



INFORME ANUAL 2003 ~

Grupo Caja Laboral
Euskadiko Kutxa Taldekoa

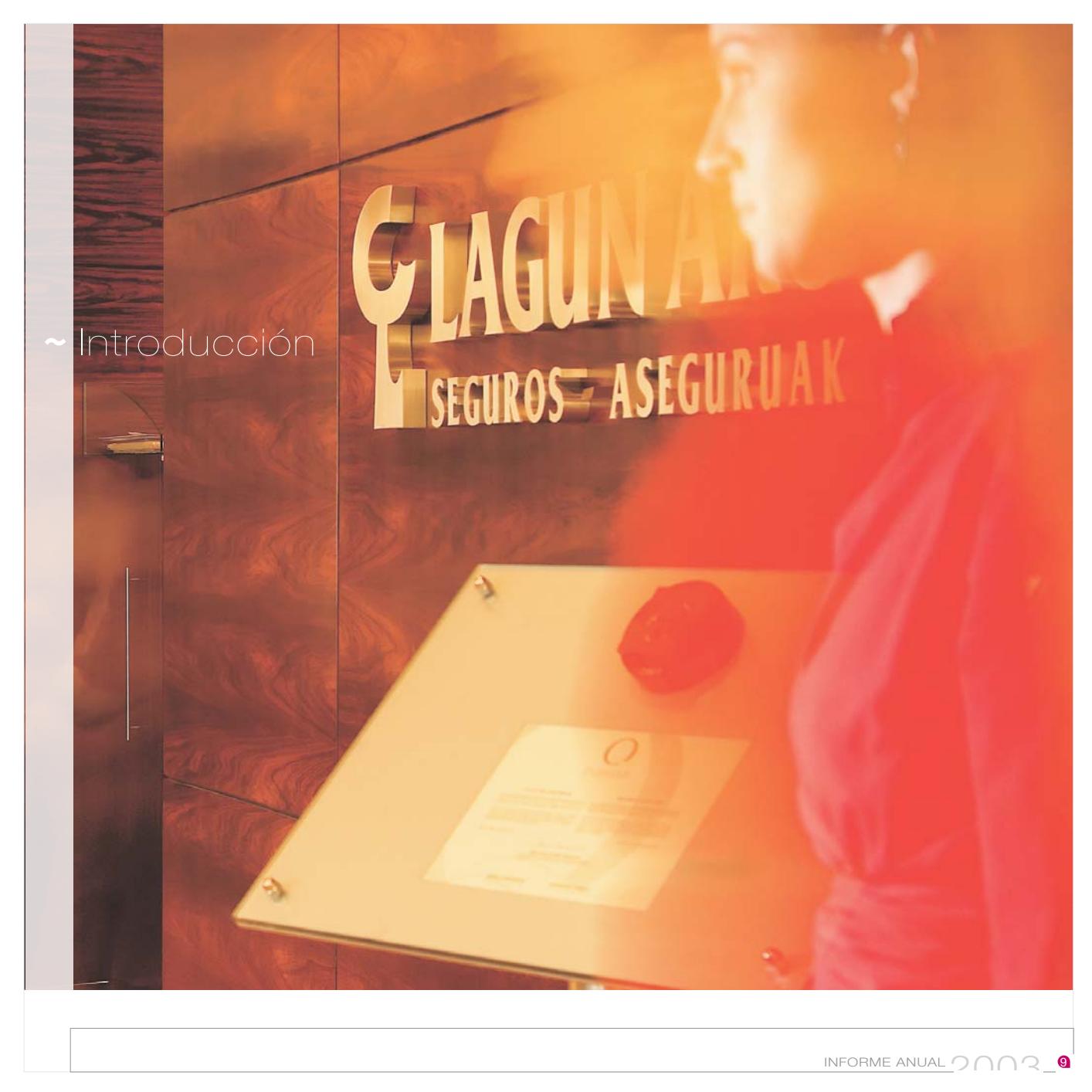
 **LAGUN ARO**
SEGUROS - ASEGUROAK
Pensando en ti



ÍNDICE

- Introducción ~ pág. 9
- Características más relevantes del sector ~ pág. 15
- Aspectos destacables en la gestión de Seguros Lagun Aro ~ pág. 21
- El desarrollo de nuestros sistemas de gestión ~ pág. 29
- Comprometidos con nuestros clientes ~ pág. 35
- Nuestros productos y el servicio que prestamos ~ pág. 43
- La rentabilidad y solvencia de las sociedades ~ pág. 51
- Las personas en Seguros Lagun Aro ~ pág. 59
- El desarrollo de la tecnología de información ~ pág. 67
- Sede central y relación de Sucursales ~ pág. 72
- Catálogo de productos estratégicos ~ pág. 73

~ Introducción

A photograph of a man in a dark suit and tie, seen from the side and slightly from behind. He is holding a light-colored clipboard with a metal clip. On the clipboard is a white document with a small red circular seal or stamp in the center. The background is a warm, orange-toned interior, possibly a hallway or lobby, with a wooden door visible on the left. The overall mood is professional and formal.

GLAGUNAK
SEGUROS ASEGUROUAK

~ Introducción

El presente informe anual pretende ser un documento de utilidad para el conocimiento de nuestras sociedades que ponemos a disposición de nuestros clientes y del público en general.

Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro Vida S.A. desarrollan su actividad en el negocio asegurador y forman parte del grupo empresarial Mondragón Corporación Cooperativa (M.C.C.), cuya estructura empresarial se configura en tres grandes grupos: Financiero, Industrial y de Distribución, que funcionan autónomamente en el marco de una misma estrategia de conjunto.



Mondragón Corporación Cooperativa

A continuación se presentan los principales datos de M.C.C. correspondientes a 2003, donde se puede observar que durante este ejercicio se ha logrado una apreciable expansión de la cifra de negocio, al haberse elevado las ventas a 9.655 millones de euros, con un incremento del 4,58%, respecto a 2002.

Asimismo, y en lo que respecta al empleo, la plantilla total del personal integrado en M.C.C. a 31/12/03 ascendía a 68.260 puestos de trabajo, tras haber aumentado en 1.702 puestos a lo largo del ejercicio, lo que representa un incremento del 2,56% respecto a 2002.

Principales cifras de MCC (en millones de euros)

Concepto	2001	2002	2003(*)	Variación 02/03
Ventas	8.106	9.232	9.655	4,58%
Puestos de trabajo	60.200	66.558	68.260	2,56%
Inversiones	872	683	847	24,01%

(*) Excluidas cifras de Consum 2003

Grupo Financiero

El Grupo Financiero de M.C.C. abarca tres actividades, cada una de ellas con sus propias características, aunque con interrelaciones que permiten que se lleven a cabo sinergias, tanto de índole financiera como comercial.

Además de la actividad del negocio asegurador del que damos cuenta en este informe, Caja Laboral desarrolla la actividad bancaria y Lagun-Aro E.P.S.V. es la entidad que atiende el cometido de la previsión social de los cooperativistas de M.C.C.

Caja Laboral y Lagun Aro E.P.S.V. ostentan la titularidad de las participaciones accionariales de las aseguradoras Seguros Lagun Aro S.A. y Seguros Lagun Aro Vida S.A. de la forma siguiente:



~ Características

más relevantes

del sector



~ Características más relevantes del sector

"La mejora en la calidad de servicio a nuestros Clientes es la base de nuestro desarrollo"

El ejercicio 2003 ha supuesto para Seguros Lagun Aro la ratificación en la consecución de nuestros objetivos, encontrándose en la actualidad la Compañía en uno de sus mejores momentos. A esta situación han contribuido de forma decisiva el acierto de los enfoques estratégicos, las acciones de mejora emprendidas a lo largo del ejercicio y, sobre todo, nuestro empeño en mejorar día a día la calidad de nuestro servicio al Cliente. Todo ello en un contexto favorable del sector asegurador en crecimiento y en rentabilidad de los negocios.

Julio Gallastegui, Presidente

Nuestro afán de mejorar la calidad de servicio al Cliente nos ha orientado a todas las personas de la Organización a ser partícipes para atender y satisfacer sus expectativas y a potenciar el desarrollo de las personas de la Compañía, incrementando también sus niveles de satisfacción. Los resultados de las encuestas de satisfacción avalan que estamos en posiciones de liderazgo en cuanto a la calidad percibida por nuestros Clientes. Nuestro empeño es continuar e intensificar las líneas estratégicas que han definido nuestra actividad en los últimos años: aumentar la satisfacción del Cliente, desarrollar nuestro negocio a través de una expansión de la Red Comercial, reducir los gastos de gestión, aumentar nuestros resultados y potenciar el desarrollo de las personas de la Compañía, incrementando también sus niveles de satisfacción.

Evolución del sector asegurador

El ahorro gestionado en seguros de Vida -las provisiones matemáticas- se ha situado en 108.700 millones de euros con un 6% de crecimiento sobre el año anterior, pero inferior al experimentado por los fondos de inversión y los planes de pensiones. Los fondos que se destinan a los seguros de Vida representan la mitad del ahorro dirigido a los fondos de inversión y el doble del de los fondos de pensiones.

Los seguros No Vida han crecido el 9% y han alcanzado los 23.800 millones de primas de facturación. Del comportamiento observado en los distintos ramos de No Vida, Multirriesgo ha experimentado el crecimiento mayor (14,7%), frente al 12% en el resto de ramos, y se confirma una ligera ralentización en el ritmo de crecimiento de años anteriores. El crecimiento del 6,7% en Automóviles ha supuesto dos puntos menos que en el 2002, fruto de una contención en el incremento de las tarifas. Este ramo es el que tiene más peso en los seguros No Vida y representa el 45% del total.

A la vista de esta evolución podemos afirmar que el sector asegurador está en unas tasas de crecimiento superiores a otras actividades y está adquiriendo cada vez un mayor peso dentro de la actividad económica hasta alcanzar el 7% del PIB. No obstante su ritmo de crecimiento está disminuyendo ligeramente, influyendo factores tales como una mayor competencia en tarifas, sobre todo en seguros de Automóvil, y también la situación de bajos tipos de interés e incertidumbre en la evolución de los mercados financieros, que afectan muy directamente al desarrollo de los seguros de Vida.

Nuestros Logros

La tendencia que se manifiesta es la de un cambio de escenario donde la competencia cada vez está siendo mayor, sobre todo en el segmento de Clientes de economías particulares. En este escenario la evolución de la actividad comercial de Seguros Lagun Aro ha sido muy satisfactoria en lo que se refiere a crecimiento en los ramos estratégicos.



Hemos crecido el 7% en Autos, en línea con el resto del sector, 21% en Hogar, frente al 14% sectorial y 19% y 13% en Vida Riesgo y Ahorro, respectivamente. En estos dos seguros nuestro crecimiento ha sido claramente superior a los sectoriales y también a nuestras previsiones de objetivos.

Desde otro punto de vista estamos viviendo un proceso paulatino de concentración del sector y de continuos cambios en los protagonistas de la oferta del mercado.

Durante el ejercicio 2003, apenas se han registrado variaciones entre los principales actores del sector, sin embargo, en Seguros Lagun Aro estamos convencidos de que en este escenario de mayor competencia y de tendencia hacia la concentración, el éxito radica en el desarrollo continuo de las capacidades de las personas de la Compañía. Es precisamente en este campo donde hemos realizado importantes avances mediante acciones de formación en competencias conversacionales y "coaching", fomentando así el liderazgo en la gestión de las personas.

Otro ejemplo de buena práctica es el desarrollo de un modelo comercial propio -el COMO-, definiendo conceptos y herramientas que nos permiten obtener una mayor eficacia comercial, al aumentar nuestra profesionalidad en la gestión comercial.

Sin embargo, estas actividades y otras no pueden hacerse sin una mejora de nuestros enfoques estratégicos a través de una gestión por procesos, donde los equipos adquieren un papel fundamental en el despliegue de acciones y su seguimiento a través de los indicadores clave. Hemos trabajado intensamente en la gestión por procesos creando el Comité de Procesos y avanzando así en la implantación de una cultura de la Calidad Total. Como consecuencia de ello hemos obtenido el reconocimiento de la "Q de Plata" por parte del Gobierno Vasco (Eusko Jaurlaritza), tras la evaluación externa realizada por Euskalit (Fundación Vasca para la Calidad-Kalitaterako Euskal Iraskundea), en base al Modelo Europeo de Excelencia EFQM.

Nuestro principio de crecimiento sostenido y rentable del negocio se concreta en una gestión técnica aseguradora donde buscamos la suficiencia de rentabilidad en primas en todos los ramos en los que trabajamos. Hemos prestado atención prioritaria a todos los grupos de interés y de forma especial a nuestros Clientes, a nuestras personas y a nuestros accionistas, buscando siempre su equilibrio. Estamos francamente satisfechos de los resultados alcanzados con todos ellos.

Hemos alcanzado un volumen de facturación de 142.360 miles de euros, con un crecimiento del 21% (frente a un crecimiento sectorial del 4,1%, descontando el efecto de la exteriorización). Nuestros resultados antes de impuestos han sido de 12.197 miles de euros, creciendo un 25% respecto al año anterior. Con todo ello el balance es muy positivo, en comparación con las referencias y el comportamiento del sector, ya que hemos conseguido superar nuestros objetivos de forma satisfactoria.

Nuestra visión de futuro.

Durante el ejercicio 2004 vamos a diseñar nuestra estrategia para el próximo cuatrienio 2005-2008 y a marcar el rumbo a seguir por Seguros Lagun Aro. También vamos a desplegar acciones que mejoren nuestras capacidades comerciales e incrementen aún más la satisfacción de los diferentes grupos de interés, en especial de nuestros Clientes.

El éxito de Seguros Lagun Aro está basado en todos aquellos que han depositado su confianza en nosotros: Clientes, accionistas, personas, aliados, mediadores y proveedores. A todos ellos queremos agradecerles sinceramente su contribución a los resultados positivos de este año. Confiamos en que el año 2004 sea todavía mejor que 2003 y que disfruten igual que nosotros de los éxitos alcanzados.





~ Aspectos destacables

en la gestión de

Seguros Lagun Aro

~ Aspectos destacables en la gestión de Seguros Lagun Aro

"Nuestras personas y la gestión por procesos son las claves de nuestros logros"

Podemos considerar que el ejercicio 2003, tercer año de nuestro ambicioso Plan Estratégico para el cuatrienio 2001-2004, ha sido altamente satisfactorio. Los resultados y los indicadores de nuestro cuadro de mando nos muestran que hemos superado cada uno de nuestros objetivos referidos a la satisfacción de los Clientes, de las personas que forman parte de este proyecto y del desarrollo y la rentabilidad de nuestro negocio. Nos sentimos muy satisfechos de los logros alcanzados.

Elias Atuxa, Director General

Nuestra estrategia y su despliegue en los Planes de Gestión anuales están dirigidos a afianzar nuestra posición de liderazgo en la calidad de servicio a nuestros Clientes.

El enfoque de las acciones realizadas en 2003 y los resultados que hemos obtenido han sido muy satisfactorios y confirman que hemos sabido responder a las expectativas y necesidades de nuestros Clientes, canales de distribución y accionistas.

Tras la reflexión realizada de cara a la elaboración del Plan de Gestión 2004, las prioridades que vamos a abordar durante este año van a estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades del Cliente, mantener nuestro liderazgo en calidad de servicio y la mejora en la calidad de nuestros procesos.

En el sector asegurador las perspectivas para una Compañía como la nuestra, representan un conjunto de oportunidades que nos van a permitir superar nuestros objetivos de crecimiento de negocio, así como la satisfacción de Clientes y personas y la reducción de nuestros gastos de gestión. Observamos un entorno con potencialidades positivas de rentabilidad, lo cual va a provocar que las compañías aseguradoras establezcan estrategias comerciales más agresivas en cuanto a fijación de tarifas. También estamos convencidos de que primará el objetivo de la consecución de resultados positivos en cada uno de los ramos.

Nuestra Estrategia

Tenemos la certeza de que una estrategia dirigida a dar la mejor respuesta a nuestros retos de futuro se basa en el crecimiento sostenido y rentable de nuestro negocio y en la excelencia en el servicio al Cliente.

Nuestra visión empresarial de liderazgo en la calidad de servicio nos ha proporcionado unas herramientas de gestión desde el modelo EFQM. En concreto, hemos avanzado en la gestión por procesos, fundamentalmente en aquellos que consideramos clave. Hemos creado un Comité de Procesos en el que los propietarios de procesos tenemos establecido una sistemática de gestión, mejora y aprendizaje. Los resultados que estamos consiguiendo son muy satisfactorios. Durante el ejercicio 2004 continuaremos con una dinámica iniciada en años anteriores y creemos que será una práctica habitual, un hábito en nuestra gestión.

El desarrollo del modelo de gestión EFQM requiere de un ejercicio de liderazgo que se muestra en los equipos de proceso. Durante el año 2003 el equipo de líderes de Seguros Lagun Aro ha realizado acciones de formación destinadas a su desarrollo personal y al de sus colaboradores, abarcando a personas de diferentes procesos y centros de trabajo.

Nuestra gestión, nuestra estrategia y nuestros resultados empresariales han obtenido el reconocimiento a la Excelencia a la Calidad en la Gestión: la Q de Plata, otorgada por el Gobierno Vasco, tras la evaluación externa realizada por Euskalit. Somos una Compañía de referencia en el sector asegurador por su excelencia en la gestión y hemos participado en foros organizados por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras) en los que hemos expuesto nuestra experiencia ante el sector asegurador en gestión de la calidad.



Estamos convencidos de que la utilización del modelo de gestión EFQM, adaptado a nuestra realidad, es una clave de éxito que nos permite ser competitivos y diferenciarnos respecto a las entidades aseguradoras que basan su estrategia en su dimensión y volumen de negocio. Durante el año 2004 nos corresponde diseñar nuestra estrategia para el próximo cuatrienio 2005-2008 que nos marcará el rumbo a seguir, es decir, la visión consensuada de hacia dónde y cómo avanzar en nuestro proyecto.

Nuestros Clientes

El Cliente es el pilar fundamental de Seguros Lagun Aro y de su estrategia. Su satisfacción respecto a la calidad de nuestro servicio se ha convertido en la orientación prioritaria de todas nuestras personas y acciones a través de un plan coordinado de diferentes actividades diseñadas por equipos de trabajo.

La medición de la calidad se hace a través de las encuestas realizadas por organizaciones externas (ICEA) y utilizamos una metodología propia, adecuada al sector asegurador. Seguros Lagun Aro es consciente de la importancia que tiene escuchar a nuestros Clientes, conocer la evolución de sus expectativas y dar la mejor respuesta a sus inquietudes. Este enfoque nos hace ser cada vez más ambiciosos en nuestros retos.

La gestión de la satisfacción del Cliente se convierte en una fuente de información, análisis y reflexión básica en el proceso de gestión de Clientes, así como en el desarrollo de los productos y en la prestación de servicios. Nos permite dinamizar los citados procesos y ser activos a la hora de implantar las áreas de mejora que se detectan.

En la Encuesta de Satisfacción del Cliente en el 2003 hemos alcanzado un resultado muy positivo de 8,67 (sobre 10), que supera el obtenido por el grupo estratégico de compañías que compiten directamente con nosotros.

Contamos con 248.000 Clientes, 367.594 pólizas y una cuota de mercado del 10% en Automóviles y Hogar en nuestra área de actuación prioritaria, que son las Comunidades Autónomas del País Vasco y Navarra.

Para el año 2004, Seguros Lagun Aro mantiene el objetivo de ser mejor que sus competidores, por lo que nos encaminaremos a superar al grupo estratégico en calidad de servicio y a aumentar nuestra cuota de mercado. El camino para conseguirlo es incrementar el ratio de vinculación, a través del despliegue de nuestro propio modelo de gestión comercial denominado COMO. Esta herramienta es una guía práctica para mejorar la profesionalidad de nuestra Red Comercial, ser cada día mejores que nuestros competidores y "sorprender" a nuestros Clientes avanzando cada día.

Nuestras Personas

En Seguros Lagun Aro los excelentes resultados que obtenemos son fruto de las acciones realizadas por las personas comprometidas con nuestro Proyecto empresarial. Gracias a su trabajo en equipo y a su participación en la gestión, conseguimos y superamos los retos que nos proponemos.

El ejercicio del liderazgo es la clave para superar las dificultades a las que nos enfrentamos día a día en nuestra gestión. Cada vez son más los líderes de esta Organización que se gestionan a sí mismos, se comprometen con su desarrollo personal y profesional y se muestran como modelo a seguir por los demás.

El concepto de líder lo entendemos como aquella persona que actúa, se compromete y genera condiciones para que otras personas desarrollos su capacidad de trabajo. Entre las acciones que genera un líder destacamos: crear y gestionar equipos de trabajo -en procesos y proyectos-; aprender y desarrollarse en sus competencias, sobre todo conversacionales; y gestionar el componente emocional del equipo humano hacia una posición de ambición e ilusión.

Confiamos en el desarrollo de las personas y durante el año 2003 hemos avanzado en el desarrollo de competencias conversacionales según el programa ABC (The Art of Business Coaching) en el que ha participado un equipo de directores.

Durante el año 2004 nos hemos planteado un reto ambicioso: extender nuestro programa de liderazgo a más de 120 personas de la Organización, contando para ello con un plan propio, diseñado a nuestra medida. Queremos formar a más personas para capacitarlos como líderes y posibilitar ejercer el liderazgo con sus colaboradores y equipos de trabajo.

Durante el año 2003 hemos medido el grado de satisfacción de nuestras personas mediante encuestas diseñadas al efecto y nos hemos comparado con otras organizaciones. Su nivel de satisfacción ha alcanzado el 3,62 (sobre 5) con avances significativos (más de 0,25 puntos porcentuales) en 9 factores, resaltando algunos como el Estilo de Dirección, Valores, Políticas y Estrategias, Información y Comunicación Interna, y Planes de Formación. En todos ellos con avances entre 0,3 y 0,4 puntos porcentuales.

Nuestros Resultados

Los resultados antes de impuestos obtenidos por Seguros Lagun Aro dan una respuesta plenamente satisfactoria a la Misión de la Compañía en sus tres vertientes: desarrollo sostenible del negocio, satisfacción de los accionistas y creación de riqueza para el país. Hemos alcanzado 12.197 miles de euros de resultados, lo que supone un crecimiento del 25% respecto a los registrados el año pasado. Esta cifra refleja una rentabilidad sobre los recursos propios del 28%, ratio que nos coloca en posiciones de liderazgo en el sector asegurador.

Los ingresos totales, que se cifran en los 181.700 miles de euros, han experimentado



un incremento del 7%, superando nuestras previsiones.

La facturación por primas, 142.360 miles de euros, ha sido superior en un 21% a la facturación del año 2002, cumpliéndose de forma satisfactoria los objetivos establecidos. El segmento de particulares, de carácter estratégico, ha registrado un crecimiento del 23,4%, significativamente superior a la media del sector, con un crecimiento en Autos del 7,2%, 21% en Hogar y Comercios y del 15,4% en Vida a primas periódicas.

La facturación de No Vida, que representa el 65% de la facturación total, ha crecido el 10%, mientras que la facturación en Vida, el 35% restante, ha crecido el 48%.

El Ahorro gestionado en Vida, con unas provisiones que se han situado en los 636.350 miles de euros, ha experimentado un crecimiento del 7,4%, también en este caso superior a la media del sector.

El montante de capitales y reservas, que se elevan a los 63.230 miles de euros, registran un crecimiento del 13,5% sobre el cierre del año 2002.

Por último, resaltar el buen comportamiento en la gestión del gasto total de la Compañía de No Vida. Como consecuencia de la gestión de riesgos y política de contratación llevada a efecto, así como del minucioso control del gasto de explotación, el ratio combinado (Gastos de Siniestralidad + Gastos de Explotación, ambos netos de Reaseguro, sobre las Primas Imputadas al Ejercicio Netas de Reaseguro) se ha situado en el 97,5%, aún cuando estamos inmersos en un plan de expansión de la Red de Sucursales de Distribución Directa.

~ El desarrollo
de nuestros sistemas
de gestión

Modelo EFQM

Desde 1996 venimos trabajando en la evolución de nuestro Modelo de Gestión, tomando como referencia el Modelo Europeo de Excelencia EFQM, mediante la realización de autoevaluaciones anuales, en las que calibrámos nuestra situación y detectamos áreas de mejora.

Para contrastar dicha evolución de una forma más exigente, en 2002 decidimos elaborar una memoria de gestión y presentarla a la evaluación de Euskalit.

El proceso de evaluación, desarrollado durante el primer trimestre de 2003 por miembros del Club de Evaluadores de Euskalit, ha supuesto superar los 400 puntos según el Modelo Europeo de Excelencia EFQM, y hacernos acreedores al reconocimiento de la Q de Plata.

Así mismo, la evaluación nos ha proporcionado un informe en el que los evaluadores han plasmado nuestros puntos fuertes y, sobre todo, nuestras áreas de mejora, importante fuente de aprendizaje para orientar la actuación de nuestros procesos.

Gestión por procesos

Durante 2003 hemos diseñado e implantado una metodología para la gestión sistemática de nuestros procesos clave (Gestión de Clientes, Gestión y desarrollo de productos, Prestación del servicio y Gestión y desarrollo de las personas).

Dicha metodología contempla la sistemática de trabajo de los equipos de proceso y la constitución de un Comité de Procesos, en el que participan todos los propietarios de procesos, con una doble finalidad: realizar un seguimiento periódico de las mejoras introducidas y crear un espacio de aprendizaje y mejora para la implantación efectiva de la Gestión por Procesos.

En base a una sistemática de revisión y mejora continua de cada proceso, los primeros resultados obtenidos han sido la incorporación a los equipos de proceso de Clientes internos y proveedores y la revisión tanto del objetivo y alcance de los mismos, como de sus paneles de indicadores, que se constituyen en elementos clave para la medición de la aportación de cada proceso a nuestros objetivos estratégicos.

Así mismo, por segundo año consecutivo, hemos realizado la Encuesta de Calidad del Servicio Interno, en la que participan todas las personas de nuestra Red de Sucursales. Sus resultados, junto a los de las encuestas de Satisfacción de Clientes y Satisfacción de Personas, complementan la visión integral de todos nuestros procesos desde la óptica de sus Clientes.

~ El desarrollo

de nuestros sistemas

de gestión

"Continuamos apostando por el Modelo Europeo de Excelencia EFQM como referencia a la hora de diseñar nuestros sistemas de gestión"

La obtención de la Q de Plata, reconocimiento del Gobierno Vasco a la calidad en nuestra gestión, tras la evaluación realizada por Euskalit en base al Modelo EFQM, supone el refrendo al proceso de transformación del Modelo de Gestión de Seguros Lagun Aro que, entre todos, hemos diseñado, implantado, revisado y mejorado en los últimos años.



Lucio Gallastegui, Director De Calidad



Control Interno y Auditoría

2003 ha sido el año de la consolidación del Equipo de Auditoría Interna, mediante el desarrollo del Plan de Auditoría, con especial énfasis en el análisis integral de las actividades realizadas en nuestras sucursales, así como la revisión de nuestro Mapa de Riesgos.

El Comité de Control Interno y Auditoría ha sido el órgano en el que hemos analizado los resultados de las auditorías y realizado el seguimiento de las acciones correctoras acordadas.

Así mismo, hemos iniciado el análisis del proyecto Solvencia II, que supone el reforzamiento de las actuales exigencias cuantitativas en lo que se refiere al fondo de garantía y al margen de solvencia obligatorio, con la intención de detectar las consecuencias que va a tener en nuestra actividad, así como la preparación del sistema de control interno para la adaptación al mismo.

Nuestro futuro más cercano: las acciones

Modelo EFQM:

- Además de las áreas de mejora que, procedentes de la evaluación externa o del análisis sistemático, se deriven para cada proceso, vamos a desarrollar un proyecto para profundizar en el conocimiento del mismo y hacerlo extensivo a más personas de Seguros Lagun Aro.

- Vamos a realizar una nueva autoevaluación interna.

- Así mismo, revisaremos la metodología para la elaboración del Plan Estratégico 2005-2008.

Gestión por Procesos:

- Ampliaremos el alcance de nuestro Sistema de Calidad, que da soporte normativo y documental a nuestros procesos, de forma que integre todas las actividades de los mismos.

- Implantaremos una metodología propia para la gestión de proyectos, que mejore la eficiencia de los Jefes de Proyecto en la gestión de las acciones de mejora acordadas.

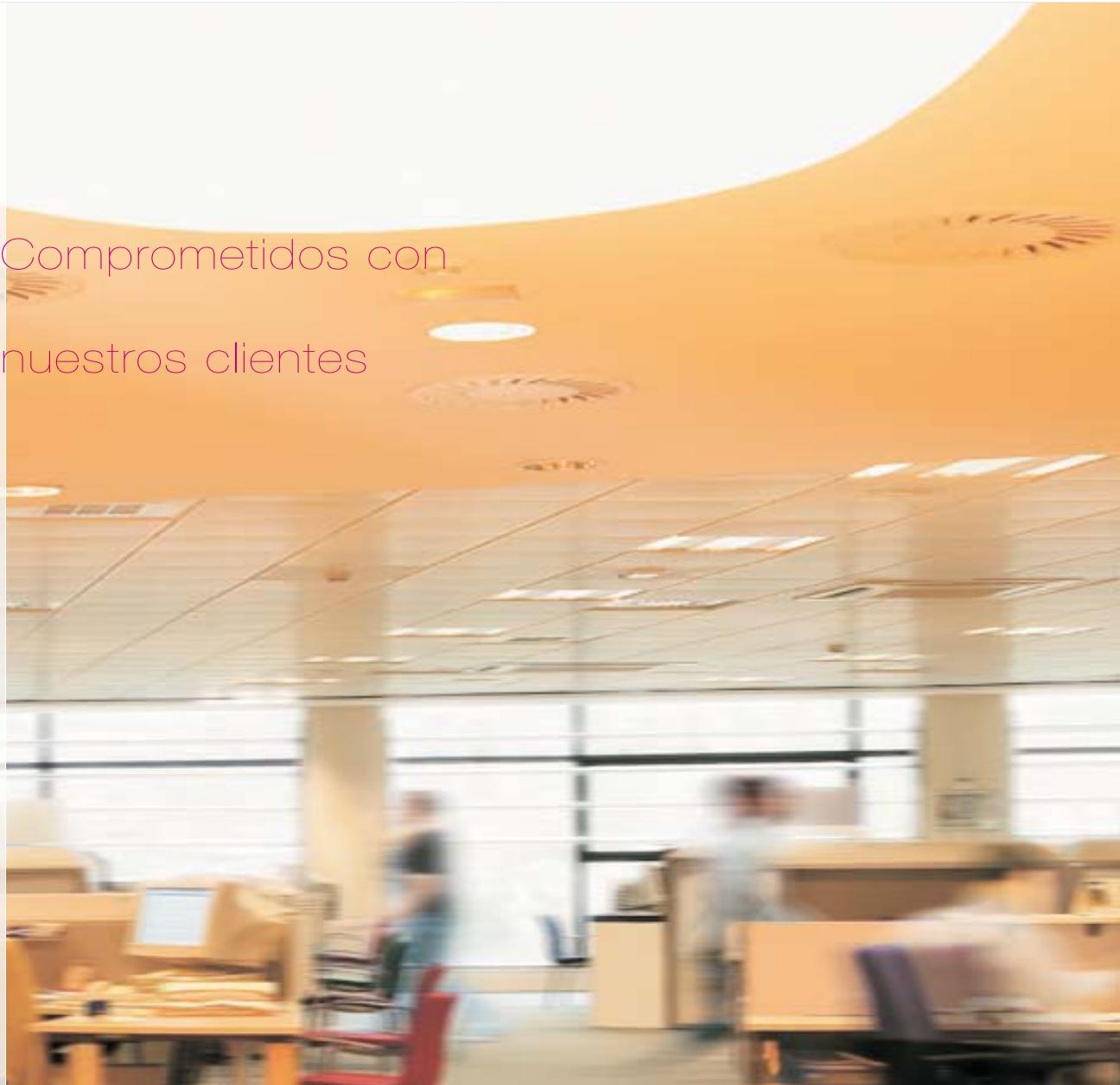
- Desplegaremos la metodología aplicada a los procesos clave a otros procesos relevantes.

Control Interno y Auditoría:

- Vamos a vigilar la evolución del proyecto Solvencia II y analizaremos sus posibles efectos, de cara a incluirlos en la elaboración del Plan Estratégico 2005-2008.

- Desarrollaremos los planes de auditoría y revisaremos el mapa de riesgos.





~ Comprometidos con
nuestros clientes

~ Comprometidos con nuestros Clientes

"Partimos de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y su opinión representa el origen de todas nuestras actividades"

Pensamos que la escucha activa al Cliente es la clave que nos ha hecho renovar el liderazgo en calidad de servicio, dando así respuesta a nuestra razón de ser. Así nos lo muestran los resultados, que este año catalogamos de exitosos. Hemos superado nuestras expectativas de crecimiento, alcanzando un incremento de negocio del 21% respecto al ejercicio anterior, por encima del crecimiento del sector.

Juan Carlos Benavente, Director Comercial

En Lagun Aro consideramos que nuestro trabajo de realizar una escucha activa de la voz de nuestros Clientes, en este 2003 ha supuesto una consolidación de este proceso.

Desde 1.999 trabajamos para medir y cuantificar la satisfacción de nuestros Clientes, y en este proceso hemos avanzado hasta llegar a diseñar una metodología, que nos permite conocer de manera directa y fiable sus inquietudes.

A través del Estudio Continuo de Satisfacción, el Estudio Anual de Satisfacción (que nos permite además compararnos con la competencia), Grupos de Opinión y Entrevistas en Profundidad con nuestros Clientes actuales y potenciales, hemos conseguido conocer de manera directa sus expectativas y valoraciones. Contemplamos además a los Clientes de todos los canales actuales (Mediación, Caja Laboral y Red Directa), y analizamos su valoración de la calidad del servicio prestado en cada uno de los momentos importantes de la relación (la contratación, el siniestro y su interacción con nosotros).

La escucha al Cliente no sólo nos ayuda a prestarle cada año un mejor servicio, sino que nos sirve de fuente de aprendizaje para conocer nuestras áreas de mejora y construir a partir de ellas nuestros planes de mejora, fruto de los cuales hemos emprendido las siguientes acciones en el año 2003:

Con objeto de mejorar la Disponibilidad y Accesibilidad a nuestros Clientes hemos trabajado en el proyecto Contact Center, un Centro de Servicio de Atención Telefónica, que permitirá a nuestros Clientes actuales y potenciales tener un mejor acceso a los servicios que Lagun Aro pone a su disposición.

Por otro lado, con la intención de mejorar la calidad de servicio en la interacción con el Cliente durante el proceso de venta, hemos consolidado, a lo largo de este ejercicio, la implantación de la Guía de Buenas Prácticas Comerciales. El objeto de esta guía es proporcionar a las personas que trabajan cara a cara con el Cliente aquellas conductas y comportamientos que son valorados por éstos y favorecen una mayor satisfacción en sus contactos habituales. Con el fin de garantizar el despliegue de estos comportamientos en las personas de nuestra Red de Distribución utilizamos la figura del "Cliente Misterioso", para asegurarnos de que dichas conductas se manifiestan en nuestros contactos diarios y garantizar así la mejora continua de dicha relación.

Tampoco descuidamos las aportaciones de las nuevas tecnologías de cara a prestar un mejor servicio y en este año 2003 hemos abordado el proceso de indagación sobre las expectativas que nuestro Cliente y Mercado arrojan en este área. Como resultado de la misma, hemos diseñado un Plan de Desarrollo en Internet a cuatro años.



Desarrollo de nuestra Red de Distribución

El desarrollo de nuestras Redes de Distribución persigue igualmente el objetivo de dar un servicio cercano y de calidad, y al mismo tiempo, proseguir con nuestro crecimiento sostenido del negocio.

En la Red Directa nos hemos dedicado, en consonancia con nuestra línea estratégica, a consolidar nuestra presencia en Vitoria-Gasteiz mediante la apertura de tres nuevas sucursales.

El Canal Bancario continúa con su expansión, mediante la cual nuestros productos y servicios se distribuyen, además de en las Comunidades Autónomas del País Vasco, Navarra, Barcelona y Valencia, en las de Castilla León, Aragón y Rioja, superando ya los 20.000 Clientes en estas nuevas ubicaciones. Caja Laboral dispone de 336 oficinas, de las cuales ya son 93 las que se ubican fuera de las Comunidades Autónomas del País Vasco y Navarra.

Respecto a la Red de Mediación, correderos y agentes, a la que a lo largo de este año hemos dedicado especial atención, nuestros acuerdos con estos profesionales nos han posibilitado el crecimiento en número de colaboradores, así como el crecimiento continuado del negocio que estas colaboraciones nos proporcionan.

Una vez más, fruto de la escucha establecida a este canal mediante encuestas periódicas y dinámicas conversacionales, hemos actuado sobre aquellas áreas en las que nos han manifestado mayores inquietudes.

En concreto, hemos potenciado la Extranet, de cara a proporcionar una herramienta que ayude en el desarrollo de su actividad comercial: optimizando los tarificados de productos, posibilitando el seguimiento de los siniestros de sus Clientes, permitiendo la conversión de proyectos en solicitudes para Autos y potenciando el Buzón de Sugerencias.

Por otro lado, hemos reforzado nuestra comunicación con los mediadores de información mediante un boletín (Ziaboga), incorporando a la revista periódica un nuevo elemento (Ziaboga News) con la intención de que este colectivo acceda con celeridad a los cambios más recientes de la manera más directa y se dé respuesta a su necesidad de información clara y precisa.

Hemos trabajado conjuntamente en la captación y fidelización de los Clientes de mediación, estructurando las Bases de Datos de sus negocios, facilitando la disposición de recursos que favorezcan el diseño de acciones, y contribuyendo a la formación de sus equipos humanos en distintos programas de fidelización, venta cruzada y gestión del negocio.

Gráfico de primas por canal



Actividad Comercial

Podemos catalogar el año como exitoso. Hemos superado nuestras expectativas de crecimiento, y el conjunto de las dos compañías ha alcanzado un crecimiento del 21% respecto al ejercicio anterior, superando los ratios de crecimiento sectoriales.

En aquellos ramos que en Seguros Lagun Aro consideramos estratégicos: Autos y Multirriesgos, nuestro crecimiento es del 7,2% y del 18%, respectivamente, frente al 6,7 y 11,8% del sector.

Fruto igualmente de nuestra actividad comercial el crecimiento en pólizas de este ejercicio ha superado de manera significativa nuestras expectativas. Frente al crecimiento previsto del 4,8%, el resultado ha sido del 9,5%, alcanzando la cifra de 367.594 pólizas en vigor al cierre del ejercicio.

Respecto a aquellos productos que consideramos estratégicos, el crecimiento previsto en pólizas era de un 7%, mientras que el resultado ha sido del 11% .

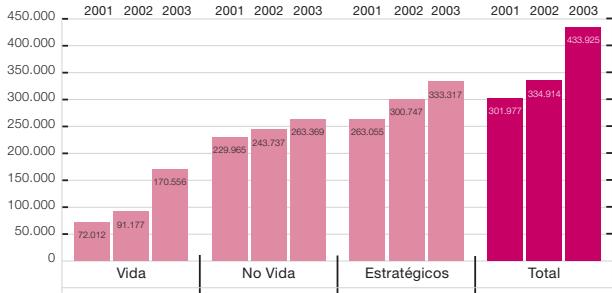
Gráficos de composición de cartera en base a primas y pólizas



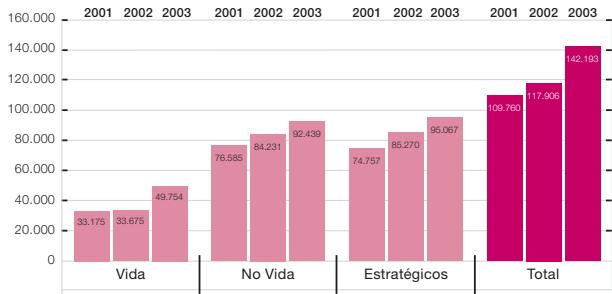
En la cartera de negocio total, la distribución es muy similar a la de 2002. Automóviles representa el 40% de las primas como producto principal, seguido de Vida (35%), Multirriesgos (15%) y Resto No Vida (10%)



Tabla de evolución de pólizas emitidas



Primas emitidas netas de anulaciones. Crecimientos (miles de euros)



Retos para el 2004

Este ejercicio 2004 representa la finalización de proyectos que se extendían dentro del ciclo estratégico 2001-2004.

En 2004 vamos a continuar con nuestra política de expansión abriéndo sucursales en Pamplona, Leioa y Bilbao, localidades representativas de nuestra geografía, en las que disponemos de posibilidades de mayor desarrollo de negocio y acercamiento a nuestros mercados prioritarios.

Continuaremos incrementando nuestras actividades de colaboración con mediadores, mediante nuevos acuerdos, así como la profesionalización continua de nuestros actuales colaboradores.

La Red Bancaria continuará reforzando su presencia en la zona actual de expansión y buscando nuevos mercados, como es el caso de Cantabria para el año 2004.

En cuanto a proyectos de desarrollo, y con el fin de centrarnos en proyectos de valor, no queriendo dispersar nuestra atención, en 2004 concentraremos nuestros esfuerzos en finalizar el diseño de los siguientes:

-Proyecto i-net: Desarrollo de nuestra página web atendiendo a las demandas de nuestros Clientes y mediadores, ofreciéndoles una mayor accesibilidad y disponibilidad a nuestros servicios.

-Proyecto Contact Center: Dispondremos de nuestro Centro de Servicio de Atención Telefónica, orientado a la mejora en la prestación de servicio a nuestros Clientes y mercado potencial.

-Proyecto Sucursal XXI: Vamos a optimizar los procesos de gestión en nuestras sucursales y, como consecuencia, concentraremos nuestro tiempo y esfuerzo en actividades que supongan valor para el Cliente, en especial en aquellas centradas en el asesoramiento personalizado.

Vamos a afianzar las relaciones con nuestros aliados desde la óptica de la distribución, en especial con Caja Laboral y Sanitas. La Red Bancaria dispondrá de nuevos productos adaptados a las necesidades y expectativas de sus Clientes (Lagun Aro Ahorro Infantil, Lagun Aro Previsión Segura PPA y Lagun Aro Ahorro Optima), y con nuestro aliado Sanitas hemos iniciado un proyecto en el que nuestras aspiraciones son: proporcionar a su red y a sus Clientes productos y servicios diseñados específicamente para adaptarlos a sus estrategias con la intención de iniciar la actividad en el ejercicio 2005.

Además, vamos a seguir trabajando para consolidar e integrar nuestros equipos de proceso con el objetivo de mejorar los servicios prestados a nuestros Clientes, desarrollar productos a la medida de sus necesidades y gestionar sus siniestros de manera óptima, lo que posibilitará seguir posicionando a Lagun Aro como líder en Calidad de Servicio.



A close-up photograph showing the interior and exterior of a boat. The foreground shows a dark, textured surface, likely a seat or floor mat. Behind it, the polished metal frame of the boat's hull and deck is visible, reflecting light. A circular vent or hatch is mounted on the metal structure.

~ Nuestros productos

y el servicio

que prestamos

Gestión y Desarrollo de Producto

~ Nuestros productos y el servicio que prestamos

"A través de la gestión por procesos, alcanzamos el equilibrio esperado entre calidad de servicio y margen técnico de nuestros productos"

Los esfuerzos encaminados a la mejora de los márgenes de nuestros productos, nos han situado en una posición de siniestralidad muy competitiva frente al sector. Además, hemos dedicado un importante esfuerzo en ampliar la oferta de productos, prestando especial interés en mejorar la información y documentación que ofrecemos a nuestro Cliente. En lo relativo al prestación de servicio, hemos avanzado en la mejora de la calidad, atendiendo a la Satisfacción de Cliente, Rentabilidad y Reducción de Gastos.

Ricardo Gandía. Director Técnico



Al igual que en 2002, en el ejercicio 2003 hemos vuelto a alcanzar nuestros objetivos de un resultado técnico de directo positivo.

Los esfuerzos que venimos realizando en los últimos ejercicios, encaminados a la mejora de los márgenes de nuestros productos, nos han situado en una posición de siniestralidad muy competitiva frente al sector.

El ratio de siniestralidad sobre primas adquiridas para el conjunto de ramos No Vida ha quedado, finalmente, en el 64,1%, lo que supone un porcentaje ligeramente superior al obtenido el año anterior, pero inferior al previsto en cuatro puntos.

A este resultado han contribuido la mayor parte de los productos que distribuimos en la actualidad, si bien, dada su especial incidencia en el resultado final de la Compañía de Seguros Generales, merece destacarse el comportamiento de la siniestralidad de Autos.

En este ramo, la siniestralidad se ha mantenido en unos niveles muy satisfactorios, fruto del trabajo previo realizado, es decir, de constantes acciones de mejora desarrolladas e implantadas en los últimos años, orientadas, fundamentalmente, a la segmentación y selección de riesgos, con el objetivo de lograr un mayor control de la siniestralidad.

En el ramo de Hogar nos hemos mantenido, con un ratio de siniestralidad del 56,3%, en una posición ventajosa respecto al sector. Sin embargo, debemos señalar que se ha producido un repunte de la misma respecto al ejercicio precedente. Este repunte viene motivado por un ligero incremento de la frecuencia de siniestros y por un mayor impacto de siniestros de elevada cuantía.

Las medidas correctoras, ya adoptadas, nos permitirán reconducir esta situación para el 2004.

Nuestro mayor éxito en este año 2003 ha sido el resultado obtenido en el ramo de Comercios. El plan de saneamiento del ramo que hemos venido implantando entre 2001 y 2002, ha dado finalmente sus frutos en este ejercicio. Efectivamente, en el 2003 el resultado de las medidas de corrección adoptadas nos ha llevado a una disminución de la frecuencia de siniestros de 2 puntos y nos ha permitido reducir la tasa de siniestralidad, ni más ni menos que en 30 puntos.

En relación a nuestra Compañía de Vida, destacamos que, un año más, hemos conseguido reducir la tasa de siniestralidad de Vida Riesgo, en este caso en prácticamente 2 puntos con respecto al año 2002, lo que nos ha llevado a la obtención de un resultado técnico superior a las previsiones.

Tras la labor de diseño desarrollado a lo largo del ejercicio precedente, esta anualidad hemos puesto a disposición de nuestra Red Comercial dos nuevas modalidades de nuestro producto de Hogar (Lagun Aro Hogar Optima y Lagun Aro Hogar Exclusiva), adaptadas a las actuales necesidades de nuestros Clientes, lo que sin duda ha contribuido al excelente ratio de crecimiento alcanzado en el ramo.

También hemos dedicado un importante esfuerzo a mejorar la información y documentación que ofrecemos a nuestros Clientes cuando contratan un seguro,

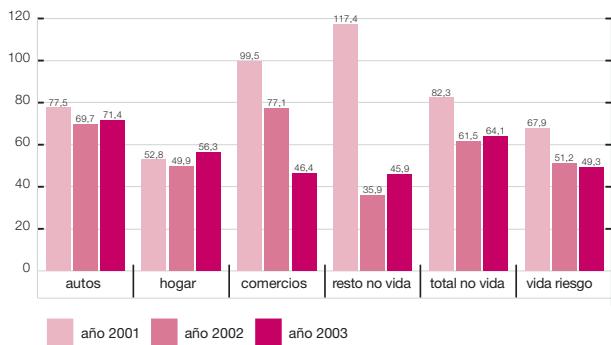
apostando por una mayor transparencia y claridad.

En este año 2003, fruto de una colaboración más estrecha con nuestro aliado Sanitas, hemos podido ampliar nuestro catálogo de Salud con un nuevo producto: Lagun Aro Salud Vital.

Igualmente, hemos diseñado para nuestro aliado, Caja Laboral, un nuevo producto de Ahorro Garantizado, denominado Plan Futuro Caja Laboral, que añade tres ventajas sobre el producto anterior:

- Permite la emisión on-line.
- Mejora en liquidez, con posibilidad de rescates parciales.
- Flexibilidad del pago de primas periódicas (ofreciendo todas las posibilidades de pago, desde anual hasta mensual), con las consiguientes ventajas para el Cliente.

Siniestralidad Seguro Directo (% s/primas adquiridas)



Reaseguro

En 2003, el porcentaje de primas que cedemos a Reaseguro ha dado un giro importante, puesto que, al contrario de lo realizado en años anteriores, en esta anualidad incrementamos nuestra cesión en 1,8 puntos.

De esta forma, el porcentaje de cesión se eleva hasta el 24,11% sobre el total de primas emitidas en el seguro directo.

Este cambio tiene su origen en un incremento de la cesión en los contratos de Reaseguro.

En el negocio facultativo, y dado que mantenemos nuestra política de no incrementar nuestra cartera de grandes riesgos, no hemos tenido necesidad de Reaseguro por esta vía, con lo que los niveles de cesión no se han modificado.

Lo más destacable del resultado de Reaseguro es que aumentamos el margen

técnico cedido hasta el 7,14%, lo que viene a representar una mejora de 1,46 puntos respecto al 2002.

Este resultado es consecuencia, fundamentalmente, del buen comportamiento de la siniestralidad, contribuyendo también los ajustes realizados en las renovaciones de los contratos de los últimos ejercicios.

La mejoría del margen cedido afecta tanto a contratos como a la vía facultativa.

En este año hemos implantando un nuevo procedimiento de "Selección de Reaseguradores", que sistematiza nuestras normas internas de funcionamiento y que nos aporta una mejoría en la gestión al objeto de trabajar con reaseguradores de máxima solvencia.

Margen Cedido al Reaseguro (Vida Riesgo + No Vida) (en miles de euros)

	2001	2002	2003
Primas emitidas seguro Directo	86.822,98	95.166,45	104.597
Primas cedidas al Reaseguro	20.481,16	21.230,70	25.223
% Cesión S/Primas Emitidas	23,6%	22,3%	24,11%
Siniestros seguro Directo	65.307,02	54.355,81	62.211
Siniestros cedidos al Reaseguro	21.874,09	9.492,24	9.787
% Cesión S/Siniestralidad Total	33,5%	17,46%	15,73%
Margen Cedido al Reaseguro	-5.491,92	5.401,23	7.448,3
% S/Primas emitidas seguro Directo	-6,3%	5,7%	7,14%

Prestación de Servicio

A lo largo del ejercicio 2003 hemos avanzado en la adaptación de los equipos de gestión de siniestros (corporales, materiales autos y materiales diversos) a las exigencias de la gestión de procesos, haciendo converger los diversos subprocesos en un único marco.

En esta línea, hemos procedido a la revisión global del modelo de gestión de siniestros, con el fin de confirmar su adecuada alineación con las mejores prácticas del sector, así como destacar las mejoras que pudieran producirse en el mismo.

Este Proyecto está enfocado a la mejora de la calidad de servicio, tal y como la recogemos en nuestra visión de empresa, y tiene un importante impacto en tres de nuestros objetivos estratégicos: la Satisfacción del Cliente, la Rentabilidad y la Reducción de Gastos.

En la constante búsqueda de la satisfacción de las necesidades de nuestros Clientes hemos desarrollado acciones de diverso signo entre las que cabe destacar:

- Prestación del servicio de peritación instantánea del automóvil ("Drive in") mediante concertación con diversos proveedores.
- Implantación de un sistema de mensajes telefónicos (SMS) mediante los cuales comunicamos a nuestros Clientes, en tiempo real, los avances en la gestión de sus siniestros.
- Desarrollo de una Extranet corporativa que permite el acceso de los Mediadores a la consulta de la situación de los siniestros en pólizas intermedias por cada uno de ellos, lo que facilita la rápida respuesta al interés del Cliente.
- Implantación de nuevos indicadores de productividad para la mejora del proceso.

Con todas estas acciones continuamos mejorando nuestros indicadores de gestión, contribuyendo a la consecución de los altos niveles de satisfacción de nuestros Clientes.

El Futuro

De cara al año 2004 hemos previsto que los márgenes técnicos de nuestros productos continúen en la línea ascendente observada en las últimas anualidades.

Para conseguirlo, nuestro principal reto se va a centrar en la disminución de las tasas de siniestralidad de los ramos de Autos y Hogar.

El objetivo en el caso de Autos es la reducción de 2,5 puntos en la siniestralidad.

En Hogar, nuestro esfuerzo nos deberá llevar a cifras más ambiciosas. En concreto, prevemos disminuir la tasa de siniestralidad en 5 puntos, para lo que ya a finales de 2003 hemos adoptado las medidas correctoras oportunas.

Para el ramo de Comercios tenemos previsto mantener los buenos resultados obtenidos en 2003, lo que nos deberá conducir a alcanzar el equilibrio técnico al cierre de cuentas de 2004.

En el transcurso de la anualidad modificaremos nuestros productos de Autos y Comercios, siempre con el objetivo último de mejorar la satisfacción de nuestros Clientes.

También con este fin, vamos a continuar trabajando en la información y documentación que facilitamos a nuestros Clientes, manteniendo nuestra apuesta de mayor transparencia y claridad.

Nuestro catálogo de productos de Vida se verá incrementado con dos nuevos productos, Lagun Aro Ahorro Infantil y Lagun Aro Previsión Segura PPA, que pondremos a disposición de todos nuestros canales de distribución.

Igualmente, implantaremos un producto de Ahorro para nuestra Red de Directo y de Mediación, el Lagun Aro Ahorro Óptima, y complementaremos nuestro seguro de Vida Riesgo con nuevas coberturas de invalidez, adecuando aún más el producto a las distintas necesidades de protección que demanda nuestro Cliente.

Nuestra política de Reaseguro no ha variado para 2004, con lo que esperamos

unos ratios de cesión de primas y márgenes similares a 2003, y seguir estrechando vínculos con nuestros reaseguradores, con la vista puesta en unas relaciones a largo plazo.

En lo que respecta a la prestación de servicio, seguiremos trabajando en nuevas acciones de mejora que nos llevarán a optimizar la eficacia del proceso.



~ La rentabilidad
y solvencia de
las Sociedades



~ La rentabilidad y solvencia de las Sociedades

En un contexto de recuperación económica de los mercados financieros y bajos tipos de interés, Seguros Lagun Aro ha incrementado sus beneficios en un 25% respecto a 2002

Los beneficios de Seguros Lagun Aro se han incrementado un 25% respecto al ejercicio precedente. Esto se debe, en buena parte, al crecimiento de los resultados financieros en un 175% respecto a 2002, en un entorno de recuperación económica de los mercados financieros, -especialmente los de renta variable, que han evolucionado de forma favorable-, y de mínimos históricos en tipos de interés.

Jose María Aretio. Director Administrativo-financiero



Evolución de nuestros resultados antes de impuestos

~

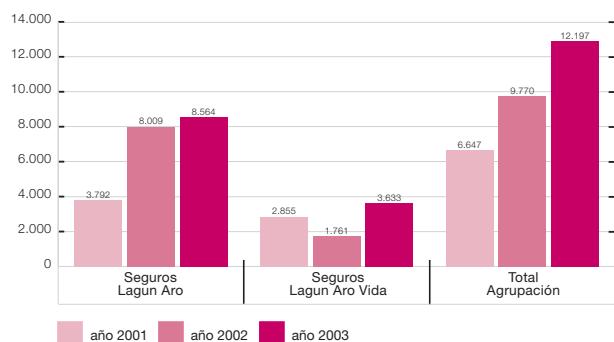
Los beneficios del total de la Compañía antes de impuestos ascienden a 12.197 miles de euros, lo que representa un incremento del 25% respecto a los del ejercicio precedente.

En Seguros Lagun Aro, S.A. los resultados alcanzan un importe de 8.564 miles de euros frente a los 8.009 miles de euros registrados el ejercicio anterior, es decir, un crecimiento del 7%.

Los resultados en Seguros Lagun Aro Vida, S.A. son de 3.633 miles de euros, frente a los 1.761 miles de euros registrados en el ejercicio anterior, es decir, un crecimiento del 106%. Este incremento espectacular se justifica por la positiva evolución de los mercados financieros.

El rendimiento de la cartera de inversiones, que afecta a los contratos de seguros sobre provisiones matemáticas medias con tipo de interés garantizado, ha alcanzado una tasa superior al a un tipo de interés medio garantizado a nuestros Clientes del 3,8%.

Evolución de los resultados antes de impuestos. En miles de euros.



Evolución de nuestros Recursos Propios

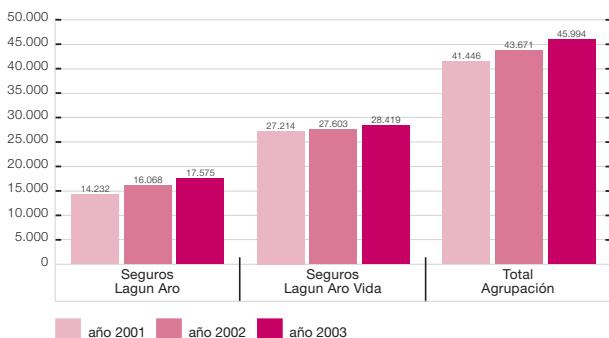
~

Nuestros Recursos Propios contables al cierre del ejercicio económico 2003, de resultar aprobada en las Juntas Generales de Seguros Lagun Aro Vida y No Vida la propuesta de distribución de resultados realizada por los Consejos de Administración, ascienden a 45.994 miles de euros, frente a los 43.670 miles de euros al cierre del ejercicio anterior, lo que representa un crecimiento del 5,3%.

Ambas Compañías mantienen su política de distribución de resultados, iniciada en el ejercicio 1996 en la sociedad de Vida y en 1998 en la sociedad de No Vida y que alcanza el 75% del resultado distribuible. Los dividendos correspondientes al ejercicio 2003 ascienden a un importe conjunto de 6.219 miles de euros y experimentan un incremento del 35% sobre los distribuidos el ejercicio 2002.

Seguidamente se expone una evolución de los Recursos Propios en la que se puede observar el incremento de los mismos.

Evolución de los Recursos Propios. En miles de euros.



Margen de solvencia y cobertura de provisiones técnicas

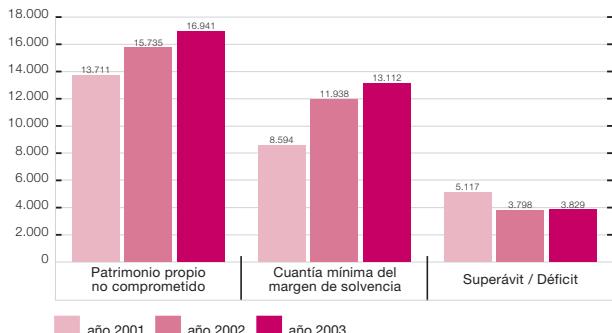
El margen de solvencia de la Agrupación presenta un superávit respecto a la cuantía mínima exigida, de 15.387 miles de euros, de los que 3.829 miles de euros corresponden a Seguros Lagun Aro, S.A. y 11.558 miles de euros a Seguros Lagun Aro Vida, S.A. Este superávit, en términos relativos, es del 29% y 51% respectivamente, para cada una de las Compañías.

La Compañía de Vida, anticipándose a las disposiciones legales futuras, desde este ejercicio 2003 no ha incluido como partida positiva en el cálculo del margen de solvencia el 50% de los beneficios futuros del ramo de Vida que en el ejercicio 2002 ascendían a 6.588 miles de euros.

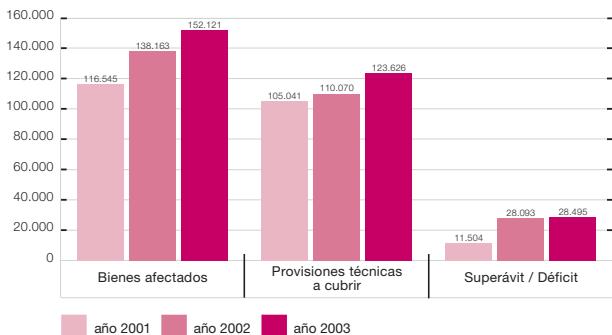
En relación a la Cobertura de Provisiones Técnicas, ambas Compañías reflejan superávit de bienes afectos respecto a los compromisos a cubrir por un importe conjunto de 67.317 miles de euros, de los que 38.822 miles de euros corresponden a Seguros Lagun Aro Vida y 28.495 miles de euros a Seguros Lagun Aro S.A.

Seguidamente se expresa la evolución del Margen de Solvencia y la Cobertura de Provisiones Técnicas de ambas sociedades.

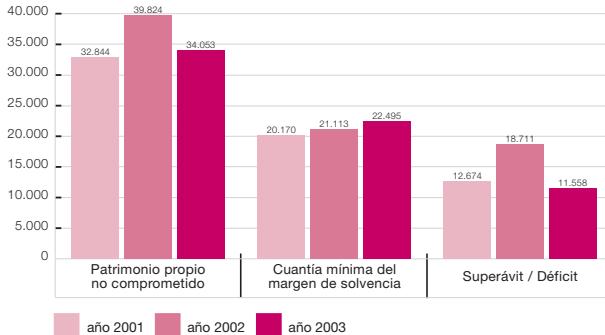
Seguros Lagun Aro S.A. Margen de solvencia. En miles de euros.



Seguros Lagun Aro S.A. Cobertura de Provisiones Técnicas. En miles de euros.

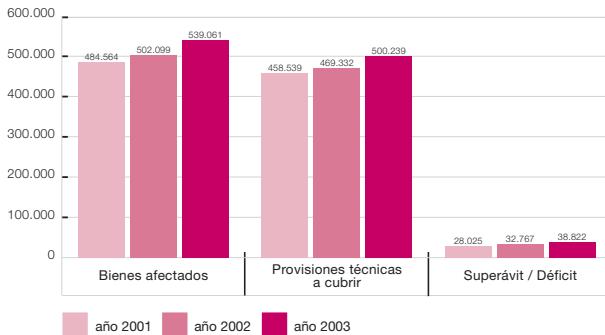


Seguros Lagun Aro S.A. Margen de Solvencia. En miles de euros.



Seguros Lagun Aro Vida S.A. Cobertura de Provisiones Técnicas. En miles de euros.

En miles de euros.



Nuestro futuro más cercano

El ejercicio 2004 viene marcado por un elevado grado de consenso sobre la recuperación de la actividad económica.

En relación a los tipos de intervención, no se esperan subidas de los mismos hasta la segunda mitad del año y una fortaleza excesiva del euro frente al dólar podría incluso llevar a una reducción de tipos en Europa, una posibilidad, no obstante, poco probable.

En relación a la renta variable, se observa un impulso comprador a corto plazo favorecido por tipos de interés bajos, dividendos interesantes, crecimiento económico y saneamiento de los balances de las empresas. Sin embargo, no se esperan subidas en dobles dígitos.

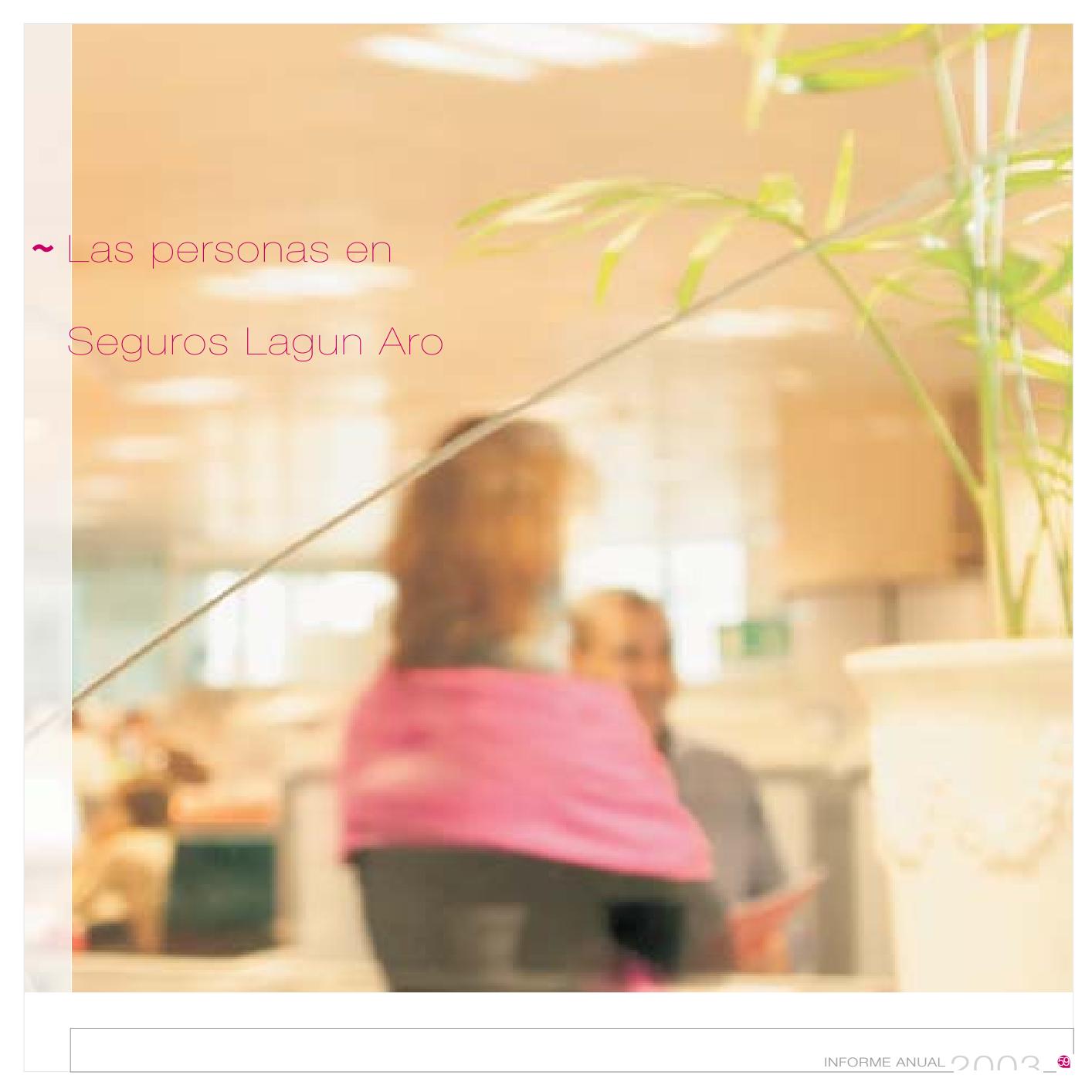
En el ejercicio 2004 la modificación del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados para adaptarlo a las directivas 2002/12/CE y 2002/13/CE, referidas a los requisitos del margen de solvencia de las empresas de seguros de Vida y No Vida, respectivamente, conocida como Reforma de Solvencia I, va a suponer un paso intermedio para alcanzar Solvencia II.

El proyecto Solvencia I supone el reforzamiento de las actuales exigencias cuantitativas, tanto en lo que se refiere al fondo de garantía como al margen de solvencia obligatorio. En este punto, la situación de ambas sociedades se encuentra saneada estando en disposición de aplicar las nuevas exigencias sin poner en peligro la solvencia de las entidades.

En los próximos años va a ser muy relevante el proyecto Solvencia II, que se presenta como una aplicación al sector asegurador del proceso iniciado en el sector bancario bajo el nombre de Basilea II.

El mencionado proyecto amplía el enfoque de Solvencia I desde la perspectiva del análisis de riesgos a los que se enfrentan las entidades aseguradoras.



A photograph showing a woman from behind, wearing a pink shawl, seated at a table. In the foreground, a large green plant is visible. The background is slightly blurred, showing an indoor setting.

~ Las personas en

Seguros Lagun Aro

~ Las personas en Seguros Lagun Aro

"La clave está en las personas: lo decimos y lo hacemos"

La creación de empleo de calidad, la satisfacción de las personas de nuestra Organización, el Modelo de Gestión de las Personas basado en Competencias, y el diseño de un modelo que posibilita a los trabajadores convertirse en propietarios de Seguros Lagun Aro, han sido los aspectos más destacados del año 2003.

Roberto Sánchez, Director De Recursos Humanos



El futuro de las personas que trabajamos en Seguros Lagun Aro lo creamos nosotros mismos mediante nuestro trabajo para y con los Clientes. El reto es alcanzar la mejor cualificación y la mejor calidad de servicio, y para ello contamos con el compromiso y plena involucración de todas las personas que integramos Seguros Lagun Aro.

Crecimiento y Promoción de las personas

En Seguros Lagun Aro continuamos incorporando personas año tras año, de acuerdo con el Plan Estratégico 2001-2004, en el que se apuesta por la expansión en las Comunidades Autónomas del País Vasco y Navarra.

En línea con el ejercicio anterior, hemos incorporado en diferentes momentos del año a 46 personas. La mayoría de las incorporaciones se han realizado en la Red Comercial, y más concretamente en el puesto de Gestor Comercial, creciendo también en los Servicios Centrales, donde se está reforzando la estructura con personas que ocupan puestos de carácter técnico.

Por otra parte, hemos consolidado la incorporación de personas que realizan prácticas en nuestra Organización, contando en 2003 con 33 alumnos de diferentes centros universitarios. De este modo, participamos en la formación y capacitación de las personas de nuestro entorno. Destacamos también la contratación posterior de algunas de estas personas.

Además, han tenido lugar cinco promociones, tres de ellas en la Red Comercial, a puestos de Director de Sucursal y 2 en Servicios Centrales, con 6 cambios de puestos, atendiendo a las demandas de las personas, y persiguiendo una mejor adecuación persona-puesto.

Formación y desarrollo de las personas

En Seguros Lagun Aro nos preocupa asegurar la adecuación de las personas a las competencias actuales y futuras requeridas por la Organización, contribuyendo de este modo al desarrollo y a la mejora profesional de las personas.

Por ello, realizamos Diagnósticos de Necesidades y Planes de Formación de modo continuo. En el año 2003 hemos contado con un **diagnóstico** y un plan cuya elaboración y gestión ha sido **subcontratada**, por primera vez, contando para ello con un proveedor externo especializado en esta actividad.

Las principales líneas de actuación iniciadas en este ejercicio **han ido encaminadas hacia** ambiciosos retos tales como el liderazgo, la implantación de la gestión por procesos, la prioridad de la formación en la Red de Sucursales y la actualización técnica.

En el año 2003 hemos destinado 6.065 horas a la formación con una inversión de 261.000 euros.

Estos datos son absolutamente coherentes con la finalidad del Plan de Formación diseñado, que es la adaptación de los Recursos Humanos de Seguros Lagun Aro a las exigencias de un mercado en permanente proceso de cambio e innovación como es el actual.

La satisfacción de nuestras personas

En Seguros Lagun Aro nos preocupa la satisfacción de las personas que componemos la Organización. Por ello realizamos mediciones bieniales de la misma.

En septiembre de 2003 se ha realizado una Encuesta de Satisfacción de las Personas (la cuarta medición en la Organización).

En esta ocasión se ha llevado a cabo un intenso trabajo de revisión del contenido del cuestionario (sin afectar a la trazabilidad), así como del formato del mismo, mejorando su presentación y manejo.

En cuanto a resultados, hemos cumplido, con creces, los objetivos planteados:

- Obtenemos una puntuación global de 3,62 en una escala de 1 a 5, superior al objetivo (3,45) y a la puntuación obtenida en la medición anterior, realizada en 2001 (3,41).
- Todos los factores medidos son puntuados por encima de 3 (umbral de satisfacción), mejorando en el 95% de los mismos.
- Mejoramos y cumplimos objetivos de puntuación en los factores con menos nivel de satisfacción como son Reconocimiento (3,34) y Participación (3,36).
- Los factores mejor valorados por las personas que trabajamos en Seguros Lagun Aro son la Seguridad de Empleo y Futuro (3,99), Integración en la Empresa (3,98) y Objetivos (3,91).

No obstante, estando satisfechos con el avance, nos planteamos acciones en los años 2004 y 2005 para mejorar los factores que han obtenido las puntuaciones más bajas (aun cuando éstas no se sitúan en ningún caso por debajo de tres).

La evaluación de nuestras personas

En el ejercicio 2002 se desarrolló un Modelo de Gestión por Competencias que nos permitió, entre otras actuaciones, realizar la evaluación de un colectivo aproximado de 30 personas.

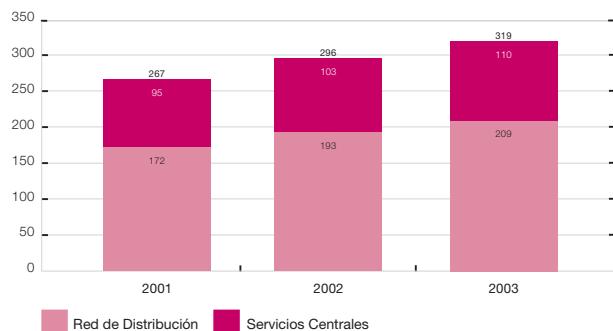
Asimismo, en el año 2003 se ha realizado una nueva experiencia en evaluación de personas ampliando la experiencia con el colectivo de Directores de Sucursal, compuesto por 60 personas.

Habiendo resultado la experiencia muy positiva, nos hemos propuesto su extensión al conjunto de todas las personas de la Organización con una metodología común para todos, proyecto que se desarrollará a lo largo de 2004 para su implantación en el año 2005.

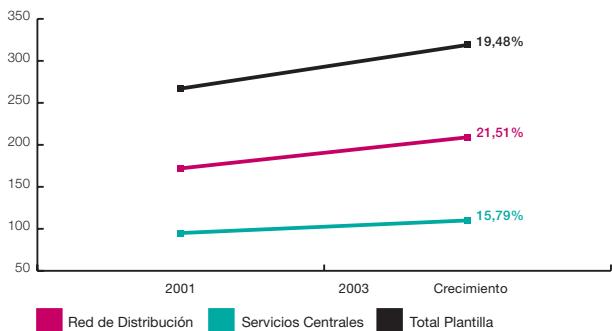
Plantilla de trabajadores

Fruto de nuestro compromiso de alcanzar la visión de nuestra empresa, el liderazgo en calidad de servicio, además de contribuir con el desarrollo de la sociedad en la creación de puestos de trabajo estables y de calidad, es el importante crecimiento alcanzado en el año 2003 y que se ha concretado en un crecimiento de 23 personas, lo que eleva el crecimiento en el último trienio a 52, o lo que es lo mismo, un incremento del 19,48%.

Los datos sobre la evolución de la Plantilla en dicho trienio son los siguientes:



Crecimiento de puestos de trabajo desde el año 2001:



Hay que destacar de esta distribución el hecho de que la mitad de la Plantilla se sitúa en el tramo de 30 a 39 años, lo que garantiza una equilibrada pirámide de edades.

Por lo que se refiere a la distribución de nuestra **Plantilla** por géneros, se produce un nuevo incremento de la proporción de mujeres, que pasa del 62,16% en 2002 al 63,32% de 2003.

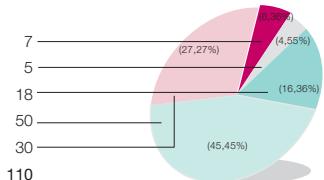
Estructura por función y área de gestión:

La Red Comercial cuenta con una Plantilla de 209 trabajadores, lo que representa más del 65% del total, y muestra un continuo incremento de la proporción de la Plantilla que está dedicada en exclusiva a nuestros Clientes y a la realización de labores de índole comercial y de servicio, en plena consonancia con nuestra Visión.

La estructura organizativa y funcional es la siguiente:

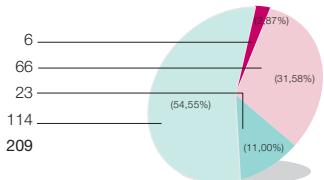
Servicios Centrales

Equipo de dirección	7
Directores de Departamento	5
Responsables	18
Técnicos	50
Administrativos/Tramitadores	30
Total Ser. Centrales	110



Red Comercial

Directores de Zona	6
Directores de Sucursal	66
Comerciales	23
Gestores Comerciales	114
Total Red Comercial	209



Participación de los trabajadores en la propiedad

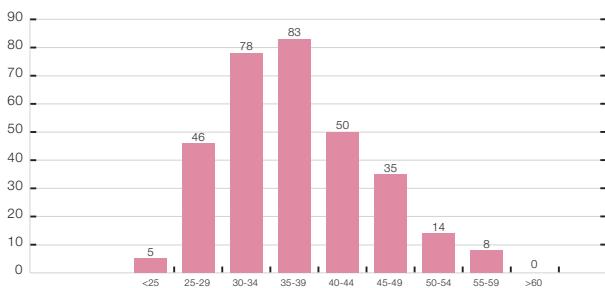
Decíamos en el año 2002: "Nuestro futuro pasa por el servicio impecable y la calidad integral en respuesta a nuestros Clientes, y ello requiere de personas satisfechas, competentes y participes de un gran Proyecto como es Seguros Lagun Aro. Por ello, vamos a incrementar la participación de los trabajadores al

Estructura por edades, antigüedad y género

El continuo crecimiento de la Plantilla mediante la incorporación de personas jóvenes, nos ha permitido mitigar el efecto del natural incremento vegetativo de la edad media de los trabajadores. De hecho, la edad media, que se situaba en el año 2002 en 37,37 años, se ha incrementado únicamente en 36 décimas para situarse en el año 2003 en 37,73.

Por su parte, la antigüedad media de la Plantilla se sitúa en 6,98 años, cuando en 2002 era de 6,79. Ese ligero incremento es consecuencia lógica de nuestro importante crecimiento anual.

La estructura por edades es la siguiente:



máximo nivel y en todos los ámbitos posibles: gestión, resultados y propiedad".

En el año 2003 hemos diseñado un Proyecto de especial relevancia (cuya puesta en marcha se llevará a cabo en el año 2004), que va a permitir el acceso de los trabajadores a la propiedad de Seguros Lagun Aro, de forma que posibilitaremos la corresponsabilidad de los trabajadores en el Proyecto empresarial y la consiguiente participación en la obtención de resultados empresariales, tanto positivos como negativos.

Pretenemos con este Proyecto visualizar y comprender la repercusión directa que la consecución de los resultados empresariales tiene en cuestiones como el mantenimiento del empleo, la retribución y las condiciones laborales, de forma que logremos la integración de las personas en el Proyecto empresarial.

Mirando al futuro deseable que pretendemos crear, nos planteamos la participación de los trabajadores en la propiedad, convencidos de que ello va a redundar en un mayor desarrollo empresarial, mediante el desarrollo de las personas. La finalidad es hacer converger los objetivos de empresa y los intereses de las personas, y contribuir a los objetivos de involucración, rentabilidad y progreso.

Estamos convencidos de que el compromiso, la iniciativa y la capacidad de innovación son claves que residen en las personas, condicionando de modo notable el éxito empresarial, y queremos que las personas decidan dar lo mejor de sí mismas porque no trabajan para una empresa, sino para su empresa.

Prevención de Riesgos Laborales

En el 2003 hemos realizado la preceptiva auditoría externa de Prevención de Riesgos Laborales. El resultado ha sido calificado por parte de los auditores como "alto", 375 puntos sobre 500.

El año 2003 nos ha servido para consolidar la estructura organizativa de la prevención dentro de la empresa, formalizando el "Comité de Seguridad y Salud Laboral", y formando a los integrantes de los diferentes equipos para reaccionar ante cualquier urgencia.

También queremos destacar nuestra actuación frente al absentismo. Durante este año hemos aplicado el procedimiento de mejora creado a finales de 2002, obteniendo un resultado satisfactorio, como lo demuestra la disminución de la tasa de absentismo en dos puntos respecto a 2002.



~ El desarrollo
de la tecnología
de información



~ El desarrollo de la tecnología de información

"El año 2003 ha supuesto la consolidación del nuevo Sistema de Información, implantado en el 2002"

En Seguros Lagun Aro entendemos la importancia que tiene adaptarnos a las necesidades de nuestros Clientes, mediadores, proveedores y aliados, y por eso, apostamos permanentemente por incorporar las nuevas tecnologías emergentes a nuestros Sistema de Información para conseguir así una gestión optima del negocio.

José Ramón Alcalde,
Director De Desarrollos Informáticos



Con el abandono definitivo del antiguo ordenador central de la Compañía, hemos puesto fin al Plan de Sistemas que veníamos desarrollando en el marco de los dos últimos Planes Estratégicos y con la implantación definitiva de la nueva plataforma.

Las acciones más relevantes que hemos realizado en 2003 han ido encaminadas a la obtención del máximo rendimiento, consolidándose así el nuevo Sistema de Información, con el fin de dar un mejor servicio a los procesos en su gestión.

Vigilancia tecnológica

Fruto de la identificación y evaluación de las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías para el desarrollo de nuestra política y estrategia empresarial, durante este año hemos llevado a cabo las siguientes acciones, entre otras, encaminadas a incorporar nuevos elementos al sistema:

Seguridad:

Cortafuegos corporativo

Hemos sustituido un cortafuegos que protegía nuestra conexión a Internet, por un cortafuegos corporativo, situado en el centro de nuestra red, que nos permite proteger nuestra conexión a Internet, conexiones con otras empresas, y nuestros propios servidores centrales.

Antivirus perimetral

A las soluciones antivirus que ya teníamos implantadas en todos los servidores de ficheros, de correo electrónico, y PCs, se ha añadido un nuevo antivirus perimetral, que protege todo nuestro acceso a Internet, tanto de navegación web como de correo electrónico.

Redes y comunicaciones

Nuevas líneas ADSL de conexión a Internet

Hemos sustituido la antigua línea punto a punto que teníamos a través de nuestro proveedor de Internet, por dos líneas ADSL, que nos proporcionan un ancho de banda total de 4 MB/s en bajada y 600 Kb/s en subida, con balanceo de carga, de forma que si una de las líneas falla, la otra asume todo el tráfico y no perdemos el servicio.

Servidor para envío y recepción de mensajes cortos (SMS)

Hemos implementado un servicio para el envío y recepción de mensajes cortos SMS, basado en software abierto, integrado con nuestras aplicaciones corporativas, que nos permite mejorar las comunicaciones con Clientes.

Nuevo servidor central de correo

Hemos implantado un nuevo servidor central de correo más moderno y potente para poder prestar el servicio con seguridad. Por este servidor pasan todos los correos que se envían entre central y sucursales, así como todos los que van o vienen de Internet.

Desarrollo de aplicaciones

En el marco de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que dan soporte operativo a los procesos de la Compañía hemos llevado a cabo las siguientes acciones buscando siempre el máximo de productividad en su ejecución:

Herramientas para mejorar el control de la siniestralidad

Hemos implantado un conjunto de herramientas que nos permiten realizar el control de la siniestralidad de los diferentes productos, identificando segmentos de riesgo de alta y baja siniestralidad, para poder adaptarnos rápidamente a posibles cambios de tendencia y ajustar las tarifas a la realidad siniestral de los diferentes segmentos de riesgo en cada producto.

- AUDACOM : envío y recepción de información referente a peritaciones de Autos

En el 2003 hemos iniciado el desarrollo de este aplicativo de cara a su próxima implantación el año que viene. Es una aplicación que permite integrar nuestro sistema de peritaciones con Audacom, poniendo así a nuestra disposición a través de la red toda la información generada en la peritación (fotografías, informes...) agilizando así el proceso de tramitación del siniestro.

- Agenda de Siniestros

En el proceso de prestación de servicio hemos integrado una herramienta tipo work flow con la que el tramitador ejecuta todas las tareas referentes a la gestión de los siniestros.

- Extranet de Proveedores

Hemos desarrollado herramientas en Web destinadas por una parte a Mediadores, permitiéndoles realizar consultas de siniestros, tarificadores y presupuestadores de Autos, Hogar y Comercios; y por otra a los Peritos Médicos, dando la posibilidad de llenar los diferentes informes on line y notificándoles los servicios que deben realizar.

Mecanización de nuevos productos de seguros de Vida

Se han incorporado a nuestro sistema la gestión de estos productos que amplían la gama de productos de Ahorro existentes, ofertando nuevas funcionalidades y prestaciones al Cliente.

Visión de Futuro

Somos conscientes de que en una sociedad cada vez más integrada en las nuevas tecnologías, el desarrollo en este campo es imprescindible para seguir prestando un servicio de calidad a nuestros Clientes, mediadores, proveedores y aliados; en definitiva, a todas las personas que trabajan con nosotros.

El impulso al desarrollo en Internet nos va a marcar la estrategia a seguir en los próximos años. Y en 2004 nos vamos a centrar fundamentalmente en ampliar nuestro sistema actual, tanto en su infraestructura técnica como en dotarlo de aplicativos, fortaleciendo así nuestra presencia en el mundo de Internet.



~ Sede Central

y Relación de Sucursales

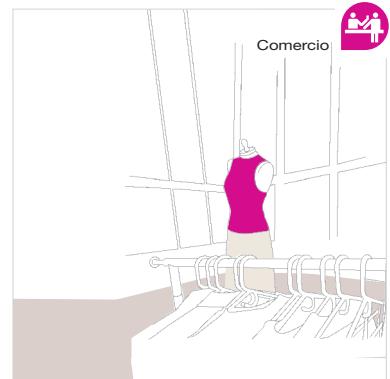
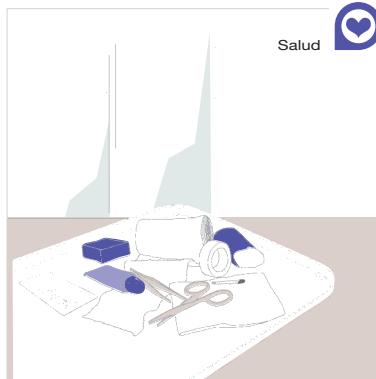
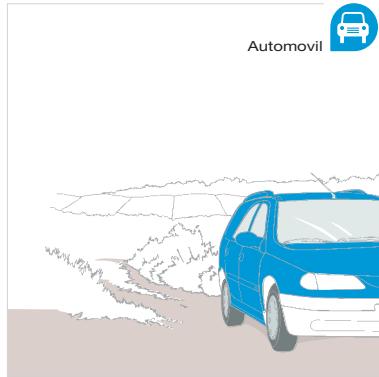
Sede Central Bilbao Tfno.: 94 479 83 00 Fax: 94 479 83 83 Dirección: Capuchinos de Basurto, 6-2^a planta. (48013)

Red de Distribución Directa:

ALAVA		
LLODIO	946720300	946720185
VITORIA-GASTEIZ	945244662	945226973
	945267644	Av. Gasteiz, 60 (01008)
	945124859	Jesús Guridi, 4 (01004)
	945155174	Portal de Villareal, 35 (01013)
	945132120	Pintor Diaz de Olano, 5, (01008). Abendaño
	945179286	Baiona, 36-bajo (01010). Lakua
BIZKAIA		
AMOREBIETA	946300884	946732477
BILBAO	944398800	944271011
	944758012	Doctor Arelliza, 34 (48010). Indautxu
	9447755725	Blas de Otero, 17 (48014). Deusto
	944733350	Carmelo, 14 (48004). Santutxu
	944221902	Gordoniz, 53-A (48002). Rekalde
	944752117	Juan de Uribeta s/n, (48015). Ibarrekolanda
	944456404	Monte Olíz, 1 (48007). Uriarri
BARAKALDO	944780072	944780208
	944970523	Paseo de los Fuegos, 12 (48901)
	944904270	Plaza Cruces, 14 (48903). Cruces
	944189032	Gernikako Arrola, 26-bajo (48902). San Vicente
BASAURI	944263875	944260260
BERMEO	946883713	946883362
DURANGO	946814777	Askatasun Bidea, 12 (48370)
ERMIUA	946200636	José Antonio Agirre, 10 (48200)
GALDAKAO	943175008	Diputación, 14 (48260)
GERNIKA	944571149	Juan Bautista Uriarte, 37 (48960)
GETXO	944571486	Otxetxe, 21 (48960). Usansolo
	946254825	Don Tello, 10 (48300)
	944910850	Euskal Herria, 12 (48990). Algorta
	944316555	Ibaigane, 3-bajo, (48930). Las Arenas
MARKINA	946166490	946166050
MUNGIA	946155000	Artibai, 6 (48270)
ONDARROA	946740256	Elorduiotza, 5-bajo, (48100)
PORTUGALETE	946832317	Antiguoko Ama, 9 (48700)
	944837909	Av. Abaro, 5 (48920)
SANTURTZI	944831411	Genaro Oraa, 15-bajo (48980)
SESTAO	944952126	J. Tomás Gandarias, 2 (48910)
GIPUZKOA		
ANDOAIN	943592711	943593611
		Kale Nagusia, 18 (20140)
ALAVA	943797700	943797811
AZPEITIA	943810562	943810597
BEASAIN	943883100	943161582
BERGARA	943762330	943764154
ELIBAR	943701600	943203185
ELGOIBAR	943747370	943741051
HERNANI	943333520	943333518
IRUN	943618246	943618249
	943667038	943619463
ARETXABAleta	943797700	943797811
MONDRAGÓN	943360416	943360424
ONATI	943792077	943797588
ORDIZIA	943783000	943783004
RENTERIA	943805069	943885630
DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN	943527111	Mayor, 5 (20240)
	943340721	943395923
	943297139	943290016
	943271011	943271812
	943475222	943475221
	943211377	943217900
TOLOSA	943650835	943650836
ZARAUTZ	943134720	943134736
ZUMARRAGA	943725022	943725281
NAVARRA		
PAMPLONA	948225666	948221049
	948184046	948184048
	948303455	948303465
	948382278	948355916
BURLADA	948136015	948129789
TUDELA	948411625	948411395
Red de Mediación		
ALAVA	945243900	945225908
BIZKAIA	944798366	944423844
GIPUZKOA	943297270	943290016
BARCELONA	934878316	934878376
NAVARRA	948180137	948183769
VALENCIA	963521253	963526237
AV. GASTEIZ, 60 (01008) Vitoria		
Capuchinos Basurto, 6 2º (48013) Bilbao		
Egía, 3 (20012) San Sebastián		
Roger de Lluria, 50 ent. 2 (08009) Barcelona		
Av. Pamplona, 7 (31010) Pamplona		
Colón, 60-8º E (4600) Valencia		

~ Catálogo

de productos estratégicos



La empresa Seguros Lagun Aro, S.A. fue constituida el 23 de abril de 1982 y opera como aseguradora de riesgos en los principales ramos de No Vida del sector seguros con el código C-572, asignado por la Dirección General de Seguros. Su C.I.F. es el A20079224 y su domicilio social se encuentra en la calle Capuchinos de Basurto, 6-2^a planta, 48013 Bilbao-Bizkaia.

Seguros Lagun Aro Vida, S.A. fue constituida el 29 de julio de 1988 y opera como aseguradora en la modalidad de seguros sobre la vida y capitalización con el código C-683, asignado por la Dirección General de Seguros. Su C.I.F. es el A20182705 y su domicilio social se encuentra en la calle Capuchinos de Basurto, 6-2^a planta, 48013 Bilbao-Bizkaia.

Ambas compañías forman parte de Mondragón Corporación Cooperativa, cuya estructura empresarial se configura en tres grandes grupos: Financiero, Industrial y de Distribución, que funcionan autónomamente en el marco de una misma estrategia de conjunto.

