

Mercantil Seguros



Informe Anual 2013

Mercantil Seguros. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

El Compromiso Social de Mercantil

Desde su fundación, Mercantil Seguros no sólo ha estado asociada al negocio asegurador sino que se extiende además al fomento y promoción de programas de desarrollo social internos y externos con el mismo impulso y dedicación con la cual realiza el resto de sus actividades. Bajo el principio de Compromiso Social, Mercantil Seguros desarrolla, tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, acciones e iniciativas destinadas a respaldar la labor de diversas instituciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud, la cultura y las obras sociales que adelantan las instituciones religiosas. De esta manera, miles de personas cada año, se benefician directa e indirectamente del Compromiso Social Mercantil.

Pero este Compromiso Social comienza desde adentro de la propia empresa al ocuparnos en forma permanente del bienestar de todos los trabajadores y sus familias con una visión de corto, mediano y largo plazo y la disposición de apertura para escuchar, en forma constante y metódica, sus planteamientos y aspiraciones.

Mercantil Seguros fundamenta esta relación con sus empleados fomentando el desarrollo de una ética empresarial e individual acorde a principios y valores muy específicos, permanentemente divulgados y compartidos por todos.

Se construye así, un positivo ambiente laboral que, además del compromiso permanente en brindar esmerada atención y servicios a la clientela, se refleja en brindar oportunidades de desarrollo individual y en la vocación social de un Voluntariado involucrado con la comunidad y comprometido en contribuir a ser parte de soluciones dirigidas a apoyar los sectores más necesitados de la sociedad y la preservación del medio ambiente, solo para citar dos ejemplos de relevancia.

De manera que el Compromiso Social Mercantil comienza con la preocupación y atención permanente de todos por el bienestar personal y familiar de quienes forman parte de la Familia Mercantil, de fomentar y estimular las actividades de Voluntariado Social y de fortalecer cada día la vocación de la empresa de hacer de Mercantil “una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades donde actúa”, tal como lo señala uno de sus valores corporativos.

En la Memoria Anual 2013 se hace un recorrido sobre una muestra del alcance del Compromiso Social Mercantil. Adicionalmente, en las páginas finales de este informe el lector podrá revisar un listado que contiene los nombres y la labor que desarrollan más de cien Instituciones de la comunidad con la cuales Mercantil Seguros mantiene una relación de Compromiso Social.

Navidad: una oportunidad para estar más **cerca de la comunidad**

En Mercantil Seguros, la navidad es una oportunidad para estar aún más cerca de la comunidad, especialmente de los niños. Cada mes de diciembre, cientos de regalos son aportados voluntariamente por los trabajadores identificados con valores solidaridad y compromiso social. Estos juguetes luego se distribuyen en los sectores más necesitados. En el 2013 estos presentes fueron distribuidos en los hogares de los niños de la Comunidad Santa Cruz de Chacao (Caracas).



Informe **Anual** 2013

CONTENIDO

Presentación	4
Cifras e Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Informe de los Comisarios	14
Informe del Actuario Independiente	15
Margen de Solvencia - Certificación Actuarial	16
Estados Financieros	17
Análisis de Resultados	19
Gestión Unidades de Negocios	21
Gestión Unidades Operativas	23
Gestión Unidades de Soporte	27
Gobierno Corporativo	35
Compromiso Social Mercantil: Un valor corporativo	36

Es una empresa de seguros constituida en 1988, subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), la primera y más completa proveedora de servicios financieros en Venezuela, con un patrimonio de Bs. 24.658 millones (US\$ 3.924 millones)* y presencia en 9 países de América, Europa y Asia.

La Misión de Mercantil Seguros es la de “satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios en diferentes segmentos del mercado asegurador, utilizando los recursos disponibles en forma eficiente, con el fin de obtener una rentabilidad adecuada y agregar valor a los accionistas”

Mercantil Seguros tiene como principal objetivo ser la mejor aseguradora de Venezuela y ofrece a sus clientes, de acuerdo a sus necesidades, una excelente gama de productos y servicios de manera adecuada y oportuna en los distintos segmentos del mercado donde opera, con atención y calidad en el servicio, a través de un personal que se mantiene fiel a los principios y valores de la ética empresarial.

(*) Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se expresa al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

Cifras e Indicadores Relevantes

Balance General	Año	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2013	2013	2012	2011
		(MM US\$) ⁽¹⁾	(MM Bs)	(MM Bs)	(MM Bs)
Balance General					
Inversiones		1.448	9.119	5.723	4.140
Reservas Técnicas		819	5.163	3.496	2.570
Total Activos		1.674	10.546	6.672	4.814
Patrimonio		628	3.957	2.236	1.469
Cuentas de Resultados					
Primas Cobradas Netas		1.647	10.378	7.166	5.234
Tipo de cambio		6,3	6,3	4,3	4,3
Primas Devengadas Retenidas		1.380	8.692	6.159	4.391
Siniestros Incurridos Retenidos		890	5.605	3.940	2.774
Comisiones y Gastos Retenidos		233	1.469	1.011	736
Gastos de Administración		130	817	582	425
Aportes y Contribuciones		68	426	311	222
Resultado Técnico		60	375	314	234
Gestión General (Ingresos de inversiones)		148	931	510	227
Resultado Neto		207	1.306	825	461
Indicadores de Mercado					
Participación de Mercado			12,4%	11,8%	11,4%
Indicadores Rentabilidad					
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROAA)			15,2%	23,1%	11,1%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROAE)			42,2%	44,5%	35,7%
Rendimiento (Beneficio Financiero)					
Utilidad / Prima Cob. Ret.			12,6%	12,1%	9,3%
Indicadores de Suficiencia Patrimonial					
Patrimonio / Total Activo			37,5%	33,5%	30,5%
Margen de Solvencia			42,87%	35,79%	20,61%
Indicadores de Eficiencia					
Siniestros Incurridos Ret. / Prima Devengada Ret.			64,5%	64,0%	63,2%
Gastos Adm. / Prima Devengada Ret.			9,4%	9,4%	9,7%
Comisiones & Gtos. Adq. / Prima Devengada Ret.			16,9%	16,4%	16,8%
Aportes y Contrib. / Prima Devengada Ret.			4,9%	5,1%	5,1%
Índice Combinado			95,7%	94,9%	94,7%
Indicadores de Liquidez					
Inversiones Aptas para Rep. Res. Técnicas / Res. Técnicas			1,37	1,35	1,39

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2013 de 6,3 Bs./US\$ 1.

Junta Directiva

Presidente Alberto Benshimol M.

Principales Alberto Benshimol M.
María Silvia Rodríguez Feo
Luis A. Sanabria U.
Luis A. Romero M.
Federico Vollmer A.
Jonathan Coles W.
David Brillembourg C.

Suplentes Luis Esteban Palacios
Alberto Sosa S.
Alexandra Mendoza Valdés
Francisco Monaldi M.
Carlos Hellmund B.
Luis Pedro España N.

**Secretario
de la Junta Directiva** Rafael Stern Schechner

**Secretario
Suplente** Guillermo Ponce

Administración

Alberto Benshimol M.
Presidente

María Silvia Rodríguez Feo
Presidente Ejecutivo

Leonardo Villamizar
Gerente de Negocios Corporativos

Alex Sánchez
Gerente de Negocios Regionales

Yajaira Ayari Escalona Vera
Gerente de Finanzas y Administración

Maguy C. Torres Urbina
Gerente Técnico

Andrés Verrochi
Gerente de Comercialización

Alberto del Coromoto Martínez
Gerente de Tecnología

Rafael Stern
Secretario Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Capital Suscrito y Pagado Bs. 24.000.020,00
Caracas - Venezuela

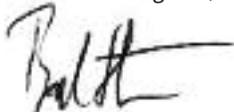
Se convoca a los señores accionistas para la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que tendrá lugar en la sede de la Compañía ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, Piso 8, el día 20 de marzo de 2014, a las 3:30 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2013, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Considerar la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2013 y el informe correspondiente elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión.
3. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
4. Designar a los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponden, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que el Informe que presenta la Junta Directiva, los Estados Financieros Auditados, el Informe de los Comisarios, la certificación de las reservas técnicas de la Compañía al 31 de diciembre de 2013 y el informe correspondiente elaborado por un actuario independiente en el ejercicio de su profesión, que somete la Junta Directiva de Mercantil Seguros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2014, se encontrarán a su disposición con quince (15) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Presidencia de la Compañía, ubicada en la Avenida Libertador, Edificio Mercantil Seguros, piso 8, Caracas.

Caracas, 19 de febrero de 2014.

Por Mercantil Seguros, C.A.



Rafael Stern Schechner
Secretario de la Junta Directiva

Espacios para la **educación** y el arte

Mercantil ratifica su compromiso por la preservación del patrimonio histórico venezolano. La Fundación Mercantil apoyó la restauración del mural de Oswaldo Vigas Un Elemento- Personaje Vertical en Evolución Horizontal, ubicado en la Plaza del Rectorado de la Universidad Central de Venezuela. La restauración de esta obra contribuye a mantener la designación de esta Casa de Estudios como Patrimonio de la Humanidad otorgada por la UNESCO, en el año 2000 y fortalece los lazos que por más de veinte años han existido entre Mercantil y la UCV.



Informe de la Junta Directiva

Señores accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, y de acuerdo con los estatutos sociales, nos complace someter a su consideración el Informe de resultados y principales actividades de Mercantil Seguros correspondientes al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2013, así como los respectivos Estados Financieros, el Informe de los Comisarios, el Informe del Actuario Independiente y el Informe de los Auditores Externos.

Resultados Financieros

Mercantil Seguros es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela. Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2013 muestran primas cobradas por Bs. 10.378 millones, que equivalen al 44,8 % de incremento con respecto al ejercicio anterior.

La participación de mercado en relación a las primas netas cobradas asciende a 12,4 %, ocupando la segunda posición del mercado asegurador venezolano. La participación de la compañía que ocupa el primer lugar fue de 14,9 %.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 10.546 millones al 31 de diciembre de 2013. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2013 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 266,9 millones cancelándose en el mes de enero. Al cierre del año 2013 el patrimonio asciende a Bs. 3.957 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013 reflejó una utilidad de Bs. 1.306 millones, superior en 58,4 % al resultado del año anterior como consecuencia de las gestiones técnica y financiera.

Las cifras presentadas muestran la totalidad de las reservas obligatorias y voluntarias, incluyendo las correspondientes a los siniestros pendientes. El índice de liquidez está acorde a la magnitud de los compromisos adquiridos con asegurados, asesores de seguros, proveedores y reaseguradores. Las reservas técnicas se ubicaron en Bs. 5.163 millones, y las inversiones aptas para su representación alcanzaron Bs. 7.064 millones.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2013 es: 50 % para el ramo de automóvil, 43 % para los seguros de personas y 7 % en seguros patrimoniales.

Entorno Económico

Venezuela

El desempeño de la economía venezolana durante 2013 estuvo determinado por las restricciones de liquidez externa experimentadas y que, al obligar a ajustar el tipo de cambio a la vez que restringir el acceso a las divisas, contribuyó a desacelerar el ritmo de crecimiento económico, profundizar las presiones alcistas en los precios y elevar la escasez. En contraste con el robusto crecimiento del año 2012 se estima un cierre de 2013 con una expansión de sólo 1,6 % en el PIB Total, con una tasa algo superior (2,1 %) en las actividades no petroleras que en las petroleras (1,1 %). Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, instituciones financieras y seguros (23,2 %), comunicaciones (6,9 %), servicios comunales, sociales y personales y privados no lucrativos (4,1 %) y comercio (3,7 %). En contraposición, transporte y almacenamiento (-1,6 %) y agricultura experimentaron tasas negativas y manufactura apenas creció en 0,5 %.

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,6 % frente a 5,9 % de diciembre de 2012 (7,5 % vs 7,8 % en promedio), en parte por la creación neta de 233.071 puestos de trabajo al cierre de 2013, de los cuales 150.829 se generaron en el sector público y 82.242 en el privado. Las remuneraciones nominales globales al tercer trimestre habían aumentado en 35,1 %, con variaciones de 31,5 % en los trabajadores del sector privado y 42,6 % en el sector público, en ambos casos por debajo de inflación en 8,3 % y 0,6 % respectivamente.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de 11,2 % a -1 %, a pesar del incremento de 3,2 % (6,1 % en igual periodo de 2012) en el consumo público y de 4,3 % (7 %) en el gasto de consumo de los hogares, por las fuertes contracciones de 3,7 % (+19 % en 2012) en la formación bruta de capital fijo y de 21,1 % (40,5 %) en los inventarios. Desde el lado de la oferta agregada el refrenado de la producción local fue intensificado por la contracción de 6 % en las importaciones (frente a una expansión de 24,3 % en 2012).

En conjunto, el crecimiento real del consumo público (13 % de la demanda interna) y privado (55 %) frente a una oferta global que se contrajo en 1 % se cuenta entre las principales causas de la aceleración inflacionaria experimentada en 2013 que desde una variación anual (diciembre a diciembre) de 20,1 % en 2012 se eleva a 56,1 % en 2013. De modo contemporáneo, y a pesar de los esfuerzos institucionales por abastecer los mercados, el indicador de escasez registró un incremento desde un promedio de 14,2 % en 2012 a 20,8 % en 2013, el valor anual más alto desde que se dispone de este indicador (2005).

El sector externo también denotó algunos retrocesos en parte por la reducción por más de US\$ 7.000 millones en el valor de la cesta petrolera venezolana como resultado del retroceso en su precio promedio desde US\$/b 103,2 en 2012 a US\$/b 99,5 en 2013 y de los casi 100.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Si bien también las importaciones totales experimentaron una contracción, en el caso de las petroleras (-US\$ 1.573 millones) y de las no petroleras privadas (-US\$ 4.795 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron en US\$ 1.635 millones, no pudo evitarse que la balanza de bienes redujera su superávit en 2013 en US\$ 2.800 millones para contabilizar de todos modos un ahorro externo considerable de US\$ 35.183 millones. Descontados los déficit estructurales de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 26.357 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 8.881 millones), más los errores y omisiones (-US\$ 3.082 millones), por quinto año consecutivo, el saldo global de la balanza de pagos fue deficitario en US\$ 3.137 millones (bastante superior a la brecha de US\$ 996 millones del año 2012). El nivel de reservas internacionales en poder del BCV se contrajo en US\$ 8.409 millones para cerrar en US\$ 21.478 millones (equivalentes a 5 meses de importaciones), por efecto conjunto del saldo deficitario y de la desvalorización de las tenencias de oro monetario, como parte integrante y predominante de los activos externos. Desde la cotización máxima de US\$ 1.772 por onza troy en septiembre de 2011, el precio de este activo reserva ha retrocedido en 31 %, lo que causó una caída en el valor de esta fracción de las reservas internacionales de US\$ 5.272 millones en 2013.

En contraste con el lapso 2011-2012, la política fiscal se tornó contractiva el pasado año al reducirse en términos reales y por habitante en 7,5 % en el componente del gasto directamente ejecutado por el Gobierno Central y en 8,4 %, considerando el gasto efectuado por otros entes públicos como PDVSA y Fonden entre otros (el denominado gasto cuasifiscal). A pesar de esa moderación del gasto, se estima que el déficit fiscal cerró en 3,2 puntos del PIB (4,8 % en 2012).

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico explican el mantenimiento de una alta expansión monetaria en 2013 de 69,2 % (60,1 % en 2012), que una vez considerado el efecto de la inflación, determinó que los medios de pago en términos reales aumentaran en 10,8 % (33,9 % en 2012).

Por quinto año consecutivo, las tasas activas de interés de los Bancos Comerciales y Universales volvieron a descender al promediar en el año 2013 un nivel de 15,7 %, por debajo del 16,4 % del año 2012. En el caso de las tasas pasivas, medidas a través de los instrumentos de ahorro y plazo promediaron el 12,6 % y 14,5 %, casi idénticas a las prevalecientes un año atrás. La significativa aceleración inflacionaria, determinó que las tasas reales de interés profundizaran su signo negativo al pasar la activa real a -24,2 % (-2,6 % en 2012) y la tasa pasiva real tomado como instrumento de referencia los depósitos a plazo a 25,0 % (-4,2 en 2012).

Productos y Servicios

Durante la gestión del año 2013, Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos productos y coberturas que vienen a complementar la gama de opciones ya existente, ofreciendo más posibilidades de protección a los clientes. Es así como en materia de seguros de personas, se inició la venta de la Póliza de Patología Única de Cáncer y en seguros de vehículos comenzaron a ofrecerse las Coberturas de Sustitución Temporal de Vehículos y de Indemnización por Daños Mayores y Daños Menores que ofrecen protecciones de vanguardia en el mercado asegurador. Asimismo, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, continuamos la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

En materia de servicios, se implementaron estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad de atención prestada a nuestros clientes e intermediarios, fortaleciendo las vías de información a través del uso de canales virtuales. Las mejoras en los servicios permitieron elevar aún más los niveles de calidad de atención. Los desarrollos en la plataforma Móvil de Mercantil Seguros efectuados durante el año, permitieron ofrecer nuevas e innovadoras funciones que fortalecieron la estrategia de autogestión a través de canales alternos disponibles a intermediarios y clientes en aplicaciones orientadas principalmente a facturación y declaración de siniestros. Las mejoras en el servicio también incluyeron la agilización de los tiempos de atención en el Servicio Automotriz Mercantil (SAM) mejorando el modelo de gestión inmediata. Por otro lado y como una herramienta para mejorar la calidad del servicio, se implementó el envío de mensajes de texto SMS para notificar a los clientes sobre el estatus de la solicitud de cartas avales, indicando el avance del proceso en cada fase, ofreciendo más tranquilidad a los asegurados de que sus casos están siendo atendidos con rapidez. Este servicio está a la vanguardia en el mercado asegurador venezolano.

Con respecto a las redes sociales, con la incorporación en junio de 2013 de Mercantil Seguros a la red Twitter la organización abrió a través de la cuenta @MercantilSeg un nuevo canal de comunicación dirigido a informar y orientar acerca de los productos y servicios que ofrecemos, informar sobre temas de prevención relacionados a los ramos de salud y auto y sobre actividades propias que han impulsado la interacción de nuestros seguidores.

Con relación a la renovación y mejoras de la infraestructura física de la empresa que permiten ofrecer a nuestros clientes, asesores y proveedores espacios más cómodos que se adaptan a los nuevos modelos operativos, continúa el plan de remodelación de la sede principal en Caracas. También se efectuaron adecuaciones y mejoras en los sistemas de respaldo de servicios básicos en distintas oficinas del país como parte del proceso de continuidad del negocio.

Desempeño de Subsidiarias

La empresa filial Mercantil Financiadora de Primas, C. A. tiene como objeto social único el financiamiento de primas de seguros tal como lo establece la Ley de la Actividad Aseguradora. Durante el ejercicio 2013 emitió cerca de 176.000 contratos de financiamiento por un total de Bs. 4.678 millones que representan el 45% de las primas cobradas por Mercantil Seguros.

Al cierre del ejercicio registra una cartera de cuentas por cobrar que asciende a Bs. 1.542 millones, con índices de recobro y resultados operativos satisfactorios como consecuencia de las políticas de financiamiento y control sobre la gestión de la cartera aplicadas por la gerencia.

Compromiso Social

Mercantil Seguros participa y desarrolla diferentes proyectos y programas sociales a través de aportes efectuados a la Fundación Mercantil, especialmente dirigidos al área de salud. Para Mercantil Seguros, el compromiso social es un valor corporativo que se desarrolla y fortalece en el tiempo.

Relaciones Institucionales

Mercantil Seguros continúa desarrollando excelentes relaciones con las distintas asociaciones gremiales y los organismos del Estado, en especial los relacionados con la actividad aseguradora, tales como la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) y la Cámara de Aseguradores de Venezuela (CAV), a la vez que participa en los Comités Técnicos y Grupos de Trabajo constituidos en cada una de ellas.

Desarrollo y Ambiente Laboral

A fin de mantener la política de acercamiento hacia los empleados, y con el propósito de conocer de forma directa las inquietudes y expectativas de los trabajadores de la organización, por sexto año se realizó “Encuentros Mercantil”, actividad que se realiza en diferentes regiones del país y que consiste en reuniones cara a cara entre los empleados y los miembros del Comité de Gerencia.

Con el propósito de reconocer las áreas de mejora en el ambiente laboral la organización impulsó a través de la empresa “Great Place to Work”, el sexto estudio de clima organizacional entre sus trabajadores. Este estudio demostró a su vez que Mercantil Seguros continúa posicionada en el mercado laboral como una de las mejores empresas para trabajar en Venezuela.

La Junta Directiva desea expresar su agradecimiento al Sindicato de Trabajadores de Mercantil seguros, así como al personal de la empresa, a la par de reconocer su eficiencia, lealtad, profesionalismo y compromiso, valores éstos que permiten mantener las relaciones con funcionarios y empleados dentro de un espíritu de armonía y cooperación, fundamentales en la consecución de los objetivos y resultados del ejercicio.

Atentamente,

Alberto Benshimol M.

María Silvia Rodríguez F.

Luis A. Sanabria U.

Luis A. Romero M.

Federico Vollmer A.

Jonathan Coles W.

David Brillembourg

Informe de los Comisarios

Caracas, 25 de febrero de 2014

Señores
Accionistas de Mercantil Seguros, C.A
Ciudad.

Muy estimados señores y amigos:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2013 y los estados de demostración de pérdidas y ganancias, movimiento en las cuentas de patrimonio y de flujos de efectivo por el ejercicio anual finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos designados como Comisarios por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2013, a la cual asistimos.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, "Españeira, Pacheco y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las reservas adecuadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas de la Compañía nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Seguros, C.A. al 31 de diciembre de 2013 y el resultado de sus operaciones por el ejercicio anual finalizado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

Al agradecer la confianza que han tenido a bien dispensarnos, nos es grato reiterarnos como sus atentos amigos y seguros servidores.


Manuel Martínez de Arce
Comisario
Colegio de Economistas N° 5.254
C.I. V - 6.364.251


Francisco de León
Comisario
C.P.C. 9.421
C.I. V - 5.610.621

Anexo: Informe de "Españeira, Pacheco y Asociados".

Informe del Actuario Independiente

Caracas, enero 6 de 2014

Certificación Actuarial de Reservas

A los Accionistas y Junta Directiva de **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora certifica: que de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.**, y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, las Reservas de los Seguros de Personas y la de los Seguros Generales constituidas al 31 diciembre de 2013, ascienden a Bolívares **TRES MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO SIN CENTIMOS (Bs. 3.439.033.235,00)**.

Reservas de Primas	3.439.033.235,00
Seguros de Personas	1.154.615.470,00
-Matemáticas	77.115.785,00
-Col. Riesgos en Curso	508.432.751,00
-Indi. Riesgos en Curso	551.227.964,00
-Funerarios	11.100.998,00
-Solidarios	1.034.786,00
-Reintegro Exp. Favorable	5.703.186,00
Seguros Generales	2.284.417.765,00
-Patrimoniales	2.093.834.017,00
-Obligacionales	190.583.748,00

Por lo que dejo constancia que dichas Reservas han sido calculadas tomando en consideración los datos proporcionados por la Empresa sobre la cartera vigente y las correspondientes primas cobradas netas de devoluciones, así como también que fueron determinadas de conformidad con las Normas Oficiales y Legales que rigen la materia y los criterios Actuariales y Técnicos aceptados para su evaluación.

Atentamente,



Eugenio J. Marruffo R.

Actuario U.C.V. - A.V.A.

Inscrito en la SS del MF bajo el N° 22

Margen de Solvencia Certificación Actuarial

Caracas, enero 6 de 2014

Certificación Margen de Solvencia

A los Accionistas y la Junta Directiva de MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Quien suscribe, debidamente reconocido e inscrito con el N° 22 en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, certifica que el Porcentaje de Suficiencia del Patrimonio Propio No Comprometido del Margen de Solvencia al 31 de diciembre de 2013, de acuerdo a la información suministrada por la Empresa **MERCANTIL SEGUROS, C.A.** y de conformidad con la vigente Ley de la Actividad Aseguradora, corresponde al 42,87 %, el cual se ha determinado según los requisitos técnicos y legales que rigen la materia.

Certificación que se expide de acuerdo a lo establecido en la Providencia N° 1.723 de fecha 17 de noviembre de 2000, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, publicada en la Gaceta Oficial N° 37.089 de fecha 30 de noviembre de 2000.



Eugenio J. Marruffo R.
Actuario U.C.V. - A.V.A.
RASS N° 22

Estados Financieros

Análisis de Resultados

Resumen del Balance de Situación al 31 de Diciembre

	Diciembre 31 2013 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2013 (MM Bs)	Diciembre 31 2012 (MM Bs)	Diciembre 31 2011 (MM Bs)	Diciembre 31 2010 (MM Bs)
Balance General					
Total Activo	1.674	10.546	6.672	4.814	3.507
Inversiones Aptas Reservas Técnicas	1.121	7.064	4.720	3.582	2.741
Garantía a la Nación	1	3	3	3	2
Inversiones No aptas Reservas Técnicas	326	2.052	1.000	556	284
Cuentas de Reaseguro	3	19	13	37	40
Activos Depreciables y Amortizables	34	216	204	119	79
Cuentas Diversas	115	724	425	276	205
Activos Transitorios	30	187	116	85	49
Otros Activos	45	281	191	157	107
Total Pasivo	1.046	6.589	4.436	3.345	2.392
Total Reservas Técnicas	819	5.163	3.496	2.570	1.871
Obligaciones a Pagar	47	293	312	142	75
Cuentas Diversas	32	201	109	79	47
Cuentas de Reaseguro	86	544	298	263	202
Depósitos Constituidos por Reaseg.	-	-	0	0	0
Pasivos Transitorios	1	5	3	2	4
Reservas de Previsión	61	383	217	289	193
Total Patrimonio	628	3.957	2.236	1.469	1.115
Total Pasivo y Patrimonio	1.674	10.546	6.672	4.814	3.507

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2013 de 6,3 Bs./US\$ 1.

Cifras e Indicadores Relevantes

Resumen de Demostración de Pérdidas y Ganancias al 31 de Diciembre

	Diciembre 31 2013 (MM US\$) ⁽¹⁾	Diciembre 31 2013 (MM Bs)	Diciembre 31 2012 (MM Bs)	Diciembre 31 2011 (MM Bs)
Cuentas de Resultados				
Primas Cobradas Netas	1.647	10.378	7.166	5.234
Primas Devengadas Retenidas	1.380	8.692	6.159	4.391
Siniestros Incurridos Retenidos	890	5.605	3.940	2.774
Comisiones y Gastos Retenidos	233	1.469	1.011	736
Gastos de Administración	130	817	582	425
Aportes y Contribuciones	68	426	311	222
Resultado Técnico	60	375	314	234
Gestión General (Ingresos de Inversiones)	148	931	510	227
Resultado Neto	207	1.306	825	461

⁽¹⁾ Calculado a la tasa de cambio del 31 de diciembre de 2013 de 6,3 Bs./US\$ 1.

Pensando en los más **pequeños**

Por más de diez años Mercantil apoya a Fundana Casa Hogar Villa Los Chiquiticos, Institución creada en 1991 que presta atención a niños y niñas hasta los seis años que se encuentran en situación de exclusión. Su sede está ubicada en la urbanización Caurimare, Municipio Baruta de Caracas. En el 2013 Mercantil participo en el Programa de Protección integral de la Casa Hogar, beneficiando a los niños que se encuentran bajo cuidado residencial.

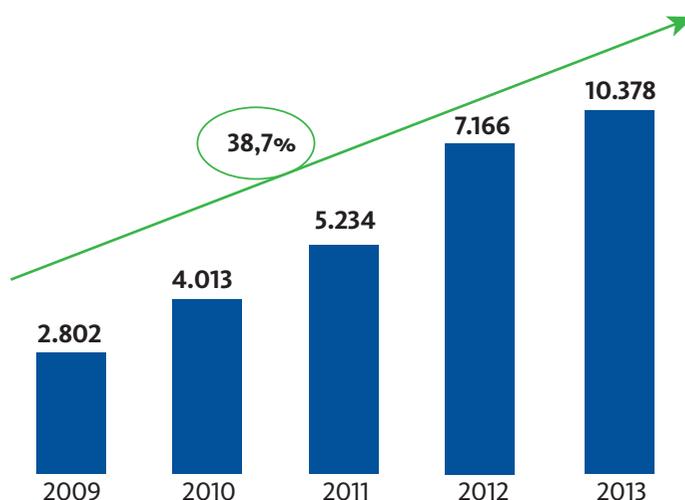


Análisis de Resultados

En 2013 las primas cobradas se incrementan con 44,8 % respecto al año anterior, alcanzando Bs. 10.378 millones.

Los gráficos siguientes muestran, respectivamente, las primas netas cobradas en los últimos cinco (5) años y la composición de la cartera por ramo:

Prima neta cobrada (MM. Bs.)



En relación a los seguros individuales, las primas netas cobradas sumando auto y ramos de personas crecieron 46,6 % respecto al año anterior, representando 53,0 % del total de la empresa.

Los seguros colectivos constituyeron el 39,8 % de la cartera al crecer 42 % en el ejercicio.

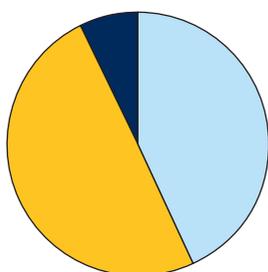
Al cierre de 2013, el activo total de Mercantil Seguros registró Bs. 10.546 millones que incluyen inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas por Bs. 7.064 millones.

La utilidad del ejercicio totalizó Bs. 1.306 millones producto tanto de la gestión técnica como de la gestión financiera, representando 58,4 % más que la del año anterior.

En 2013 la empresa decretó y canceló dividendos en efectivo por Bs. 266,9 millones. El patrimonio al cierre del ejercicio ascendió a Bs. 3.957 millones.

El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a las regulaciones vigentes. El índice de suficiencia del patrimonio alcanza 42,87 %.

Composición de Primas



Personas	43,3%
Autos	49,5%
Patrimoniales	7,2%

Celebrando juntos 25 años en toda Venezuela

Fomentar un espíritu de fraternidad, mutuo respeto y consideración entre los empleados es un valor de la Gente Mercantil. Siguiendo este principio, por sexto año consecutivo y en el marco de su 25 aniversario, la familia Mercantil Seguros se reunió para celebrar “Encuentros 2013”, un espacio para el intercambio, la integración y la motivación de sus empleados.

Entre septiembre y octubre de 2013, “Encuentros” recorrió la geografía nacional tomando como sedes las ciudades de Puerto La Cruz, Mérida y Caracas para reunir más de 1.400 empleados en nueve regiones del interior del país. Además de un lugar para el esparcimiento, la familia Mercantil Seguros participa de un programa de dinámicas grupales diseñado para integrar, educar, retar y motivar a sus empleados, haciendo de estos Encuentros un espacio para crecer.



Gestión Unidades de Negocios

Comercialización

La Gerencia de Comercialización es la encargada de Asesorar, supervisar, fidelizar y formar a los Asesores de Seguros, así como definir los lineamientos generales del plan de incentivos de cada año, procurando un incremento del portafolio que permita el alcance del presupuesto y consolidación del negocio, de acuerdo a los lineamientos generales de Mercantil Seguros. Esta unidad la integran Soporte a Producción, Cotizaciones y Comercialización.

Durante el 2013 se consolidó la estrategia de atención con la definición y puesta en práctica de los indicadores de servicio, que permiten a los asesores recibir respuestas a sus requerimientos en el menor tiempo posible, relativas a cotizaciones, administración de los incentivos, así como la solución a situaciones en la cotidianidad operativa a través de la labor de los ejecutivos de negocio de la unidad.

La capacitación y formación de los Asesores de Seguro fue el eje fundamental de las actividades de 2013, labor que nos permitió además de llegar con la mejor información de nuestros productos y servicios, lograr sensibilizar nuestro cuerpo de ventas de cara a la difícil tarea de hacerlos aún más fieles a la organización.

En este sentido se realizó una serie de trabajos de campo con empresas especializadas en el sector, para conocer de primera mano lo que más valoran nuestros asesores y cuáles son los elementos que los motivan a trabajar con Mercantil Seguros, obteniéndose interesantes resultados que se desarrollarán y aplicarán en el año 2014.

Negocios Regionales

La Gerencia de Negocios Regionales, en el año 2013 concluyó con el proceso de estandarización y homologación de las estructuras regionales, todo ello para continuar con el desarrollo del negocio y así mejorar la participación en el interior del país, alineado esto a los Objetivos Estratégicos de la Organización. Este proyecto permitió entre otros aspectos lo siguiente:

- Estandarizar las políticas y esquemas de atención de la organización a nivel nacional, mejorando así los niveles de servicio.
- Aumentar los niveles de autonomía y de decisión en las regiones.
- Incrementar la participación y penetración en el Mercado Asegurador en las regiones.
- Mejorar el crecimiento y la persistencia de todos los ramos de negocios.
- Incrementar nuestra participación en los Ramos y Productos de mayor rentabilidad (Línea Vital, Combinado Residencial, Global Benefits)
- Incrementar nuestra participación en el mercado de vehículos 0 Km.
- Mejorar los Índices de Clima Organizacional en las regiones.
- Continuar con el proceso de modernización de nuestras sedes regionales y sucursales.

La Gerencia de Negocios Regionales dentro de sus objetivos estratégicos impulsó en el año 2013 la incorporación de unidades de apoyo que permiten la interacción efectiva del negocio y la operación.

Se crea la Gerencia de Concesionarios y la Gerencia de Gestión y Operaciones Regionales, en coexistencia con las ya existentes Gerencias Regionales, que nos permitió darle continuidad a la gestión oportuna de negocios y operaciones, además de formalizar e instaurar una política corporativa que permite la homologación y estandarización de procesos y el establecimiento de esquemas de soporte operativo y comunicación con las regiones.

Con la incorporación de la Gerencia de Concesionarios y su estrategia de “Incrementar nuestra participación en el Negocio del Vehículo 0 Km” hemos fortalecido e impulsado en Mercantil Seguros este potencial negocio, siempre considerando el análisis de factores de mercado (potencial de mercado, estrategia comercial y estimación de ventas), análisis técnico (tarifa, condiciones técnicas, autogestión y condiciones de financiamiento) e impacto financiero (incentivos, publicidad y relaciones derivadas).

Durante el año 2013 se dio continuidad al proceso de descentralización y autonomía de nuestras regiones con miras a lograr un efectivo y sostenido crecimiento, además de mejorar el servicio y reducir los tiempos de atención y espera. La incorporación de esquemas de Autogestión, a través de herramientas web y de movilidad repercutió satisfactoriamente en estas variables. Iniciativas como el “Manejo Prioritario de Clientes” fueron implementadas para incentivar el uso de nuestros canales virtuales y así agilizar nuestros procesos. Esta acción continuará desarrollándose en el año 2014 con miras a seguir impulsando una efectiva operación regional.

Continuamos dándole una nueva cara a nuestra Red de Sucursales, inaugurando una nueva, moderna y cómoda sede en Punto Fijo, además se iniciaron los proyectos para nuestras sucursales de Barinas y Cumaná, los cuales se cristalizarán en el año 2014.

Durante el año 2013 continuamos con el análisis y seguimiento de la cartera regional de “Asesores de Seguros” con miras a contar con un equipo altamente eficiente, orientado al logro y a la obtención de buenos y rentables negocios. Adicionalmente logramos reclutar 209 nuevos Intermediarios.

Cada año ofrecemos a nuestra fuerza de venta un excelente y competitivo Plan de Incentivos. Para el año 2013, diseñamos incentivos, estímulos y convenios muy atractivos, con énfasis en las regiones que será un motivador de los Asesores de Seguros asociados a nuestras sedes del interior del país.

La Gerencia de Negocios Regionales durante el año 2013, impulsó un constante y periódico programa de visitas corporativas a nuestra fuerza de venta, destinadas a identificar necesidades y requerimientos de nuestros Asesores de Seguros y Clientes, y así, alinear esfuerzos en pro de evaluar su factibilidad, desarrollo y aplicación. Un tópico muy importante que estimulamos en nuestras regiones, fue la identificación de las necesidades y potencialidades de cada región, siempre con miras a ofrecer productos y servicios acordes a la realidad de cada zona.

Para finalizar, el objetivo fundamental de la Gerencia de Negocios Regionales es lograr que las regiones sean los líderes en su zona, siempre persiguiendo rentabilidad, crecimiento y permanencia.

Cuentas Corporativas

En el segundo semestre de 2013 se creó la Gerencia Cuentas Corporativas, la cual diseñó inicialmente, una estrategia de captación de negocios corporativos que permite ofrecer nuestros productos y servicios a este segmento.

Con la finalidad de rentabilizar la cartera de clientes corporativos y aprovechando el potencial que representa su masa laboral para el negocio individual, se diseñó una campaña de oferta de los productos de la Línea Vital, la cual se mantendrá durante el año 2014.

Por otra parte, tomando en cuenta que entre nuestras principales premisas se encuentra prestar un servicio diferenciador y personalizado a clientes y asesores en el manejo de riesgos corporativos, en el segundo semestre del 2013 se creó la Gerencia de Atención de Clientes Corporativos la cual está adscrita a la Gerencia de Cuentas Corporativas.

En el negocio “*fronting*” de riesgos corporativos, se mantiene la estrategia de ampliar los clientes captados, logrando que más de 80% de ellos tuviesen otro producto en la empresa al cierre del 2013.

En la cartera corporativa del Sector Público, logramos al cierre del 2013, mantener los niveles de rentabilidad y persistencia presupuestados.

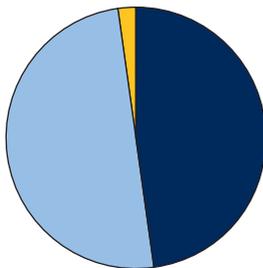
Gestión Unidades Operativas

Gestión Técnica

Como Unidad operativa, el objetivo principal de la Gerencia Técnica es diseñar, sobre la base de los principios estadísticos y actuariales propios del negocio, ajustados a la normativa de la materia y enmarcados en la estrategia de la organización, los productos y coberturas a ser ofrecidos por la empresa para satisfacer las necesidades y requerimientos de sus clientes, con novedosos y atractivos beneficios que nos distingan como una de las principales aseguradoras del país, estableciendo además las políticas de suscripción, los indicadores y las condiciones de reaseguro más convenientes que en conjunto garanticen adecuados niveles de solvencia y rentabilidad técnica.

En este sentido, durante el año 2013 Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos productos y coberturas que vinieron a complementar la gama de opciones ya existente, ofreciendo más posibilidades de protección a sus clientes coadyuvando a su fidelización. Es así como en materia de seguros de personas, se inició la venta de la Póliza de Patología Única de Cáncer y se incorporó el servicio de clave de emergencia y carta aval a nuestras pólizas de Responsabilidad Patronal y en seguros de vehículos comenzaron a ofrecerse las Coberturas de Sustitución Temporal de Vehículos y de Indemnización por Daños Mayores y Daños Menores que prevén protecciones de vanguardia en el mercado asegurador y que nos permitieron mantener en 21% nuestro portafolio por captación de vehículos en el segmento “0 Kms”, con altos niveles de persistencia por encima de 70 % en pólizas de automóvil, 90 % en seguros de personas y 82 % en productos patrimoniales para empresas, lo cual es una muestra de la satisfacción de nuestros clientes y de la calidad del servicio que ofrecemos. Asimismo, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, continuamos con la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

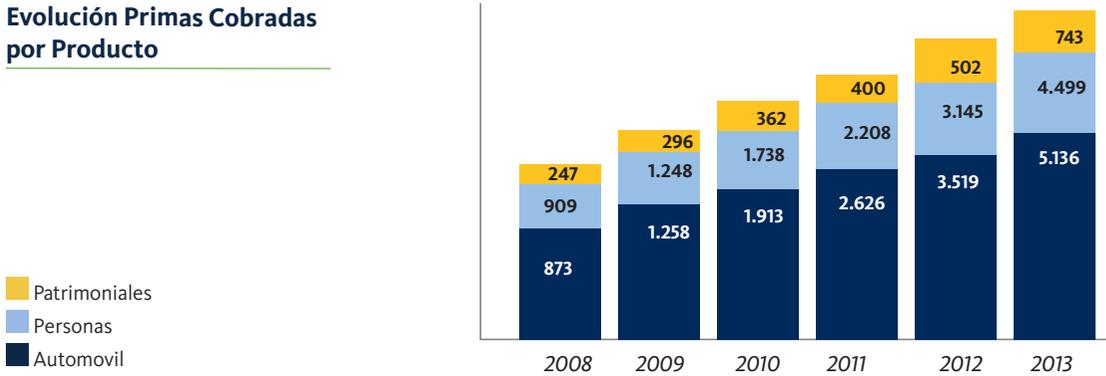
Distribución Porcentual de Primas Año 2013



Caracas	50 %
Interior	48 %
Corporativo	2 %

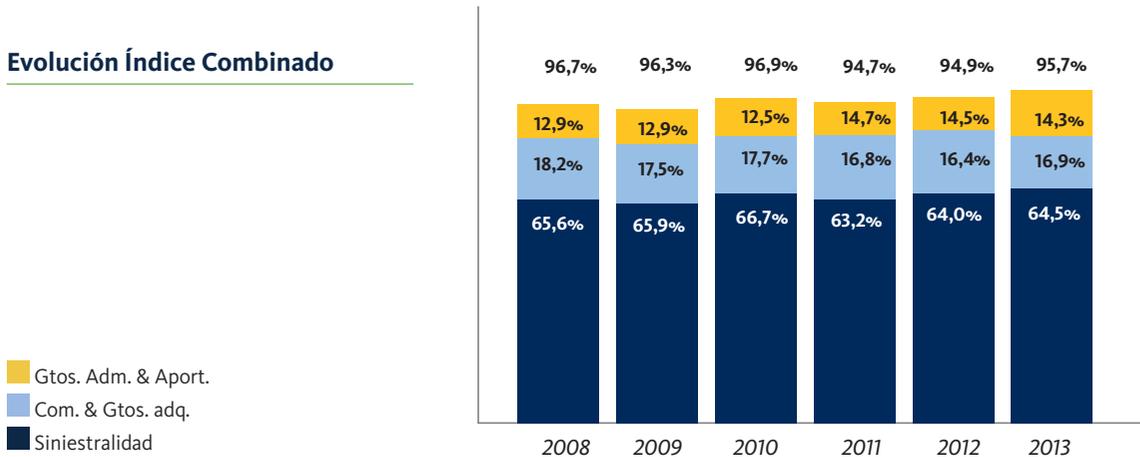
En cuanto a nuestro portafolio, la distribución por productos se mantuvo similar a la del año 2012 con una participación del 49,5 % en automóvil, 43,3 % en personas y 7,2 % en patrimoniales, para un crecimiento en primas del 46 %, 43 % y 48 %, respectivamente, que se traduce en un incremento en nuestra cartera total del 44,8 % con respecto al año anterior, cifras éstas que nos consolidaron como una de las principales empresas aseguradoras del mercado asegurador venezolano.

Evolución Primas Cobradas por Producto



En materia de indicadores técnicos, al cierre del año 2013 el índice combinado total se ubicó en 95,7 % con una siniestralidad general del 64,5 %, tan sólo 0,5 % por encima de la obtenida en el año 2012.

Evolución Índice Combinado



En materia de reaseguro, la Gerencia continuó implementando estrategias para la determinación de los niveles de riesgo óptimos que la empresa está en capacidad técnica y financiera de asumir en los distintos ramos de operación, a fin de disminuir la dependencia al reaseguro facultativo e incrementar su penetración en el mercado. En este sentido, se suscribió el Programa de Reaseguro 2013-2014 conformado por un conjunto de convenios que prevén condiciones apropiadas para facilitar la operación y garantizar la solvencia técnica de la empresa en todos los productos comercializados. La selección de este Programa se enmarcó dentro de las mejores prácticas internacionales, tomando en cuenta los niveles de pérdida máxima probable que la empresa está dispuesta a asumir de acuerdo con su capacidad patrimonial.

Indemnización

Durante el año 2013 el Comité de Indemnizaciones continuó desarrollando una gestión dirigida a la disminución de los tiempos de respuesta y mejores costos promedio por reclamo. En este sentido, en el área de Optimización del Portal Web / Reembolso HCM para Productores de Seguros se efectuó la migración del CAI (Centro de Atención Inmediata) en línea a Página Web, lo que permite a nuestra fuerza de venta (agentes, corredores y Sociedad de Corretaje) notificar y declarar a nivel nacional el contenido de siniestros y reembolsos de Hospitalización, Cirugía y Maternidad. Con la instalación de accesos a toda la fuerza de ventas, se pueden consultar los diferentes estatus del reporte de sus siniestros permitiendo imprimir recibos de pago de indemnización, cartas de rechazo y cartas pendientes por requerimientos. Adicionalmente, el sitio contiene información administrativa en materia de pago: forma de pago (datos bancarios) bajo condición de servicio" on line" y estatus del avance del mismo.

Con relación al Pago Proveedores (servicio de medicinas, enfermedades agudas, patologías más frecuentes), se incluyó el Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM) en las pólizas Individuales con antigüedad mayor a 18 meses y colectivos privados, efectuándose los pagos de forma electrónica y masiva.

Asimismo se revisaron los modelos de pago a proveedores para garantizar los planes de servicios de "Nutrición y Dietética", un nuevo servicio ya en funcionamiento.

En el segundo semestre de 2013, también se garantizó el pago a Proveedores Clínicas de acuerdo a los modelos y conceptos establecidos en la Gaceta Oficial 294 Ajuste de Costos y Precios Justos y se realizaron las pruebas para el nuevo modelo de servicio Póliza de Cáncer y Enfermedades Críticas a fin de ofrecer a la Fuerza de Venta el pago de siniestros.

Con relación al Pago Proveedores Compras de Repuestos Anticipadas en el Ramo Auto, se realizaron procesos de compras anticipadas de repuestos para garantizar el buen funcionamiento y servicio en los siniestros de automóvil, aplicando, adicionalmente, descuentos pre pago a proveedores de auto.

En el área de Control y Pago se realizó la Domiciliación de pago de siniestros para el ramo de RCV - Pagos a Terceros.

Durante el año 2013, el Servicio Automotriz Mercantil enfatizó las acciones dirigidas a la simplificación de procesos, fortalecimiento de la estructura de servicio y gestión de siniestros, con miras a reducir los tiempos de respuesta y optimizar el costo del siniestro promedio.

Las principales acciones guardan relación con:

Servicios:

- Atención expresa para clientes con siniestros reportados vía movilidad
- Arranque del piloto del modelo de atención de siniestros a clientes de concesionarios
- Gestión de solicitudes por servicios frecuentes, vía correo electrónico
- Asistencia Legal a través de nuestro Centro de Contacto a nivel nacional
- Gestión de Citas para peritaje en taller a través de nuestro Centro de Contacto (solo Caracas)
- Ampliación de sucursales con atención telefónica para gestión inmediata de siniestros por rotura de vidrios y parabrisas
- Simplificación de inspecciones de riesgo para asegurar
- Agilización de los procesos de pago de siniestros y procura de repuestos

Procesos:

- Implantación del Modelo de gestión y seguimiento de siniestro auto
- Incorporación del modelo de servicio para siniestros notificados
- Mejoras en los procesos de gestión de quejas, reclamos y denuncias
- Monitoreo permanente de indicadores y metas de servicio

En el área de Salud, se impulsó el proyecto Carta Aval Cero Papel, a través del cual los asegurados y asesores, a nivel nacional, podrán seguir los estatus de sus solicitudes a través del portal Web. Al cierre de 2013, el proyecto se concretó en las Regiones Centro (San Carlos y Puerto Cabello) y Oriente (Porlamar- Tigre y Anaco). Este proyecto viene acompañado del envío de mensajes de texto vía móvil para asegurados y correo electrónico para intermediarios, cuando solicitan cartas avales.

En otro orden de ideas, se implementó el Servicio de Medicinas para Enfermedades Agudas, (15 patologías más frecuentes) para pólizas individuales con antigüedad mayor a 18 meses y colectivos privados.

Se integró la especialidad de Nutrición y Dietética al Servicio de Plan de Atención Médica Mercantil (PAMM), para controlar sobrepeso-obesidad I-II-III, así como factores de riesgo cardio-metabólicos, Diabetes Mellitus, etc.

En 2013 también comenzamos a participar en el Proyecto Telesalud, con la finalidad de disminuir los ingresos por Emergencias en lo que a patologías de manejo domiciliario se refiere.

Finalmente, se inició el registro de emergencias ambulatorias vía Web, lo que permitirá declarar y liquidar procedimientos ambulatorios en un tiempo menor a diez minutos.

Unidades de Soporte

Gestión Unidades de Soporte

Recursos Humanos

Durante el año 2013, la gestión de Recursos Humanos estuvo orientada a contribuir con los objetivos estratégicos de Mercantil Seguros, enfocados en la atención eficiente y calidad de servicio hacia el personal, para lograr el óptimo desempeño del equipo humano y consolidar el liderazgo de la organización en el sector asegurador.

Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil Seguros contaba con un total de 1.594 trabajadores, lo que representó un incremento de 21 nuevas posiciones con respecto al año anterior.

Atención eficiente y calidad de servicio al trabajador

Se continuó fomentando el uso y desarrollo de funcionalidades del Portal Somos Mercantil, el cual muestra información actualizada de noticias de interés, eventos, autogestión de servicios y beneficios para los trabajadores.

Se benefició un total de 148 trabajadores con los planes de préstamo hipotecarios y de adquisición de vehículos.

Se mantuvo el desarrollo de programas de Calidad de Vida, registrándose una participación de 548 trabajadores en diversas disciplinas de los Juegos Deportivos Nacionales, lo que representa el 36,47% del total de la población laboral. A su vez, todos los trabajadores tuvieron la oportunidad de participar en las actividades de integración de la organización.

Formación y desarrollo del recurso humano

Mercantil Seguros continuó su proceso de formación del recurso humano, al realizar 139 cursos con un total de 107.056 horas-hombre, lo que representó una participación de 1.835 trabajadores, y una frecuencia de acciones de adiestramiento de 1,15 por trabajador. Este adiestramiento cubrió las siguientes áreas:

- Herramientas Office
- Habilidades Supervisorias
- Habilidades Profesionales
- Herramientas Tecnológicas
- Cumplimientos Legales
- Mercadeo, Ventas y Negociación
- Conocimientos Técnicos sobre productos y servicios

Se continuó con el Programa de Formación Integral PROFISEM I dictado en varias regiones del país, el cual contó con una participación de 71 trabajadores, y se inició PROFISEM II con una participación de 24 trabajadores. Por otro lado, 29 trabajadores participaron en Diplomados, cuyas áreas abarcaron la Gestión de Seguros, Desarrollo Gerencial y Mercadeo y Ventas. Otros 20 trabajadores participaron en el Programa Avanzado de Gerencia de Mercantil Seguros.

En cuanto al desarrollo de personal, se dio inició al módulo I del Programa Liderazgo para la Excelencia, con una participación de 70 trabajadores, el cual busca ofrecer una solución integral de acciones de formación y comunicación interna, como parte de la creación de una cultura de servicio que permita consolidar el liderazgo de Mercantil Seguros en el mercado venezolano.

Se mantuvo el impulso a las promociones internas y verticales, gestionando más de 189 oportunidades de desarrollo, lo que abarcó al 11,89% del total de empleados.

Ámbito laboral y clima organizacional

Mercantil Seguros ha demostrado consistente énfasis en el cumplimiento de las leyes y normas que regulan los asuntos relacionados con el ámbito laboral.

Se adecuaron los horarios de trabajo de acuerdo a la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), creándose así un total de 20 nuevos horarios de trabajo. Por otro lado, se homologó la nueva Convención Colectiva 2013-2015.

En lo que a Seguridad y Salud en el Trabajo se refiere, el 81 % del personal cuenta con evaluaciones médico-ocupacionales y se continuó el proceso de formación en la materia, abarcando un número de 1902 participantes.

Mercantil Seguros, participó, una vez más, en la encuesta de clima organizacional realizada por la reconocida consultora internacional Great Place to Work. En este proceso se logró una participación del 89,56 % del total de los empleados activos para la fecha de cierre de la encuesta, lo que resultó con un incremento del 3,33 % de participación con respecto al año 2012. Los resultados de la encuesta de clima organizacional emitidos en el año 2013, indicaron un 93 % de aceptación por parte de los trabajadores, considerando de esta manera a Mercantil Seguros como una gran empresa para trabajar; entre las dimensiones con mayor porcentaje de aceptación se encuentran Orgullo y Credibilidad, indicando de esta manera la satisfacción que sienten los trabajadores por la empresa y el trabajo que realizan, así como la confianza que tienen hacia sus supervisores.

Control de Gestión

Durante el año 2013, la Unidad de Control de Gestión continuó ejerciendo funciones de soporte mediante la elaboración de estudios de carácter cuantitativo y cualitativo que permiten una oportuna y adecuada toma de decisiones. Sus actividades se enfocaron desde la perspectiva técnico-financiera en la elaboración del presupuesto y proyección técnicos; la formulación del plan de incentivos ofrecido a la fuerza de ventas conjuntamente con las áreas de negocio; el control de la gestión de los asesores de seguros; la elaboración de reportes para los organismos reguladores y gremiales y la preparación de estadísticas mensuales para monitorear el desempeño de Mercantil Seguros.

Canales

En el año 2013 finalizó el desarrollo del proyecto Emprendedor Comunitario, programa que consiste en capacitar a representantes de las comunidades populares sobre los productos de persona de Línea Vital de Mercantil Seguros para su comercialización de forma directa, a fin de acercar a dichas comunidades los beneficios de contar con pólizas de seguros diseñadas para cubrir sus necesidades a un precio asequible. De igual forma el programa apoya a hombres y mujeres en su formación en Seguros lo cual les permitirá su desarrollo profesional y personal.

En otro orden de ideas, se impulsaron las pólizas nuevas de pago único por patología de cáncer. Este producto nace para amparar la pérdida patrimonial generada por la disminución del ingreso y para apoyar económicamente la supervivencia ante el diagnóstico de cáncer. Durante el último trimestre de 2013 se obtuvo un nivel de efectividad de venta del 15 %.

Asimismo, se implementó un modelo único de actuación de monitoreo, con foco en la experiencia del cliente y en la optimización de los procesos operativos de toda la cadena de valor, tomando referencialmente la Metodología de Gestión de Performance COPC®. Este modelo de calidad bajo normas internacionales le permite a Mercantil Seguros contar con indicadores en tiempo real para la toma de acciones ante desviaciones de ítems que pueden impactar el servicio final.

Con relación a nuestra interacción en redes sociales, al 31 de diciembre de 2013, la cuenta @MercantilSeg registraba un total de 8.995 seguidores y ocupaba el tercer lugar en el ranking de las empresas aseguradoras con uso de esta red social en el mercado nacional. Para el cierre ese mismo año, el Klout, el indicador de mayor importancia que muestra el nivel de influencia de las cuentas por las interacciones que genera, alcanzó un máximo de 56 puntos en una escala del 1 al 100, lo que en el ámbito de las redes sociales es considerado un número significativamente positivo y reconocido a nivel de empresas.

Finalmente, es importante destacar que durante el segundo semestre de 2013, a través de la red social Twitter la Gerencia de Atención al Asegurado consideró 502 casos, los cuales fueron atendidos de forma satisfactoria para el cliente.

Tecnología y Calidad

Durante el año, se completó la transformación tecnológica abarcando procesos, tecnología y capital humano, obteniendo un modelo de operación y servicios basado en las mejores prácticas y una nueva estructura organizativa que garantizará mantener a Mercantil Seguros a la vanguardia en el mercado asegurador apalancados en procesos de innovación y mejoramiento tecnológico.

Como parte de esta transformación y de las mejoras obtenidas se mencionan las siguientes:

- Mejoramiento de los procesos y aplicaciones críticas de negocio, evidenciadas en la disminución de incidentes, mediante la implementación del modelo de gestión de incidentes, problemas y cambios tecnológicos, así como con la incorporación de herramientas tecnológicas que permiten gestionar de mejor manera estos eventos y a incorporación de herramientas de monitoreo que permiten evaluar de forma constante el rendimiento de la plataforma.
- Incorporación del área de Arquitectura, a fin de optimizar la plataforma actual y establecer los esquemas de mejoramiento y optimización requeridos para garantizar mayor agilidad, asegurando la incorporación de nuevos modelos y esquemas que garanticen la innovación en la prestación de servicios.

- Mejoramiento y desarrollo del área de Inteligencia de Negocios para garantizar a la empresa la disponibilidad de modelos de información que soporten la toma de decisiones de forma rápida y oportuna.
- Mejoramiento del esquema de soporte tecnológico en regionales y sucursales mediante la incorporación de proveedores de servicio que garanticen la correcta operatividad de la plataforma.
- Fortalecimiento de las capacidades de conectividad mediante la ampliación de capacidad de los enlaces internet para aplicaciones WEB y servicios de correo.
- Actualización de la plataforma tecnológica mediante adecuación de las estaciones de trabajo al sistema operativo Windows 7 y actualización de las herramientas office a la última versión 2013, lo cual permite aprovechar de mejor manera las bondades del trabajo colaborativo.

Consultoría Jurídica

Con ocasión de la promulgación de nuevas regulaciones, en el transcurso del año 2013 la Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros procedió a revisar aquellos contratos que por su importancia en la operatividad del negocio requerían adaptarse a las nuevas exigencias normativas.

La gestión de la Consultoría Jurídica de Mercantil Seguros también superó en este período, y con bajo impacto económico, la meta de cierre de demandas y denuncias administrativas. Registró 100 % de cumplimiento en las auditorías efectuadas por concepto de demandas a nivel nacional y se realizó la contratación de Escritorios Jurídicos para atender las zonas Oriente-Sur y Occidente-Andes.

Es importante destacar que se mejoró el tiempo de respuesta al cliente interno y externo y concluyó exitosamente el plan de capacitación en materia de orden legal que se había previsto para el segundo semestre 2013 en las Sucursales Valencia, Maracaibo, Puerto Ordaz, Maturín, El Tigre, San Cristóbal, Barinas, Mérida, Barquisimeto, Maracay y Puerto La Cruz.

Riesgo Operacional y Seguridad de la Información

En 2013 se mantuvo como prioridad, la evaluación de los proyectos y procesos de negocio con mayor exposición inherente a fraude, interrupciones en las operaciones y fallas en la ejecución de las actividades.

Se continuó con el desarrollo y automatización del sistema de monitoreo de transacciones, para los procesos de indemnizaciones de los ramos de salud y automóviles, como para el área de soporte a producción.

Asimismo, se evaluaron los riesgos asociados a las nuevas plataformas de comercio y operaciones electrónicas, orientadas a clientes, asesores de seguro y proveedores. Se desarrollaron propuestas para garantizar de forma razonable la seguridad de estos sistemas, se concluyó el proyecto de red de seguridad perimetral del Centro Alterno de Recuperación y se continuaron las actividades del proyecto de desarrollo de la red de seguridad perimetral en el Centro Principal de Cómputo de Mercantil Seguros.

Se aplicaron con éxito los planes de continuidad de negocio previsto para atender los eventos electorales programados. Se actualizaron los planes de continuidad de operaciones del Centro de Contacto Integral y del Centro de Atención Inmediata, y se concluyó el plan de continuidad de operaciones del Servicio Automotriz Mercantil. Se prosiguió con el plan de pruebas del “Hot Site” ubicado en el edificio Dalia Rosa y del “Warm Site” ubicado en SAM de Chacao, para atender contingencias en el área metropolitana, con resultados muy satisfactorios.

Por medio de la plataforma de adiestramiento virtual, se dictaron los cursos introductorios para la formación de los nuevos empleados, y se culminó exitosamente el proceso de adiestramiento continuo del personal, mediante foros, en materia de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Continuidad de Negocio a nivel nacional.

Prevención de Legitimación y Control de Capitales

En Mercantil Seguros estamos conscientes del importante rol que tenemos en materia de Prevención del delito grave de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, por ello siempre aunamos esfuerzos para optimizar los procesos y fortalecer la cultura preventiva entre sus empleados, clientes y relacionados.

Durante el año 2013 se realizaron adiestramientos específicos dirigidos a sus empleados y a la Fuerza de Ventas, haciendo especial énfasis en la normativa vigente que regula la materia y el comportamiento ético que se espera de todos los que hacen vida en nuestra organización. Nuestro objetivo ha sido siempre mantener el conocimiento actualizado y alertar sobre nuevos mecanismos que puede utilizar la delincuencia organizada para penetrar las instituciones financieras y las formas más efectivas de protegerse de ello.

Asimismo Mercantil Seguros adecuó varios de sus manuales de políticas y procedimientos, estandarizando éstos de acuerdo al marco legal vigente; igualmente creó nuevas validaciones en los sistemas de tal modo que la organización estuviera blindada en los 3 aspectos fundamentales de la prevención: Adiestramientos Continuos, Adecuación de los Manuales de Procedimientos y Mejoramiento permanente de sus Sistemas.

En materia de la Prevención del delito grave de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo, Mercantil Seguros no escatima, ni escatimará, esfuerzos para continuar protegiéndose de los embates constantes de la Delincuencia Organizada, creando relaciones sólidas con sus clientes internos y externos, así como con los Organismos Reguladores.



Auditoría Interna

Auditoría Interna ejerce una actividad independiente y objetiva de evaluación y consulta, destinada a agregar valor, mejorar las operaciones de la empresa y contribuir a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno, eficiencia de los recursos y Gobierno Corporativo, enmarcando su actuación en las tres etapas fundamentales del proceso de Auditoría Interna, relacionados con la planificación anual, trabajo de campo y comunicación de los resultados de manera oportuna y en concordancia con la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional; la Normativa FSS-514 referida a la Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, emanada de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora; Normas legales dictadas por los distintos entes del Estado que regulan los procesos de la empresa; Políticas Internas y Manuales de Normas y Procedimientos, así como las Normas Internacionales para la práctica de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IIA).

Esta Unidad proporciona en forma oportuna, información, análisis y recomendaciones en los ámbitos Técnicos, Administrativos, Financieros, Operativos, Contables y Tecnológicos, producto de las Auditorías efectuadas a las Unidades y Procesos evaluados, con el fin de asegurar una actuación ajustada a las Leyes, Políticas y Normas y Procedimientos establecidos por la empresa.

Los recursos asignados durante el año 2013 fueron dirigidos, fundamentalmente, a identificar brechas y hallazgos de riesgo; evaluar el cumplimiento de la Normativa FSS-514 en materia de Prevención y Control de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, efectuando seguimiento a los Planes de Acciones Correctivas ejecutados por los responsables de las Unidades y Procesos evaluados, todo ello, a través de la ejecución de 71 Auditorías (43 Generales, 22 de Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y 6 por Mandato Corporativo).

Plan Recreativo Mercantil: vacaciones diferentes y divertidas

Los hijos de los empleados de Mercantil Seguros y Mercantil Banco tienen en el Plan Recreativo Mercantil una oportunidad de disfrutar de unas vacaciones escolares diferentes y divertidas. Es un programa con más de 20 años que beneficia a niños y jóvenes entre 5 y 15 años de edad en los cuales se ofrece la oportunidad de ir a campamentos en diferentes regiones de Venezuela, en las modalidades de diario, pernocta y pernocta en carpa. Cada día hay un tema diferente y en el 2013 más de 1.300 niños y jóvenes participaron en este programa en diferentes regiones del país.



Aliados de la Naturaleza

Mercantil contribuye a reforestar la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar, área que sirve de cuenca hidrográfica del embalse La Mariposa, una de las fuentes que provee de agua al área metropolitana de Caracas. Desde 2010 se realizan de jornadas de arborización y la Fundación Mercantil otorga aportes destinados a construir un dispositivo de prevención y extinción de incendios, a fin de asegurar resultados a largo plazo.

En el 2013, más de 900 voluntarios entre trabajadores y familiares reafirmaron su compromiso con la naturaleza sembrando en un solo día la cifra récord de 2.000 árboles, en una jornada para la cual se tomaron previsiones especiales orientadas a disminuir el impacto ambiental. A la fecha los Voluntarios Mercantil han sembrado 5.000 árboles en la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar.



Gobierno Corporativo

Asamblea

La Asamblea de Accionistas es el órgano supremo de la compañía y representa la totalidad de los accionistas. De conformidad con las normas legales y estatutarias, las decisiones tomadas por la mayoría tienen carácter de obligatoriedad para todos los accionistas.

Junta Directiva

La Junta Directiva está compuesta por siete (07) Directores Principales, incluido el Presidente, y siete (07) Directores Suplentes. Realiza reuniones ordinarias una vez al mes y extraordinarias, cada vez que sea necesario. La Junta Directiva define las estrategias corporativas, las políticas de negocio y la dirección estratégica de la empresa. También supervisa la gestión de las áreas de negocio y soporte de la organización, evaluando sus resultados mediante la comparación con los planes previamente aprobados, la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Comité de Gerencia

El Comité Ejecutivo de Mercantil Seguros se encuentra integrado por ocho (8) miembros: Presidente, Presidente Ejecutivo, Gerente de Negocios Corporativos, Gerente Técnico, Gerente de Tecnología y Sistemas, Gerente de Finanzas y Contraloría, Gerente de Negocios Regional y Gerente de Comercialización. Se reúne una vez por semana para evaluar la situación de la empresa y establecer lineamientos sobre suscripción, indemnizaciones y administración, orientando su posterior implementación.

Compromiso Social Mercantil

Un valor corporativo

Son muchas las cosas que se pueden hacer posibles apoyando las iniciativas y proyectos de instituciones educativas y de organizaciones de desarrollo social que atienden a diversos sectores de la sociedad y que nos permiten fortalecer nuestro sentido de solidaridad y participación con la gente y sus comunidades.

A continuación, presentamos una sinopsis de la labor que desarrollan varias de las instituciones con las cuales Mercantil mantiene una relación de Compromiso Social.

INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA

Promueve la investigación científica y técnica relacionada con la medicina, establece relaciones con instituciones relacionadas con la ciencia médica a nivel nacional e internacional y fomenta la ética en el ejercicio de la profesión.

☎ (0212) 483-21-94

Correo electrónico: acamedve@cantv.net / acamedve2005@yahoo.com

www.anm.org.ve

ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA

Preserva, enriquece y divulga el acervo histórico de Venezuela.

☎ (0212) 481-75-47

www.anhvenezuela.org

ASOCIACIÓN CIVIL AIESEC EN VENEZUELA

Organización global formada por jóvenes profesionales, estudiantes y graduados de instituciones de educación superior.

☎ (0414) 235-43-01 / (0416) 425-66-34

Correo electrónico: comm.aiesecucv@gmail.com

www.aiesec.org.ve

@AIESECVENEZUELA

A.C. ALIANZA PARA EL CONOCIMIENTO / INSTITUTO VENEZOLANO SUIZO

Forma técnicos profesionales en mecánica y electricidad.

☎ (0212) 953-51-55

Correo electrónico: alianzaconocimiento@camarasuiza.org

www.camarasuiza.org

ASOCIACIÓN CIVIL COLEGIO SAN JOSÉ DE CALAZANS

Centro educativo para niños y niñas desde Educación Inicial hasta Diversificada ubicado en Lomas de Urdaneta, Catia

☎ (0212) 872-5063

ASOCIACIÓN CIVIL CONGREGACIÓN DE LAS HERMANAS

CARMELITAS DE MADRE CANDELARIA

Educación integral a niños y jóvenes, promoción de valores cristianos a través de centros de estudios y formación.

☎ (0212) 7313764 / 7313258

ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA

Educación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de bajos recursos.

☎ (0212) 263-56-17

Correo electrónico: privinfmaven@gmail.com

www.hermandadsalesianas.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL FE Y ALEGRÍA

Desarrolla un proyecto educativo de transformación social.

☎ (0212) 564-98-10.

Correo electrónico: venezuela@feyalegria.org

www.feyalegria.org

@FeyAlegríaVE

ASOCIACIÓN CIVIL MANO AMIGA FILA DE TURGUA

OBRA EDUCATIVA DE LEGIONARIOS DE CRISTO

Atiende a niños y jóvenes en zonas de bajos recursos a través de programas de educación integral y de servicios médicos-odontológicos.

☎ (0212) 243-69-03

Correo electrónico: manoamigalm@gmail.com

www.manoamiga.org.ve

@ManoAmigaAC

ASOCIACIÓN CIVIL MODELO VENEZOLANO MOVENU INTERNACIONAL

Modelo Venezolano de Naciones Unidas. Evento académico y cultural que realizan estudiantes de las Universidades: Central de Venezuela, Católica Andrés Bello, Santa María, Simón Bolívar, Metropolitana, Carabobo y Monteávil.

Correo electrónico: coordgeneral.movenu@gmail.com

www.movenu.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL RED DE CASAS DON BOSCO

Ofrece a niños y jóvenes que viven en situación de abandono una experiencia de familia donde reciben protección y cobijo.

☎ (0212) 235- 41-53 / 235- 18-20

Correo electrónico: redcasasdb@unete.com.ve

www.donbosco.org.ve

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS Y AMIGOS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCV y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad

☎ (0212)793- 08-84 / 793- 96-42 / 0501UCEVISTA

Correo electrónico: atencionafiliados@egresadosucv.org

www.egresadosucv.org

@eucv

ASOCIACIÓN DE EGRESADOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCAB y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad.

☎ (0212) 266-91-41/266-17-96/266-05-21/263-45-03

www.aeucab.net.ve

@aeucab

ASOCIACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN POPULAR (APEP)

Promueve la Educación Técnica en los jóvenes y adultos de los sectores más necesitados.

☎ (0212) 431-95-11
www.a pep-invecapi.com
Correo electrónico: informacion@a pep-invecapi.com

ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE VENEZUELA / FUNDACIÓN SCOUT DE VENEZUELA

Contribuye al soporte de programas educativos de carácter extraescolar y de formación de niños y jóvenes en valores y ciudadanía.

☎ (0212) 550-02-67 / 550-13-23
www.scoutsvenezuela.org.ve
@scoutsvenezuela

ASOCIACIÓN MENSAJERA MISIONERA CIUDAD DEL NIÑO

Imparte enseñanza a niños de bajos recursos económicos a partir de su formación en principios cristianos.

☎ (0281) 272-30-33 / 272-23-20
Correo electrónico: ciudaddelnino@gmail.com
http://ciudadelninobarcelonavenezuela.blogspot.com/

ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS

Contribuye al desarrollo de las ciencias económicas en Venezuela e impulsa la realización de programas de investigación.

☎ (0212) 482-78-42
Correo electrónico: anecon24@gmail.com
www.ance.org.ve

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE EDUCACIÓN CATÓLICA AVEC

Representa y agrupa a Instituciones que imparten educación de excelencia centrada en valores.

☎ Teléfonos: (0212) 561-25-83
www.avec.org.ve
@AVECCONVENIO

ASOCIACIÓN VENEZOLANO AMERICANA DE AMISTAD (AVAA)

Desarrolla programas de inversión social en educación y desarrollo profesional para jóvenes venezolanos.

☎ (0212) 235 7821 / 239 0929
www.avaa.org
@Avaa_org

COLEGIO AGUSTINIANO SAN JUDAS TADEO

Centro de Educación Básica que ofrece educación a niños de escasos recursos.

☎ (0212) 862-33-28

EDUCRÉDITO

Apoya el desarrollo del talento nacional, facilitando su acceso a la educación superior, técnica y de formación continua, a través del otorgamiento de créditos educativos.

☎ (0212) 993-11-61 / 993-72-54 / 993-93-30 / 993-41-14
Correo electrónico: contacto@educredito.org.ve
www.educredito.org.ve
@Educredito

FRATERNITAS

Contribuye a mejorar las condiciones de vida de los más desposeídos, por medio de programas educativos y sociales.

☎ (0212) 286-20-89
Correo electrónico: consejofraternitas@yahoo.com;
consejofraternitas@hotmail.com
www.consejofraternitas.com

FUNDACIÓN EUGENIO MENDOZA

Promueve programas educativos en las comunidades.

☎ (0212) 993-27-18 / 993-34-08
www.fundacioneugeniomendoza.org.ve

FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN (FUEDUCA)

Apoya instituciones y jóvenes en la formación para el trabajo.

☎ (0212) 943-40-12 / 944-37-46
Correo electrónico: fueducualosarcos@cantv.net

FUNDACIÓN PARA LA INFANCIA Y LA JUVENTUD (OPORTÚNITAS)

Convoca y promueve la participación de diversos sectores de la sociedad para fortalecer programas en beneficio de niños y jóvenes.

☎ (0212) 753-85-41
Correo electrónico: oportunitas@gmail.com
@fopportunitas

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DEL TÁCHIRA

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas

☎ (0276) 353-04-22
www.unet.edu.ve
@UNEToficial

FUNDACIÓN / SOCIEDAD DE CIENCIAS NATURALES LA SALLE

Promueve la investigación, la publicación de libros y fomenta la preservación de los recursos naturales que conforman la geografía venezolana.

☎ (0212) 793-24-27
www.fundacionlasalle.org.ve
@FundLaSalle

FUNDACIÓN VENEZOLANA PYGMALION

Promueve el conocimiento científico a través de la prestación de servicios en las áreas de la salud y educación.

☎ (0212) 283-31-21
Correo electrónico: mcerrrolaza@cimne.upc.edu

INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)

Forma profesionales en liderazgo y gerencia.

☎ (0212) 555-44-93 / 552-15-60/1660
Correo electrónico: relinsti@iesa.edu.ve
www.iesa.edu.ve
@IESA

SUPERACIÓN PERSONAL A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA (SUPERATEC)

Brinda oportunidades a jóvenes para su inserción laboral a través de la tecnología.

☎ (0212) 285-25-51 / 284-12-87

Correo electrónico: marilyn.desilva@superatec.org.ve / info@superatec.org.ve

www.superatec.org.ve

@SUPERATEC

UNIVERSIDAD DE CARABOBO (UC)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0241) 600-40-00

www.uc.edu.ve

@UCarabobo

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO (UCAB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 407-43-00

www.ucab.edu.ve

@lacaololica

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA (UCV)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 605-40-21

www.ucv.ve

@DICUCV

UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0261) 759-65-76

www.luz.edu.ve

UNIVERSIDAD METROPOLITANA (UNIMET)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 759-88-57

www.unimet.edu.ve

@Unimet

UNIVERSIDAD MONTEÁVILA (UMA)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 232-52-55 / 32-21

www.universidad-monteavila.edu.ve

@monteavila

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (USB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 906-31-11

www.usb.ve

@campusb

INSTITUCIONES DESARROLLO SOCIAL

ABC PRODEIN / ASOCIACIÓN BENÉFICO CRISTIANA DE DESARROLLO INTEGRAL

Promueve el desarrollo integral del individuo.

☎ (0212) 284-38-08 / 286-09-35

Correo electrónico: caracas@lumendei.org

ALIANZA PARA UNA VENEZUELA SIN DROGAS

Realiza campañas de educación y prevención sobre los peligros del tráfico y consumo de drogas.

☎ (0212) 954-01-71

Correo electrónico: alianzasindrogas@cantv.net

www.alianzasindrogas.net

ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM

Promueve e incentiva la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas y fomenta programas en alianza con instituciones públicas y privadas.

☎ (0212) 263-08-33 / 25-86

Correo electrónico: alianzasocial@gmail.com

www.venamcham.org

@VenAmCham

ASOCIACIÓN CIVIL ASOPICA

Contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes del eje San Francisco – Cinaruco en el estado Apure

☎ (0212) 953-92-44

Correo electrónico: asopica@asopica.org

www.asopica.org

@Asopica

ASOCIACIÓN CIVIL AYUDA A UN NIÑO QUEMADO (ASOCIRPLA)

Atiende y desarrolla programas para contribuir a disminuir accidentes en la población infantil

☎ (0212) 267-15-50

Correo electrónico: asocirplaven@gmail.com

www.asocirpla.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL BUENA VOLUNTAD

Promueve la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad

☎ (0212) 944-45-55

Correo electrónico: buenavoluntad@gmail.com

www.buenavoluntadvenezuela.org

@BuenaVoluntad_

ASOCIACIÓN CIVIL CÁRITAS DE VENEZUELA

Desarrolla acciones humanitarias en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad y orienta su trabajo hacia la promoción y el crecimiento personal de los más necesitados

☎ (0212) 443-31-53.

Correo electrónico: caritasvenezuela@gmail.com

www.caritasvenezuela.org

@caritasdevzla

ASOCIACIÓN CIVIL CARMEN SALLES

Centro educativo que garantiza la formación integral de niños hasta siete años de edad.

☎ (0212) 615-68-34

Correo electrónico: previstaalegre@gmail.com

ASOCIACIÓN CIVIL CASA HOGAR NIÑOS DESAMPARADOS "CASA HOGAR EL ENCUENTRO".

Asiste y promueve la convivencia social entre niños y jóvenes hasta los veintiún años de edad.

☎ (0416) 313-34-44

ASOCIACIÓN CIVIL CAMURÍ GRANDE

Centro modelo de gestión comunitaria, creativo y productivo que contribuye a elevar la calidad de vida y promocionar la sana convivencia de los habitantes de la Parroquia Naiguatá.

☎ (0212) 516-91-52 / 516- 91-58

Correo electrónico: acccg@hotmail.com

<http://www.comunidadcamurigrande.org.ve>

@acccg

ASOCIACIÓN CIVIL COMEDORES MADRE TERESA DE CALCUTA -COMATEC / OBRA DE LA ARQUIDIOCESIS DE CARACAS

Proporciona atención alimentaria a personas indigentes y niños de la calle procurando su reinserción social.

☎ (0212) 442-43-60

ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS SALESIANAS / CENTRO LA MILAGROSA BARUTA

Promueve el diseño y gestión de programas y proyectos que atienden la salud, la educación y la capacitación para el trabajo.

☎ (0212) 265-32-14

Correo electrónico: ads@cantv.net

www.adsint.org.ve

@DamaSalesianas

ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR BAMBI

Ofrece atención integral a niños, niñas y adolescentes desprovistos de su medio familiar.

☎ (0212) 472-61-69 / 472-57-92.

Correo electrónico: hogarbambi@hogarbambi.org

www.hogarbambi.org

@HogarBambi

ASOCIACIÓN CIVIL HUELLAS

Promueve la formación de liderazgos juveniles basada en principios y valores.

☎ (0212) 944-45-55

Correo electrónico: casadehuellas@huellasvenezuela.org

www.huellas.org.ve

@HuellasJesuitas

ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR MADRE MARCELINA

Proporcionar cuidado y atención a los ancianos pobres en Caracas.

☎ (0212) 8623785 / 8641124

Correo electrónico: marcelinacaracas@hotmail.com

ASOCIACIÓN CIVIL PARA EL DESARROLLO DE EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA (ASODECO)

Fomenta el mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad.

☎ (0212) 943-07-12

Correo electrónico: asodeco@cantv.net

<http://www.asodeco.org/>

@ASODECO

ASOCIACIÓN CIVIL POR LA CARACAS POSIBLE

Promueve la generación de un nuevo modelo de ciudad a través de diversos programas de intercambio y participación ciudadana.

☎ (0212) 577-94-14

Correo electrónico: porlacaracasposible@yahoo.com

www.porlacaracasposible.org

@Caracas_Posible

ASOCIACIÓN CIVIL ORGANIZACIÓN SOCIAL CATÓLICA SAN IGNACIO – OSCASI

Apoya a las comunidades populares mediante el fomento de la acción social del Colegio San Ignacio de Caracas.

☎ (0212) 265-16-12

Correo electrónico: oscasi@oscasi.org

www.oscasi.org

@OSCASI

ASOCIACIÓN NACIONAL CONTRA LA PARÁLISIS CEREBRAL

Promueve la docencia, investigación y atención integral de niños y jóvenes con trastornos del sistema neuromuscular.

☎ (0212) 661-15-45 / 661-15-45

Correo electrónico: anapace01@hotmail.com

ASOCIACIÓN PRÓVIDA DE VENEZUELA (PROVIVE)

Divulga valores en niños y adolescentes, familia y sociedad, a través del desarrollo de programas educativos, de comunicación y de salud, para promover y defender la dignidad de la vida humana.

☎ (0212) 267-98-25

Correo electrónico: info@provive.com.ve

www.provive.com.ve

@PROVIVE

ASOCIACIÓN VENEZOLANA PARA EL SÍNDROME DE DOWN (AVESID)

Fomenta la formación profesional e inserción laboral de personas con síndrome de down.

☎ (0212) 283-58-87

Correo electrónico: avesid@cantv.net

www.avesid.org

@avesid

BANCO DE SILLAS DE RUEDAS (BANDESIR)

Proporciona sillas de ruedas e implementos ortopédicos a personas discapacitadas.

☎ (0212) 574-11-20 / 574-11-64.

www.bandesir.org

CENTRO AL SERVICIO DE ACCIÓN POPULAR (CESAP)

Impulsa procesos de transformación social en personas y comunidades

☎ (0212) 861-64-58 / 862-74-23

Correo Electrónico: gruposocialcesap@org

www.gruposcesap.org.ve

CONGREGACIÓN RELIGIOSA ADORATRICES ESCLAVAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO

Promueve actividades dirigidas a atender a la mujer marginada y desprotegida afectadas por diversas formas de abandono.

☎ (0414) 911-61-42

Correo electrónico: mariatrinii57@hotmail.com

DIVIDENDO VOLUNTARIO PARA LA COMUNIDAD

Canaliza el esfuerzo colectivo de la iniciativa privada hacia el desarrollo de acciones que beneficien la calidad de vida de las comunidades.

☎ (0212) 953-95-32 / 95-41

Correo electrónico: malejandra.rodriguez@dividendovoluntario.org

www.dividendovoluntario.org

@DVC_VE

FEDERACIÓN DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE ATENCIÓN AL NIÑO, AL JOVEN Y LA FAMILIA (FIPAN)

Fortalece la obra de organizaciones de acción social y su voluntariado.

☎ (0212) 578-36-12 / 578-29-76

Correo electrónico: contacto@fipan.org.ve

www.fipan.org.ve

@FIPAN

FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)

Dedicada a la protección de la infancia con el fin de garantizar que niños y adolescentes cuenten con las oportunidades que hagan posible su desarrollo pleno y el logro de la equidad social, de género y étnica.

☎ (0212) 266.34-52 / 266-20-90

Correo electrónico: caracas@unicef.org

www.unicef.org/venezuela

@UNICEFVEN

FONDO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE CHACAO

Administra un sistema de protección de niños y adolescentes en el Municipio Chacao del Distrito Capital.

☎ (0212) 953-49-54 / 954-04-38

Correo electrónico: cmdnachacao@gmail.com

FUNDACIÓN ALZHEIMER DE VENEZUELA

Atiende el nivel de calidad de vida de personas afectadas con trastornos de demencia.

☎ (0212) 414-61-29

Correo electrónico: alzven@gmail.com

www.alzheimer.org.ve

@AlzheimerVzla

FUNDACIÓN AMIGOS DEL ADOLESCENTE (FUNDAMAD)

Fortalece los valores bio-psico-sociales y espirituales en los adolescentes a través de programas de formación y actividades para la prevención.

☎ (0212) 326-78-85

Correo electrónico: fundamadvenezuela@gmail.com

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO QUE AMERITA PROTECCIÓN (FUNDANA)

Brinda hogar a niños recién nacidos y hasta los seis años de edad.

☎ (0212) 257-51-52

Correo electrónico: fundana@fundana.org

www.fundana.org

@FFUNDANA

FUNDACIÓN AUTISMO EN VOZ ALTA

Dirige un centro que desarrolla un modelo educativo escolar de vanguardia y una plataforma para el desarrollo de los conocimientos sobre la intervención educativa integral del autismo.

☎ (0212) 204-24-71

Correo electrónico: info@autismoenvozalta.com

www.autismoenvozalta.com

@Aenvozalta

FUNDACIÓN BENÉFICA DEL CARMEN CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Brinda atención de personas ancianas, enfermas y discapacitadas a fin de mejorar su calidad de vida.

☎ (0242) 364-55-29

FUNDACIÓN CARLOS DELFINO

Ofrece formación técnica a jóvenes de la Parroquia La Vega (Colegio Fundación Carlos Delfino y Colegio Josefina Gómez de Delfino).

☎ 0212 901-22-54

Correo electrónico: edelfino@fcd.org.ve

@FundacDelfino

FUNDACIÓN CENTRO EL PORTAL

Ofrece guarda y protección a niños y niñas atendiendo sus necesidades fundamentales.

☎ (0212) 862-16-53

Correo electrónico: fundacionportal21@gmail.com

FUNDACIÓN EL ALBOR

Fomenta valores en ciudadanía a niños, jóvenes y adolescentes.

☎ (0212) 267-80-65

Correo electrónico: mireyapinto347@hotmail.com

http://www.fundacionelalbor.org.ve

FUNDACIÓN IDEAS

Estimular iniciativas para el desarrollo de una cultura de innovación y propuestas de interés social sostenibles a largo plazo.

☎ (0212) 993-28-76 / 65-02

Correo electrónico: comunicaciones@ideas.com.ve

www.ideas.com.ve

@ConcursoIdeas

FUNDACIÓN MUSEO DE LOS NIÑOS

Fortalece y enriquece la formación humana de los niños y jóvenes por medio de experiencias lúdicas.

☎ (0212) 576-33-90 / 573-34-34

Correo electrónico: mminos@cantv.net

www.maravillosarealidad.com

@museitocaracas

FUNDACIÓN NACIONAL EL NIÑO SIMÓN (FUNDACION DEL NIÑO)

Impulsa proyectos a nivel nacional para el desarrollo y bienestar de los niños.

☎ (0212) 576-02-11 / 576-20-45

Correo electrónico: cg_despacho@fnns.gob.ve

www.fnns.gob.ve

FUNDACIÓN PARA NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL (FUNPALICE)

Promueve el bienestar y atiende a personas con parálisis cerebral.

☎ (0212) 632-69-55

Correo electrónico: funpalice@gmail.com

FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

Dirige un hogar residencial para atención a ancianos.

☎ (0212) 751-71-67

Correo electrónico: funsad@cantv.net

www.tuabuelito.com

FUNDACIÓN TIERRA VIVA

Promueve el desarrollo social del país en forma sustentable para una mejor calidad de vida.

☎ (0212) 576-31-29 / 574-68-42
Correo electrónico: info@tierraviva.org
www.tierraviva.org

FUNDACIÓN UNA MANO AMIGA / UMA

Brinda asistencia y atención de primera necesidad a niños, adolescentes y ancianos, con el fin de promover la convivencia social armónica.

☎ (0212) 267-67-46 / (0244) 264-53-89
Correo electrónico: dviетtri@gmail.com
www.fundacionuma.org

FUNDACIÓN VENEZOLANA DE AYUDA Y CAPACITACIÓN PARA LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES CON Y SIN NECESIDADES ESPECIALES (FUNVENIA)

Brinda terapias ocupacionales a niños y jóvenes con o sin discapacidad.

☎ (0212) 429-09-63 (0416) 720-36-08
Correo electrónico: funvenia@gmail.com

HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ / CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS ANCIANOS DESAMPARADOS

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0212) 285-70-90

HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA/ CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0261) 798-01-19
Correo electrónico: HogarSjDela M@yahoo.com

HOGAR DE ANCIANOS SAN PEDRO CLAVER / OBRA SOCIAL CONGREGACIÓN HERMANA DE LOS POBRES

Proporciona cuidado y atención a ancianos de recursos limitados de Caracas y zonas aledañas.

☎ (0212) 482-01-64
Correo electrónico: ha.sanpedroclaver@gmail.com

PRO-ADOPCIÓN

Desarrolla proyectos y programas de atención a la familia dirigidos a cooperar en la normativa, procedimientos, valores y costumbres en materia de adopción.

☎ (0212) 577-39-85
Correo electrónico: info@proadopcion.org
www.proadopcion.org

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA FAMILIA (PACOMIN)

Promueve el desarrollo integral del niño y la familia en comunidades de pobreza extrema en el estado Falcón.

☎ (0269) 247-03-34
Correo electrónico: pacomin@gmail.com

SOCIEDAD CONSERVACIONISTA AUDUBON DE VENEZUELA

Realiza programas de investigación, educación, difusión y defensa de las aves y su hábitat.

☎ (0212) 272-87-08
Correo electrónico: admin@audubonvenezuela.com
www.audubonvenezuela.org
@Audubon_VZLA

SOCIEDAD VENEZOLANA PARA NIÑOS Y ADULTOS AUTISTAS (SOVENIA)

Promueve acciones en beneficio de personas con trastorno del espectro autista y desarrolla programas de apoyo a familiares.

☎ (0212) 234-25-36 / 237-10-51
Correo electrónico: sovenia@gmail.com
www.sovenia.net
@SOVENIA

SORDOCIEGOS DE VENEZUELA A C (SOCIEVEN)

Impulsa acciones en beneficio de las personas sordociegas de Venezuela y sus familias.

☎ (0212) – 327-43-27
Correo electrónico: socieven@socieven.org
www.socieven.org
@SOCIEVEN

TECHO VENEZUELA

Promueve el trabajo en asentamientos precarios y busca apoyar la situación de pobreza que viven miles de personas mediante la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios.

☎ (0414) 160- 57-33
Correo electrónico: francisco.mauro@techo.org
www.techo.org
@UnTecho

VENEZUELA COMPETITIVA

Estimula, en alianza con los sectores público y privado, la capacidad competitiva y emprendedora del país a través de la identificación, documentación y divulgación de las claves de éxito de personas y organizaciones con el propósito de generar una cultura de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable de Venezuela.

☎ (0212) 239 5424 / 239 8505
Correo electrónico: proyectos@venezuelacompetitiva.com
Páginas Web: <http://www.venezuelacompetitiva.com>;
<http://www.exitovenezolano.com>
@VzlaCompetitiva

INSTITUCIONES DE SALUD

ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27
www.saludfamilia.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS AMIGAS DEL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA DE LOS TEQUES

Contribuye a desarrollar programas sociales de ayuda a pacientes de bajos recursos que acuden al Hospital Victorino Santaella de la ciudad de Los Teques en el estado Miranda.

☎ (0212) 383-54-56

ASOCIACIÓN DE TRASPLANTES DE VENEZUELA

Promueve los trasplantes de órganos y tejidos.

☎ (0212) 743-22-66 / 743-68-38.

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE ESPINA BÍFIDA

Mejora la calidad de vida de los pacientes con espina bífida, a través de la atención médica, terapia ocupacional, fisioterapia, apoyo psicológico, actividades recreativas y dotación de equipos personales.

☎ (0212) 944-39-55
Correo electrónico: bifida1@hotmail.com
<http://www.aveb.org>
@AVEspinaBifida

ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE SERVICIOS DE SALUD DE ORIENTACIÓN CRISTIANA AVESSOC

Brinda atención médica a personas de recursos limitados.

☎ (0212) 407-44-68
Correo electrónico: ac.avessoc@gmail.com
www.avessoc.org.ve
@avessoc

CLINICA PADRE PÍO

Proporciona atención médica integral a núcleos familiares en Caracas.

☎ (0212) 730-12-89 / 730-63-78.
Correo electrónico: plagut@cantv.net / clinicapadrepio@cantv.net

CRUZ ROJA DE VENEZUELA

Brinda atención médica a la población y ayuda humanitaria en favor de víctimas de desastres producidos por fenómenos naturales.

☎ (0212) 571-20-55/ 571-55-95
www.cruzrojavenzolana.org
@CruzRojalInforma

FUNDACIÓN AMIGOS DEL HOSPITAL J. M. DE LOS RÍOS

Apoya las actividades del Hospital JM de los Ríos (Hospital de Niños)

☎ (0212) 574-27-75 / 577-25-04
Correo electrónico: patronato@cantv.net

FUNDACION AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER

Ayuda al niño con cáncer en el tratamiento de la enfermedad y brinda albergue al paciente y sus familiares.

☎ (0212) 575-46-10 / 577-44-12
Correo electrónico: funamigo@cantv.net
<http://www.fncancer.org.ve>
@Fncancer

FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER DEL ZULIA (FUNDANICA)

Apoya en el Estado Zulia la calidad de vida de los niños y adolescentes enfermos de cáncer con escasos recursos económicos.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.
Correo electrónico: info@fundanicazulia.org.ve
<http://www.fundanicazulia.org.ve>

FUNDACIÓN CARDIOAMIGOS

Atiende niños y jóvenes con enfermedades cardiovasculares y necesidades quirúrgicas.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.
Correo electrónico: info@cardioamigos.org
www.cardioamigos.org

FUNDACIÓN CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD

Presta servicios de asistencia médica integral con énfasis en la prevención, diagnóstico y tratamiento.

☎ (0212) 949-64-11 / 945-63-46
Correo electrónico: cmdlt@cmdlt.edu.ve
www.cmdlt.edu.ve

FUNDACIÓN CONTRA LA DIÁBETES

Promueve la lucha contra la diabetes en todas sus manifestaciones patológicas y sociales.

☎ (0212) 451-82-87 / 451-55-23
Correo electrónico: fundadiabetes@gmail.com
www.fundadiabetes.org

FUNDACIÓN JACINTO CONVIT

Desarrolla programas de investigación, formación e innovación en medicina y biotecnología.

☎ (0424) 208-55-55
Correo electrónico: admin@jacintoconvit.org
www.jacintoconvit.org

FUNDACIÓN LAPAROKIDS

Atiende niños y adolescentes de recursos limitados, brindándoles acceso a servicios de tratamientos de cirugía por laparoscopia o toracoscopia.

☎ (0212) 574-75-35 / 574-25-13
Correo electrónico: laparokids@gmail.com
www.laparokids.com
@LaparoKidsVzla

FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA VENEZUELA

Realiza y promueve actividades asistenciales y de cirugía gratuita a niños que presentan malformaciones craneofaciales (labio leporino y paladar)

☎ (0212) 267-02-55 / 267-45-71
Correo electrónico: operacionsonrisav@hotmail.com
www.operacionsonrisa.org.ve
@opersonrisave

FUNDACIÓN PROYECTO MANIAPURE

Promueve la asistencia médica integral para los pobladores e indígenas de la etnia Panare de la región de Maniapure, del estado Bolívar, utilizando el concepto de la Telemedicina mediante el uso de computadoras, Internet y otras tecnologías de comunicación que permite atender pacientes a distancia.

☎ (0212) 265-33-75
Correo electrónico: info@maniapure.org
www.maniapure.org
@ManiapureF

FUNDACIÓN SANTA INÉS UCAB

Desarrolla y ejecuta un modelo de salud integral en beneficio de personas de recursos limitados.

☎ (0212) 471-55-80 / 471-42-19
Correo electrónico: contacto.ccsi@gmail.com
www.ccsi.org.ve

FUNDACIÓN VENEZOLANA CONTRA LA PARÁLISIS INFANTIL

Apoya el sostenimiento de las actividades médico asistenciales del Hospital Ortopédico Infantil de Caracas.

☎ (0212) 239-45-10 / 239-07-86
Correo electrónico: fundacion@ortopedicoinfantil.org
www.ortopedicoinfantil.org
@paralisisinfant

FUNDACIÓN VENEZOLANA PROCURA DE LA PARÁLISIS

Suministra atención integral a personas con discapacidad motora para facilitar su reinserción social.

☎ (0212) 993-47-71

Correo electrónico: fundaprocura@gmail.com

www.fundaprocura.org

@FUNDAPROCURA

FUNDACIÓN VENEZOLANA DE OTOLOGÍA

Contribuye al estudio y solución de los problemas del oído y órganos afines.

☎ (0212)991-06-31

www.fvotologia.org

@fvotologia

HOGAR CLÍNICA SAN RAFAEL

Institución humanitaria benéfica que presta atención médica integral a personas de bajos recursos

☎ (0261) 792-20-04

www.MedicosdeMaracaibo.com

HOSPITAL DE ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS MARACAIBO ESTADO ZULIA

Brinda atención gratuita de salud integral y especializada a niños, niñas y adolescentes, con el propósito de coadyuvar en la mejora de la calidad de vida.

☎ (0261) 300-50-00

Correos electrónicos: relacionesinstitucionales@espediatricas.com

webmaster@espediatricas.com

www.espediatricas.com

@HEPediatriaGBZ

HOSPITALES SAN JUAN DE DIOS DE CARACAS Y MÉRIDA

Centros de atención integral hospitalaria pediátrica que funcionan como Hospitales de Especialidades cuyo objetivo es brindar salud física y emocional a los pacientes, principalmente niños y jóvenes.

☎ (0212) 907-08-11 / (0274) 271-49-66

http://www.hospitalsanjuandedios.org.ve

ORGANIZACIÓN STOP VIH

Fomenta conciencia en niños, jóvenes y adultos sobre las consecuencias del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) y síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA)

☎ (0295) 416-01-94

Correo electrónico: j.rodriguez@stopvih.org

www.stopvih.org

@StopVIH

SOCIEDAD ANTICANCEROSA DE VENEZUELA

Desarrolla programas de orientación, prevención e investigación del cáncer.

☎ (0212) 564-73-56 / 993-63-91

Correo electrónico: proyectos@sociedadanticancerosa.org

www.sociedadanticancerosa.org

@santicancerosa

INSTITUCIONES RELIGIOSAS

ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27

www.saludfamilia.org.ve

ARQUIDIÓCESIS DE VENEZUELA

Promueve la realización de obras sociales y religiosas que contribuyen al desarrollo integral de la población.

www.cev.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL "PARROQUIAS Y CENTROS JUVENILES SALESIANOS"

Promueve acciones de tipo pastoral en comunidades cristianas constituidas y en ambientes de amplia acogida.

☎ (0212) 239-64-49

ASOCIACIÓN CIVIL PASTORAL SOCIAL DIÓCESIS DE BARINAS / CLÍNICA DIOCESANA CÁRITAS

Ofrece programa de prevención y asistencia médica integral a personas de recursos limitados en el estado Barinas.

☎ (0273) 532-37-25

Correo electrónico: carlosazpuru24@gmail.com

ASOCIACIÓN DE FORMADORES INTEGRALES (AFIN)

Contribuye al desarrollo de la juventud venezolana en comunidades más necesitadas, a través de la formación en valores y promoviendo aptitudes académicas, culturales y deportivas.

☎ (0212) 256-67-74

Correo electrónico: afin.ac@formadoresintegrales.org

CONFERENCIA EPISCOPAL VENEZOLANA

Promueve actividades pastorales y de apostolado de la Iglesia Católica.

☎ (0212) 442-22-50 / 442-20-77.

www.cev.org.ve

CONSEJO NACIONAL DE LAICOS

Promueve el movimiento laico de la Iglesia Católica

☎ (0212) 264-71-03

Correo electrónico: cllaicosvenezuela@cantv.net

FUNDACIÓN AMIGOS DEL SEMINARIO (FUNDASEM)

Apoya las vocaciones sacerdotales en Venezuela.

☎ (0212) 963-17-57

FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN ECLESIAÍSTICA JUAN PABLO II (FESE)

Promueve las vocaciones sacerdotales en Venezuela y apoya los Seminarios del país.

☎ (0212) 700-62-69 / 993-67-25

Correo electrónico: fundafese@gmail.com

FUNDACIÓN TERCER MILENIO

Dirige la publicación del semanario La Iglesia Ahora, órgano de difusión de la Iglesia Católica y la obra social de la Arquidiócesis de Caracas.

☎ (0212) 988-00-54

Correo electrónico: ftmilenio@gmail.com

INSTITUCIONES CULTURALES

ASOCIACIÓN CIVIL MUSEO SEFARDÍ

Adscrito a la Asociación Israelita de Venezuela, el Museo tiene como propósito conformar, conservar, estudiar y difundir un patrimonio de Judaica mediante documentos, libros, objetos y obras de arte que dan testimonio de la historia, la cultura y los valores del Pueblo Judío, con énfasis en la comunidad establecida en Venezuela.

☎ (0212) 578-14-89

Correo electrónico: museosefardidecaracas@gmail.com

www.museosefardi.org.ve

ASOCIACIÓN CIVIL NIÑOS CANTORES DE ZAMORA

Fomenta la actividad cultural en Puerto Cumarebo del estado Falcón

☎ (0268) 747-15-21

Correo electrónico: nczamora@hotmail.com

ASOCIACIÓN CULTURAL PROMÚSICA DE CÁMARA

Desarrolla actividades en beneficio de la difusión de la música de cámara.

☎ (0212) 239-47-61 / 235-41-13

Correo Electrónico: promusica@cantv.net

ASOCIACIÓN VENEZOLANA AMIGOS DEL ARTE COLONIAL (QUINTA DE ANAUÇO)

Dirige el Museo de Arte Colonial de Caracas y la Quinta de Anauço que esta catalogada como Monumento Histórico Nacional. El Museo cobija una de las colecciones de arte colonial más importantes y es fiel reflejo del pasado artístico, costumbrista y cultural venezolano en el ámbito hispanoamericano.

☎ (0212) 551-86-50 81-90

Correo electrónico: artecolonialanauco@cantv.net

www.quintadeanauco.org.ve

FUNDACIÓN CAMERATA DE CARACAS

Promueve la investigación, docencia, difusión y conservación de la música antigua universal y latinoamericana

☎ (0212) 690-22-29 / 690-02-25

Correo electrónico: cameratadecaracas@cantv.net.

www.cameratadecaracas.com

@Cameratacaracas

FUNDACIÓN HERRERA LUQUE

Desarrolla actividades de estímulo al análisis de la historia venezolana a partir de los temas, valores y reflexiones que se encuentran en la obra de Francisco Herrera Luque. La fundación fue designada Centro Unesco por su labor cultural.

☎ (0212) 2147966

Correo electrónico: fundacionherreraluque@gmail.com

www.fundacionherreraluque.org

FUNDACIÓN JOHN BULTON

Dirige y preserva el Museo de la Fundación John Boulton de Caracas cuyos documentos históricos y objetos de alto valor histórico para el país se remontan a inicios del siglo XIX.

Teléfono: (0212) 861-46-85 / 861-39-63

www.fundacionboulton.com

FUNDACIÓN MUSEO DE ARTE CONTEMPORÁNEO DEL ZULIA (MACZUL)

Dirige el Museo de Arte Contemporáneo del Zulia y orienta sus actividades en la investigación, preservación, difusión y comprensión de los procesos artístico-culturales propios de la región y su proyección nacional y latinoamericana.

☎ (0261) 759-48-66 / 783-35-44

Correo electrónico: maczul@iamnet.com

www.maczul.org.ve

@Maczul_Mcbo

FUNDACIÓN MUSICAL SIMÓN BOLÍVAR

Obra social del Estado venezolano consagrada al rescate pedagógico, ocupacional y ético de la infancia y la juventud, mediante la instrucción y la práctica colectiva de la música

☎ (0212) 576-55.11 / 573-70-91 / 573-50-91.

Correo electrónico: info@venezuelasinfonica.com

www.fundamusical.org.ve

@elsistema

FUNDACIÓN ORQUESTA SINFÓNICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR

Organización cultural del Municipio Libertador del Distrito Capital guiada por la excelencia musical tiene el objetivo de entregar la música sinfónica en sus diversos géneros a todo público, a fin de facilitar el acceso de un número cada vez mayor de personas a los bienes culturales.

☎ (0212) 550-19-32

Correo electrónico: produccion@sinfonicamunicipal.org.ve

FUNDACIÓN VENEZUELA POSITIVA

Investiga y promueve la edición de diferentes temas de interés relacionados con el desarrollo de la sociedad venezolana.

☎ (0212) 991-28.53 – 992.44.52

Fax: (58 212) 992.12.52

Correo electrónico: fvpositiva@cantv.net

www.fundacionvenezuelapositiva.org.ve

MUSEO ARQUIDIOCESANO DE CORO "Mons. Lucas Guillermo Castillo"

Organiza y promueve una importante colección de objetos religiosos y civiles de la época colonial y republicana.

☎ (0268) 251-79-30

Correo electrónico: dioscoro@reacciun.ve

ORGANIZACIÓN VENEZUELA VIVA

Difunde valores de la historia, literatura y cultura venezolana mediante la puesta en escenas de obras inéditas que fomentan la identidad nacional.

☎ (0212) 267-70-38

Correo electrónico: fundacionvenezuelaviva@gmail.com

www.venezuelaviva.com

@VenezuelaViva

*Avenida Libertador con calle Isaías "Látigo" Chávez,
Edificio Mercantil Seguros, Chacao. Caracas, Venezuela.
Teléfono: (58 212) 276.2000 • Fax: (58 212) 276.2001
www.seguosmercantil.com*