendas
MAPFRE 2024



Visitas el Día Nacional del
Periodista a **10 medios**



Detalles navideños a
más de **160 periodistas**



Distribución de
50 kits Alerta Rosada



Participación
en programas
de televisión: **4**



Asistencia a la rueda
de prensa **Alerta Rosada:**
11 periodistas



Cobertura en
programas
radiales: **3**

Especiales en Medios impresos

A lo largo de 2024, MAPFRE estuvo presente en diversos suplementos y especiales de medios impresos, lo que permitió reforzar su imagen corporativa y comunicar temas relevantes.

Mayo

Mercado regular, suplemento Mercado Asegurador, The Healthy Way.

MAPFRE INSTITUCIONAL by MERCADO

MAPFRE REPÚBLICA DOMINICANA: SEGUROS GENERALES Y SALUD

¿Cuánta con una amplia red de intermediarios y oficinas de servicios en toda el país, de esta manera, se concierda como una de las aseguradoras más diversificadas, accesible y confiable en RD.

Dr. Andrés Mejía, CEO MAPFRE República Dominicana.

MAPFRE es una compañía de seguros que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

LABOR SOCIAL

MAPFRE es una compañía que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

CARTERA DE SEGUROS

- SEGUROS DE VIDA:** Incluye seguros de vida a término y vida entera.
- SEGUROS DE SALUD:** Incluye seguros de salud individual y familiar.
- SEGUROS DE ACCIDENTES Y DAÑOS:** Incluye seguros de accidentes personales y daños a bienes.

MAPFRE

Reportaje

Dr. Andrés Mejía

Liderando MAPFRE hacia un futuro saludable en la República Dominicana

Dr. Andrés Mejía, CEO de MAPFRE República Dominicana, lidera la compañía hacia un futuro saludable en la República Dominicana. Mejía destaca la importancia de la salud y el bienestar en el negocio de seguros, y cómo MAPFRE se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

MAPFRE es una compañía de seguros que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS

MAPFRE

Las cardiopatías congénitas ocurren durante el desarrollo del corazón del feto. Aunque algunas personas con cardiopatías congénitas no experimentan síntomas, otras pueden experimentar síntomas que varían desde leve hasta grave. MAPFRE ofrece seguros de salud que cubren los costos de diagnóstico y tratamiento de cardiopatías congénitas.

MAPFRE

MAPFRE PROMUEVE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

MAPFRE es una compañía que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

AL DEBICH PUJOLS

MAPFRE es una compañía que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

MAPFRE

MAPFRE es una compañía que opera en más de 100 países. En República Dominicana, MAPFRE ofrece una amplia gama de productos de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, accidentes y daños. La compañía se compromete a brindar servicios de alta calidad y atención al cliente.

MAPFRE

Septiembre:

Especial periódico El Caribe: Día Mundial del Corazón, Tech Leaders2024.

Diciembre:

Empresario del año 2024.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna de MAPFRE Dominicana busca contribuir a la alineación de la organización con los objetivos institucionales e involucrar los colaboradores en su desarrollo, además de generar mayor coordinación entre los departamentos incentivando el ahorro de tiempo y productividad.

Boletines Informativos

Se enviaron 184 boletines informativos, destacando temas sobre actividades internas y externas, promociones, nacimientos, horarios especiales, cuidados de salud y medio ambiente.

Murales educativos

Se instalaron murales en lugares clave como ascensores, oficinas y parqueos, brindando un contenido educativo e informativo sobre temas relevantes como el cuidado de la salud y el medio ambiente.



CAMBIOS EN EL EQUIPO COMERCIAL



MAPFRE
Donde tu tiempo cobra sentido

Con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestras operaciones y optimizando la gestión en nuestras oficinas, nos complace anunciar los siguientes cambios organizacionales:

- **Ruth Ruiz**, asume como: **Gerente de Bancaseguros para la Zona Este**, con reporte directo a Julio Abreu (Banca Seguros, Acuerdos y Negocio Digital).
- **Jojjan Cáceres**, asume como: **Gerente de ARS y Seguros**, con reporte directo a Christian Wazar (Corredores, Red Propia, Agentes, Cartera Directa, Sucursales y Mercadeo).

Estamos seguros de que estos cambios contribuirán a fortalecer nuestra presencia y servicio en la región Este, y les deseamos a Ruth y Jojjan mucho éxito en sus nuevos roles.

¡ENHORABUENA!
¡SEGUIMOS AVANZANDO!

Calendario de cumpleaños y cambios organizacionales

Se destacó la celebración de los cumpleaños de los colaboradores, las promociones internas y los nuevos ingresos, fomentando un ambiente de integración.

Actividades relevantes con los colaboradores

MAPFRE también promovió varias actividades de bienestar y concientización para involucrar a sus colaboradores en causas importantes. Entre las principales acciones se encuentran:



TU DONACIÓN, SU ESPERANZA

Únete a nosotros para donar sangre



JUEVES 13 DE JUNIO



Parque de Gerentes,
MAPFRE Salud ARS, 27 de Febrero No. 50,
El Vergel, S.D.

Hora: 9:00 AM - 4:30 PM



- > Celebración del Día del Deporte.
- > Jornadas de prevención contra el cáncer de mama.
- > World Wellness Weekend.
- > Canal de denuncias.
- > Concienciación sobre ciberseguridad.

> Campaña de concientización sobre donación de sangre.



