



*Informe  
de Responsabilidad  
Social Corporativa*



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa

## INTRODUCCIÓN

**La empresa moderna debe ser capaz de compatibilizar sus responsabilidades empresariales (crear valor y puestos de trabajo, dar resultados y ser eficientes) con el crecimiento sostenible y el desarrollo humano, asentando su actuación en principios éticos, contribuyendo al bienestar social y llevando a cabo políticas de compromiso con credibilidad, transparencia y solidaridad. La solidaridad no es sólo un compromiso ético, personal y social, sino también una exigencia derivada de la pertenencia a una comunidad.**

El sentido de la responsabilidad social ha sido consustancial con el proceder y la historia de MAPFRE desde hace muchos años, y forma parte de los principios institucionales definidos en su Código de Buen Gobierno, en el que se establece que “la actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma”.

Los órganos del Sistema consideran que el sentido de la responsabilidad social debe traducirse, en primer lugar y sobre todo, en la forma en que se gestionan las actividades de las empresas que integran el Sistema, cuya mayor contribución a la Sociedad debe ser la generación de riqueza, la creación de empleo, la equidad en las relaciones con todas las partes implicadas en su actividad (asegurados, socios, empleados, agentes y colaboradores, proveedores, etc.), el cumplimiento estricto de las obligaciones legales y fiscales que conlleva formar parte de la Sociedad, y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial.

En esta línea, MAPFRE se adhirió en el año 2004 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y a finales de 2004 ha creado una Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa, con la finalidad de profundizar en la planificación y coordinación y control de la actuación socialmente responsable de las entidades del Sistema, con base en los indicadores GRI (Global Reporting Initiative) y respondiendo a los siguientes objetivos:

- Difusión y cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales, y de cuantas obligaciones se deriven de ellas, singularmente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
- Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus empleados, su privacidad y su libertad de opinión; la equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discrimi-

minación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral.

- Promoción de un sentido creciente de solidaridad, responsabilidad y participación social entre sus empleados, colaborando en los programas que a tal efecto se ejecuten o desarrollen, apoyando la acción social de la empresa e impulsando las iniciativas de voluntariado.
- Prestación a sus asegurados y clientes de un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- Gestión socialmente responsable de las relaciones con sus proveedores y colaboradores basada en la libertad, el respeto recíproco y el mutuo beneficio.
- Política de actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial.
- Política de comunicación con todos los grupos de interés basada en la transparencia, la veracidad y el compromiso, singularmente con los accionistas e inversores.
- Mantenimiento de una relación permanente de colaboración con las Administraciones Públicas basada en la transparencia y la honestidad.
- Actuación respetuosa con los principios de libertad y lealtad de competencia en el mercado.

Con independencia de todo ello, MAPFRE viene dedicando desde hace más de veinte años una parte de su beneficio neto anual a la financiación de actividades no lucrativas de interés general para la Sociedad a través de seis fundaciones privadas, de cuya actuación se presenta una amplia memoria formando parte de la Documentación Anual del Sistema.

En el año 2004 estas Fundaciones destinaron a sus actividades un total de 19,4 millones de euros. Las donaciones que las distintas entidades del Sistema realizarán a estas Fundaciones con cargo a beneficios del ejercicio 2004, de conformidad con las propuestas que se someterán a sus respectivas Asambleas o Juntas Generales, ascienden en conjunto a 25,3 millones de euros.

Por otra parte, MAPFRE ha realizado en 2004 diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social por importe de 593.000 euros, de los que 300.000 se han destinado a los damnificados por el maremoto del sudeste asiático a través de CRUZ ROJA ESPAÑOLA.



*Los asistentes a la 31ª Asamblea de la Asociación de Ginebra visitan el Museo de Escultura Religiosa Venancio Blanco.*

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES RECOGIDOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO (2002)

### Independencia

Como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz, la actuación del Sistema y de sus distintas entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase. Ello implica:

- a) Que ninguna persona, entidad, grupo o institución pueda atribuirse derechos políticos o económicos respecto al Sistema y sus entidades, distintos de los que le corresponden de acuerdo con las leyes y los estatutos.
- b) Que todos los órganos de gobierno y dirección deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses empresariales del Sistema, sin interferencia de propios intereses personales, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.
- c) Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio del conjunto del Sistema deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales, con la única excepción de las aportaciones a las Fundaciones MAPFRE que realicen las entidades del Sistema, previa aprobación de sus Asambleas o Juntas Generales, y de los donativos para fines benéficos o de interés social que autorice la Comisión de Control Institucional.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del Sistema y la consecución de sus objetivos empresariales, pero tal principio deberá tenerse en cuenta en el reconocimiento de derechos a favor de terceros que dichas alianzas o acuerdos impliquen.

### Actuación ética

La actuación del Sistema debe inspirarse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:

- a) Transparencia en las estructuras corporativa y directiva y en la gestión social.
- b) Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, accionistas, clientes y público en general.
- c) Rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores.
- d) Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Sistema: consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección, promoción y ascenso; retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- e) Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos del Sistema, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que lo integran.
- f) Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas.

### Humanismo

El desarrollo del Sistema se basa en las personas que forman parte del mismo, que constituyen su principal activo; por ello, incluso por encima de razones éticas, se considera indispensable que las relaciones entre las personas que lo integran se basen en el respeto recíproco y en valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

### Crecimiento empresarial y patrimonial

El desarrollo de actividades empresariales conlleva como objetivo inexcusable la optimización de la dimensión y del valor patrimonial del Sistema en beneficio de los mutualistas, de los accionistas y de las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en las actividades del Sistema. Ello implica que:

- a) La planificación de la empresa debe centrarse en la obtención de ganancias seguras y en la maximización de los flujos de caja a largo plazo.
- b) La adopción de nuevos proyectos de inversión debe basarse en la obtención de un rendimiento adecuado en relación con el coste de capital de la entidad.
- c) Los recursos excedentarios que no sean precisos para nuevos proyectos de inversión o para mantener la solidez financiera del Sistema deben revertir a los mutualistas mediante la reducción del coste de sus seguros, y a los accionistas de sociedades mercantiles del Sistema para que obtengan una rentabilidad adecuada a su inversión.

La creación de valor no debe basarse en la realización de operaciones especulativas, sino en el esfuerzo, la eficacia, el dinamismo y el aprovechamiento adecuado de los medios que proporciona el progreso tecnológico para mejorar de forma permanente la gestión social; y debe conseguirse respetando las exigencias que se derivan de los demás principios institucionales definidos en este Código, en especial el de actuación ética.

### Sentido de responsabilidad social

Como complemento de las ideas anteriormente expuestas, la actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma. Con ese espíritu, el Sistema destina cada año una parte del valor creado en su actuación al desarrollo de actividades no lucrativas de interés general a través de las fundaciones privadas por él promovidas.

## MAPFRE Y SUS EMPLEADOS

### Estructura de la plantilla

La plantilla de personas que prestan sus servicios a las distintas entidades del Sistema estaba compuesta a 31 de diciembre de 2004 por 19.920 personas con la siguiente distribución geográfica:

Áreas geográficas	2004	2003	Variación%
España	10.358	10.064	2,9%
América	8.377	7.771	7,8%
Otros países	1.185	770	54,0%
<b>Totales</b>	<b>19.920</b>	<b>18605</b>	<b>7,1%</b>

Del total de la plantilla el 55,79 por 100 eran hombres y el 44,21 por 100 mujeres, con el siguiente desglose:

Áreas geográficas	Hombres		Mujeres	
	Número	%	Número	%
España	5.987	57,8%	4.371	42,2%
América	4.439	53,0%	3.938	47,0%
Otros países	687	58,0%	498	42,0%
<b>Totales</b>	<b>11.113</b>	<b>55,8%</b>	<b>8.807</b>	<b>44,2%</b>

La estructura de la plantilla del Grupo por categorías es la siguiente:

España			Otros países		
	Número	%		Número	%
Jefes/Directivos	833	8%	Jefes/Directivos	348	4%
Administrativos	3.927	38%	Administrativos	3.775	39%
Comerciales	2.282	22%	Comerciales	2.290	24%
Técnicos y otros	3.316	32%	Técnicos y otros	3.149	33%

La edad media de las personas que integran la plantilla se sitúa en 34,5 años, con el siguiente desglose:

Países	Edad media
España	36,6 AÑOS
América	33 AÑOS
Otros países	32,5 AÑOS

## Políticas de recursos humanos

---

### Relaciones laborales

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical (libertad de asociación y elección de sus representantes) y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa que deba aplicarse en esta materia en cada uno de los países.

En España mantiene mecanismos de diálogo con sus representaciones sindicales más representativas (CCOO y UGT), que contribuyen al mantenimiento de la paz social y a la mejora de las condiciones laborales recogidas en el Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE, que afectan aproximadamente al 85 por 100 de la plantilla.

En cumplimiento de dicho convenio, en 2003 se llevó a cabo una completa reclasificación profesional en España, que afectó a un tercio de la plantilla. Los criterios aplicados para la adecuada clasificación del personal contemplan las peculiaridades específicas de cada Unidad o Sociedad Operativa, y constituyen un modelo abierto capaz de auto-desarrollo paralelo al crecimiento de la Organización.

### Selección y reclutamiento

Para la incorporación de nuevo personal, MAPFRE tiene establecido un procedimiento de selección común a todas las empresas del Sistema, que conlleva la normalización de las pruebas de aptitud en el momento de la selección, y su adaptación al proceso de movilidad interna para la fase de reclutamiento. Durante el año 2004 se han realizado 228 procesos de selección en España de acuerdo a estos criterios.

La objetividad y el rigor en los procesos de selección favorecen la promoción interna de los empleados y garantizan la igualdad de oportunidades de todos aquellos candidatos que, cumpliendo con los requisitos requeridos, opten a un puesto de trabajo en MAPFRE.

Estas normas de selección de personal, aplicadas inicialmente en España, se están implantando de forma progresiva en las empresas del Sistema situadas en otros países.

### Retribución

En el ejercicio 2004 las entidades del SISTEMA MAPFRE en España han pagado en conjunto retribuciones por importe de 458,3 millones de euros. De esta cantidad, el 71,2 por 100 corresponde a sueldos y salarios, el 17 por 100 a seguros sociales, el 6,5 por 100 a beneficios sociales, y el 5,5 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos.

Las retribuciones de carácter fijo se actualizan de acuerdo a lo establecido en los convenios colectivos aplicables; en el caso del Convenio de MAPFRE Grupo Asegurador, que afecta al 85 por 100 de los empleados del SISTEMA MAPFRE en España, supone un incremento porcentual equivalente al del IPC más un 15 por 100 del mismo.

El Convenio Colectivo establece una amplia gama de beneficios sociales para los empleados como parte importante de su retribución, con especial atención a los relacionados con las pensiones y la salud. En el año 2004 estos beneficios sociales han tenido un coste de 29,7 millones de euros, cifra que representa el 6,5 por 100 de la retribución total del personal.

MAPFRE presta un especial interés a la situación del personal jubilado, a cuyo efecto en el año 2003 estableció un fondo dotado inicialmente con 6 millones de euros para atender aquellos



*Actividades infantiles  
en una de las jornadas  
de Puertas Abiertas  
organizadas para empleados.*



casos que, por sus circunstancias especiales, requirieran una ayuda adicional. En el año 2004, como primera fase de estudio y análisis de sus necesidades, se ha elaborado y difundido una encuesta dirigida a todos los jubilados de España (112 cuestionarios enviados y 60 respuestas recibidas), que se ha complementado con visitas para estudiar los casos susceptibles de ayuda.

#### **Servicio de atención al empleado**

La tecnología forma parte importante de nuestro desarrollo empresarial, ya que permite la mejora de la eficacia de la gestión, una mayor eficiencia de los procesos y un mejor servicio al cliente interno. En este sentido, MAPFRE ha fomentado la utilización del portal interno como principal canal de comunicación con sus empleados. El número de consultas recibidas a través del buzón de Recursos Humanos en España (4.942) supera el de consultas recibidas a través de correo electrónico (3.193). Se ha constatado que, como media, cada empleado accede al portal interno del empleado una vez al día.

Además, se ha tratado de acercar la información de Recursos Humanos a los empleados permitiendo su autogestión mediante el "Autoservicio del Empleado", a través del cual pueden consultar la información relativa a sus recibos de salarios, a las bonificaciones de sus seguros, a sus capitales actuales de la póliza de vida, a sus aportaciones al plan de pensiones y a las ayudas por hijos, además de solicitar el seguro de salud y las prestaciones del fondo de ayuda a empleados.

#### **Formación y desarrollo profesional**

Un año más MAPFRE ha prestado una especial atención a la formación de sus directivos y empleados. A lo largo del ejercicio 2004 en las entidades españolas se han impartido 276.000 horas de formación, con un promedio de 27 horas por empleado, habiéndose destinado a esta actividad una cifra equivalente al 1,4 por 100 de los costes de empresa por empleado.

El Centro Internacional de Formación de Directivos (CIFD), que desarrolla su actividad desde junio de 1999, ha organizado 44 seminarios de carácter corporativo con un total de 20.317 horas lectivas, en los que han participado 615 directivos de distinto nivel de las Unidades y Sociedades del Sistema, de los que 474 son de entidades situadas en España y 141 de otros países. En el diseño de estos seminarios se ha contado con la participación de los responsables de formación de las Unidades y Sociedades de los diferentes países, para ajustar sus contenidos a las necesidades de cada entidad, región y colectivo profesional.

En la misma línea, continúa desarrollándose el "Proyecto Horizonte", programa de formación gradual para jóvenes empleados con potencial de desarrollo. Desde su puesta en marcha en

marzo del año 2001, han seguido este programa 130 personas, de las cuales 100 son de España y 30 de otros países. El 63 por 100 de estas personas han asumido puestos de mayor responsabilidad al finalizar el programa. Durante 2004 se han impartido ocho módulos, con un total de 8.986 horas lectivas y 59 asistentes.

Por otra parte, el CIFD ha desarrollado en 2004 un nuevo programa para responsables de proyectos, con cuatro ediciones a las que han asistido 63 personas; ha proporcionado formación a ayudantes de dirección, con cinco seminarios y un total de 66 asistentes a los mismos; y se ha prestado servicio de formación a demanda de varias Unidades Operativas, a través de diversos programas que han supuesto la convocatoria de 43 seminarios con 590 asistentes. El total de horas de formación impartidas en conjunto en el CIFD durante el ejercicio 2004 ha sido de 24.924.

En el año 2004, por otra parte, se ha implantado con éxito la formación en ofimática con metodología e-learning, con participación de 50 personas, con excelentes resultados. Además, se ha continuado impartiendo formación con metodología e-learning en materias específicas del negocio de cada Unidad o Sociedad, con resultados que confirman la importancia creciente del uso de esta tecnología de estudio, tanto por su flexibilidad en contenidos como por la adaptabilidad a los diferentes horarios y situaciones personales.

Hay que mencionar también la formación recibida por el grupo profesional de directores de oficina en sus respectivas subcentrales y en el Centro Internacional de Formación de Directivos, que ha impartido 18 cursos a un total de 270 directores.

La actividad de formación a los empleados y comerciales es también una práctica habitual en las compañías de MAPFRE en el exterior, que incorporan crecientemente objetivos en este campo en sus planes estratégicos.

### **Seguridad y salud en el trabajo en España**

El Área de Prevención de Riesgos Laborales ha adaptado sus políticas de prevención a la reforma introducida en 2004 en la normativa aplicable. Entre las actividades de esta área merecen destacarse las siguientes:

- Se han realizado 208 evaluaciones y revisiones de riesgos de Seguridad, Higiene y Ergonomía con su correspondiente planificación preventiva. Además, se han actualizado los planes de emergencia en todos los centros de trabajo de MAPFRE en España.
- Durante este año se ha llevado a cabo la segunda auditoría voluntaria del Sistema de Prevención por una entidad ajena al Sistema, con resultado satisfactorio.
- Se ha facilitado a todos los empleados de nuevo ingreso formación e información sobre los riesgos específicos y generales de sus puestos, actuaciones para casos de emergencias y la Guía General de Prevención de Riesgos Laborales del SISTEMA MAPFRE. Además, se han realizado charlas formativas sobre emergencias y primeros auxilios, sobre pantallas de visualización de datos y sobre deshabituación tabáquica, a las que han asistido un total de 792 empleados.
- Se han atendido más de 20.000 consultas médicas, y se han realizado los oportunos reconocimientos médicos periódicos e iniciales a la población MAPFRE.

- Se ha realizado una campaña de Seguridad Vial a través del portal interno, estructurada en tres temas, en la que han participado de manera activa 3.000 empleados. Asimismo, trimestralmente se publica en la revista "El Mundo de MAPFRE" un artículo relacionado con la Seguridad y la Salud.



*La FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS, en colaboración con la Unidad de Recursos Humanos de MAPFRE, organiza el Foro América: Gestión de Recursos Humanos de las Multinacionales Españolas en Iberoamérica.*

Para favorecer la coordinación y la atención directa a los empleados, la Dirección General de Recursos Humanos del Sistema se estructura en tres áreas centrales principales: Relaciones Laborales y Sociales, Administración, y Desarrollo de Recursos Humanos. Además se cuenta con un departamento informático que da soporte y desarrolla nuevas funcionalidades para la Dirección, y con un departamento de Alta Dirección que centra su gestión en este colectivo.

Por otra parte, se sigue prestando especial atención a conseguir la máxima eficiencia en los procesos de gestión, en beneficio del personal y para un cumplimiento exacto y riguroso de la normativa laboral, social y fiscal. Para ello, y entre otras actuaciones, se ha desarrollado el proceso de control de calidad de procesos internos, aumentando los controles y los filtros para la mejora de la gestión; se ha puesto a disposición de todas las áreas de formación la plataforma META 4 como herramienta común de gestión; y se ha puesto en marcha el plan de migración de la plataforma web, facilitando la conexión entre META 4 y los programas web de los Organismos Oficiales.

### **Política de empleo**

Durante el ejercicio 2004 MAPFRE ha creado 1.315 nuevos puestos netos de trabajo (294 en España y 1.021 en otros países).

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. El porcentaje de empleos fijos en España representaba a 31 de diciembre de 2004 el 96 por 100 del total.

A lo largo de 2004 se han llevado a cabo los procesos de integración de FINISTERRE y MUSINI, que se han realizado con arreglo a las premisas de conservación de puestos de trabajo y máximo respeto a los derechos laborales.

### **Reconocimientos**

MAPFRE ha recibido durante 2004 diferentes reconocimientos a su labor en el ámbito de recursos humanos, entre los que destacan:

- MAPFRE SEGUROS GERAIS ha sido elegida la tercera "Mejor Empresa para Trabajar en Portugal", y la primera del Sector Asegurador por Clima Laboral, en el estudio realizado por el Instituto Great Place to Work y la revista Exame.
- MAPFRE ARGENTINA ha obtenido la décima posición en el "Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar", clasificación elaborada por el Instituto Great Place to Work y la División Gestión de Capital Humano de la compañía Managers, recibiendo una mención especial a la empresa que más ha destacado en la mejora del ambiente de trabajo entre las compañías con más de 500 empleados.
- MAPFRE SEGUROS DE BRASIL ha obtenido la segunda posición en Recursos Humanos en el "Ranking Las Mejores" de la revista Isto é Dinheiro, siendo considerada una de las tres mejores empresas en el segmento "Seguros y Previsión".

## MAPFRE Y SUS CLIENTES

Uno de los principales objetivos de las entidades del SISTEMA MAPFRE es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de diez millones de mutualistas, asegurados y clientes, ofreciéndoles unas prestaciones de alta calidad y una adecuada asistencia.

En el ejercicio 2004 las entidades aseguradoras del Sistema han pagado en conjunto prestaciones por importe de 5.093 millones de euros, con incremento del 22,5 por 100 respecto a 2003, de acuerdo con el siguiente detalle:

<b>PRESTACIONES</b>			
<b>Unidades</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>Variación (%)</b>
AUTOMÓVILES	1.352.165	1.213.556	11,4%
AGROPECUARIA	60.884	86.112	(29,3)%
SEGUROS GENERALES	459.096	431.807	6,3%
EMPRESAS <sup>1</sup>	502.313	258.194	94,5%
VIDA	1.637.803	1.192.967	37,3%
CAJA SALUD	243.959	208.744	16,9%
ASISTENCIA	19.513	13.035	49,7%
AMÉRICA	765.838	715.111	7,1%
OTRAS ENTIDADES	51.650	36.632	41,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5.093.221</b>	<b>4.156.158</b>	<b>22,5%</b>

*Importes en miles de euros*

Información referida al seguro directo.

<sup>1</sup> En el ejercicio 2004 se incluye la información anual de MUSINI S.A., a diferencia del ejercicio 2003 en el que se incluyó únicamente el cuarto trimestre.

### Canales de atención al cliente

Para el cumplimiento de ese objetivo, MAPFRE tiene establecidos los siguientes canales que facilitan la comunicación con sus asegurados y clientes:

- **RED MAPFRE**, integrada por 2.788 oficinas en España y 925 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa.
- **Personal** altamente cualificado que atiende a los segmentos de clientes de perfil complejo que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de un selecto equipo en los Servicios Centrales con gran experiencia y conocimiento de los mercados internacionales.
- **Plataformas telefónicas** con atención durante las veinticuatro horas los 365 días del año, que proporcionan una atención permanente, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con seguros que tienen contratados y con otros disponibles en la oferta MAPFRE, y obtener servicios relacionados con los mismos.

El siguiente cuadro refleja de forma esquemática las plataformas existentes en España y los servicios que facilita cada una de ellas:

Llamadas por tipo de servicio	Unidad Autos	Unidad Seguros Generales		Unidad Asistencia	Unidad Salud
	Línea MAPFRE Autos	Plataforma Telefónica CIS	Plataforma Telefónica Canarias	Plataf. MAPFRE ASISTENCIA	Plataf. MAPFRE CAJA SALUD
Solicitud de información	13%	5%	26,47%	34%	42%
Tramitación de siniestros	73%	80%	65,72%	66%	54%
Cambios de datos	1%	15%	0,83%	--	--
Otros	3%	--	6,98%	--	4%

- La Línea MAPFRE Autos es un servicio de atención multicanal (teléfono e Internet) para las gestiones relacionadas con el mundo del automóvil.
- El Centro de Atención al Cliente del Área de Operaciones (C.I.S) es un servicio de atención en todo lo relacionado con el hogar, las comunidades de propietarios, los decesos, etc.
- La Plataforma de Atención Telefónica Elipse Canarias es un centro territorial para la atención a los clientes de la Comunidad Canaria en todo tipo de seguros.
- La Central de Operaciones de MAPFRE ASISTENCIA está dedicada principalmente a la gestión de siniestros de asistencia en viaje y a la atención a la tercera edad.
- La Plataforma de Atención Telefónica de MAPFRE CAJA SALUD está dedicada a la atención a asegurados, candidatos, redes de distribución y profesionales sanitarios concertados a través de los canales telefónico, fax, internet y correo electrónico.
- La Plataforma especializada Teleseguros VIDA y el Centro de Conservación de Cartera, ambas de MAPFRE VIDA, prestan atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial respectivamente.

El cuadro siguiente refleja las principales plataformas de atención telefónica de las entidades aseguradoras del Sistema en el exterior:

Llamadas por tipo de servicio	MAPFRE BRASIL	MAPFRE TEPEYAC	MAPFRE ARGENTINA	MAPFRE PUERTO RICO
Solicitud de información	21,6%	18%	35%	55%
Tramitación de siniestros	42,4%	47%	17%	25%
Cambios de datos	N.D.	N.D.	48%	10%
Otros	36%	35%	N.D.	10%

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas del Sistema Internacional de Asistencia MAPFRE (SIAM), integrado por MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales de 37 países, que dan empleo a 1.923 personas y han atendido en el 2004 un total de 12.932.143 llamadas, de las que 11.059.680 corresponden a tramitación de siniestros y el 14,5 por 100 restante (1.872.463) a solicitudes de información. El cuadro siguiente facilita datos de las cuatro mayores plataformas del SIAM:

Llamadas por tipo de servicio	Brasil	EEUU	Argentina	Turquía
Solicitud de información	23%	15%	9%	4%
Tramitación de siniestros	77%	85%	91%	96%

En conjunto, el número de empleados de MAPFRE que trabajan en servicios de atención telefónica a clientes asciende a 3.304, de los que 835 lo hacen en las situadas en España y 2.469 en las de otros países.

- **Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet.** Estos canales, vinculados al portal corporativo del Sistema, ofrecen otra posibilidad complementaria para que el cliente se relacione con MAPFRE, tanto en España como en el resto de los países donde se opera, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades del seguro y de las redes de distribución.

### Globalidad de la oferta

Uno de los objetivos empresariales de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, y para solucionar las necesidades de ahorro y previsión personal y familiar. Esta oferta incluye:

- Servicios de asesoramiento integral en el ámbito asegurador, tanto a particulares como a empresas, llevados a cabo por expertos de MAPFRE en diferentes áreas de negocio a través de la red de oficinas, de las plataformas de atención telefónica, y de los profesionales de atención en riesgos especializados, que facilitan una respuesta integral a las necesidades del cliente en el entorno del automóvil, el hogar, la salud, los decesos, la asistencia en viajes, la industria, la pequeña y mediana empresa y las explotaciones agrarias.
- Servicios para particulares de orientación y asesoramiento jurídico (Informauto en Automóviles y Departamento de Orientación Jurídica en Hogar); asistencial, médico o psicológico (Área de Prestaciones en el seguro de Accidentes, Servicios de Urgencias Médicas y Mediphone en el seguro de Salud, y Gestores de Asistencia en el seguro de Decesos); veterinario (Área de Prestaciones en el seguro de Animales); y en materia de ahorro y pensiones (consultores especializados en productos y servicios estrictamente financieros). MAPFRE presta también este tipo de servicios en otros países (Argentina, Brasil, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela).

En el ámbito de las grandes empresas, estos servicios se estructuran por sectores de actividad económica, lo que permite la prestación de un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, e incluye coberturas de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades del Sistema en el exterior con presencia en treinta y tres países.

- Servicios de tramitación de siniestros, que incluyen una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de daños causados como consecuencia de siniestros como para dar soluciones a necesidades concretas no derivadas de los mismos.
- Centros médicos propios dotados de personal altamente cualificado: diez centros con Área de Rehabilitación para la atención de accidentados de tráfico; cinco para la atención de los clientes del Área de Salud; dos en el Caribe (México y República Dominicana) para atención a asegurados de Asistencia desplazados en la zona; y dos de rehabilitación de accidentes de trabajo en

Argentina, propiedad de MAPFRE ARGENTINA ART, Compañía de Seguros de Accidentes Laborales.

- 97 centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más novedosas. Está en marcha un proceso de desarrollo de talleres propios (MULTISERVICAR), de los cuales dos ya están en funcionamiento.
- Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de riesgos en el seguro del Automóvil (CESVIMAP en España, Cesvi Argentina, Cesvi México, Cesvi Brasil, Cesvi Colombia y Cesvi France), cuyas investigaciones sobre equipos, herramientas, materiales y productos que se emplean en la reparación de vehículos son una referencia para el mantenimiento de la seguridad.
- Desarrollo de programas de simulación en relación con accidentes de tráfico, llevado a cabo por CESVIMAP (RECONSTRUCTOR 98), y con otros ámbitos de la prevención, como los desarrollados por ITSEMAP en gestión de emergencias (LINCE y EMERGEX2000) y riesgos laborales (GESMAP).

Como resultado de esta permanente labor de investigación en productos y servicios, en el ejercicio 2004 se han lanzado al mercado los productos que se detallan en el siguiente cuadro:

<b>NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2004*</b>		
<b>Sector de seguro</b>	<b>País</b>	<b>Modalidades de productos y/o servicios</b>
<b>Automóviles</b>	España	-Pólizas plurianuales, vinculadas a los contratos de renting y de financiación con prima única y fija. -Cobertura de flotas y de riesgos especiales.
	Argentina	-Póliza 0 Km, con amplísimas coberturas y bonificaciones. -Póliza Básica Plus para vehículos de uso particular todo terreno 4x4, monovolumen y pick up hasta 15 años antigüedad.
	Colombia	-Seguro para Automóviles de lujo para vehículos con precio superior a 85.000 dólares, incluyendo diversas coberturas.
	El Salvador	-Todo Riesgo 100, primer seguro combinado del mercado, con amplias coberturas y servicios.
	Perú	-Póliza Plateada, como complemento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT-.
	Filipinas	-Liability Guard, seguro de R.C., con amplias coberturas.
<b>Vida, inversión y ahorro</b>	España	-TodoVIDA, seguro anual renovable que incluye invalidez y fallecimiento, y protege la estabilidad de la economía familiar. -Plan de Previsión Asegurado (PPA) para jubilación. -MAPFRE VIDA UNO EPSV, producto de previsión social que integra diferentes planes. -FONDMAPFRE Bolsa Garantizado G VI, FI, fondo de inversión.
	México	-Plan Superación para garantizar la educación media/superior de los hijos.

\* No se incluyen las modificaciones o mejoras de productos ya existentes y comercializados

**NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2004 (Continuación)**

Sector de seguro	País	Modalidades de productos y/o servicios	
<b>Hogar, accidentes personales y decesos</b>	España	-Seguro 365 para trabajadores autónomos. -Seguro de Daños Materiales para oficinas, farmacias, hoteles y centros docentes. -Seguro de Accidentes para escolares. -Seguro de Decesos para residentes extranjeros.	
	Argentina	-AP Asistencial para Accidentes personales, con cobertura mundial. -Póliza Extra, que incluye daños por agua, cristales, daños TV, vídeo, etc.	
	Perú	-Seguro Individual de Accidentes Personales para profesiones peligrosas. -Seguro Hogar Económico.	
	El Salvador	-Seguro de Decesos.	
<b>Crédito</b>	España	-Póliza empresarial, dirigida al segmento de pequeñas empresas.	
<b>Grandes riesgos</b>	Todos los países	-Programas internacionales de GRANDES RIESGOS, desarrollados desde España para clientes con presencia internacional.	
<b>Salud</b>	El Salvador	-Mediphone 24, que incluye consulta médica telefónica y otras destacadas coberturas.	
	Puerto Rico	-Plan de Salud, que cubre gran número de servicios y tratamientos médicos.	
	Perú	-Seguro Hospitalario, que incluye prótesis quirúrgicas y 2ª opinión médica	
	México	-Alianza San Angel Inn, que cubre gastos médicos en el hospital de su nombre, además de otras ventajas y servicios.	
<b>Asistencia</b>	España	-Seguro de Contingencias, que cubre riesgos no amparados por ramos tradicionales. -Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados. -Seguro de GAP Financiero, que complementa hasta el precio de compra del vehículo la indemnización pagada por la compañía de seguros en caso de siniestro. -Segurviaje Schengen, con amplias coberturas de asistencia en viaje y asistencia sanitaria en viajes dentro del espacio Schengen. -Seguro de Protección de Compras para tarjetas de crédito.	
	Bahrein, Bélgica, Grecia, Irlanda, Portugal, Turquía	-Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados.	
	Puerto Rico	-Asistencia Integral, que combina la asistencia en carretera y en el hogar.	
	Perú	-Seguro Vida Viaje Plan Europa, que cubre asistencia sanitaria y riesgo de muerte.	
<b>Agropecuario</b>	España	-Póliza Agroindustrial para explotaciones de esa naturaleza. -Seguro de Gastos de Reforestación (sólo para la C. A. de Galicia). -Seguro para Cachorros, dirigido a criadores caninos. -Garantía Mecánica para Tractores, ampliación exclusiva de garantías para tractores John Deere en España y Portugal, en colaboración con CESVIMAP.	
	México	-Seguro para Caballos, que cubre muerte, enfermedad, gastos veterinarios y responsabilidad civil.	



## Reclamaciones

---

El SISTEMA MAPFRE cuenta con un Departamento Central, que atiende las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios financieros, de acuerdo con las previsiones de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y su legislación de desarrollo. Además, cuenta con la Comisión de Defensa del Asegurado, institución creada en 1984 que resuelve de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno del Sistema las reclamaciones de las personas físicas y comunidades de propietarios que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las entidades aseguradoras integrantes del Sistema, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por entidades del Sistema o depositados en ellas, así como los derechohabientes de todos ellos.

En el ejercicio 2004 el Departamento de Reclamaciones ha atendido un total de 2.542 quejas y 4.008 reclamaciones con una media de 550 mensuales. Un 61 por 100 de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio tiene un verdadero contenido económico e incluye una pretensión concreta, y el 39 por 100 restante refleja meras incidencias en la operativa de la tramitación de los siniestros y pólizas, que se remiten a los departamentos oportunos para su adecuada atención. Del total, 1.181 quejas y reclamaciones han pasado al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado, que ha resuelto un total de 811. Además, en su memoria de actuación relativa a dicho ejercicio, dicha Comisión ha formulado diversas recomendaciones que conducirán a mejoras de actuación de las entidades del Sistema en los siguientes aspectos:

- Refuerzo de los servicios de la propia Comisión de Defensa del Asegurado para garantizar la agilidad de la tramitación del número creciente de reclamaciones que llegan a la misma, como consecuencia del fuerte incremento del número de asegurados del Sistema.
- Posibilidad de establecimiento de una cuantía mínima para las reclamaciones que tengan acceso a la Comisión de Defensa del Asegurado.
- Mayor agilidad por parte de los órganos de decisión de MAPFRE en la remisión de los informes que deben facilitar a la Comisión para la resolución de las reclamaciones.
- Consideración de las caravanas y remolques como garantías contratadas dentro del seguro del vehículo remolcador.
- Rigurosidad en la observancia del periodo de preaviso en la comunicación de los cambios de tarifas.
- Mayor concreción del ámbito de la reclamación de multas que la asegurada realiza por cuenta del cliente.
- Determinadas mejoras en los criterios que se aplican en la aceptación o exclusión de siniestros de accidentes.
- Definición más precisa del alcance y límite de determinadas coberturas en las pólizas de Seguro del Hogar y de Responsabilidad Civil de explotaciones agropecuarias.

- Posibles modificaciones de las Condiciones Generales de las pólizas de Automóviles, para una mejor definición de los accesorios incluidos o excluidos de la cobertura.
- Mayor coordinación entre las definiciones de las situaciones de incapacidad e invalidez establecidas y las utilizadas por la legislación de Seguridad Social.

### La calidad en MAPFRE

Las entidades del Sistema trabajan de forma permanente para conseguir elevados estándares de calidad en la atención a los asegurados y clientes, con especial atención a la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. El siguiente cuadro muestra el número de empleados dedicados al seguimiento y control de la calidad en MAPFRE:

EMPLEADOS DEDICADOS A LA CALIDAD EN MAPFRE	
En España	Fuera de España
119	342

Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de las solicitudes que realiza el cliente, la calidad percibida, y la calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, conocimiento, y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas.

Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras correspondientes de forma personalizada, estableciéndose planes de formación concretos en habilidades propias de la labor que desempeñan, y técnicos en la materia de su trabajo, entre los que se pueden destacar los siguientes:

- Orientación al cliente.
- Técnicas de atención al cliente.
- Estrategias de venta telefónica.
- Manejo de conflictos.
- Comunicación interpersonal.
- Productos MAPFRE.
- Procedimientos internos (gestión de cobros, gestión de siniestros, gestión de reclamaciones, programas informáticos de apoyo).



Premio "Excelente" de Barclays para MAPFRE SEGUROS GENERALES.

En el cuadro siguiente se incluye una selección de datos objetivos con los que se evalúa la evolución de la calidad en el servicio en España:

Parámetros	Automóviles		Seguros Generales		Asistencia		Salud	
	Línea MAPFRE Autos		CIS		Plataf. MAPFRE ASISTENCIA		Plataf. MAPFRE CAJA SALUD	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas (gestionadas)	7.236.956	6.381.833	2.826.435	2.715.283	2.989.430	3.652.180	931.670	860.447
Tiempo medio de espera (en segundos)	15	15	9	8	19	15	18	26
Nº. medio de llamadas en espera (%)	20	20	28	17,3	9,6	16	N.D.	N.D.
Nº desistimientos (%)	5,5	4,7	3,4	2,7	5,6	3,7	4,9	6,3

A su vez, el siguiente cuadro refleja los mismos datos para las principales filiales que operan en seguro directo en el exterior:

Parámetros	MAPFRE BRASIL		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA		MAPFRE PUERTO RICO	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas	1.830.620	1.657.779	1.470.489	1.159.603	850.700	514.878	737.029	227.056
Tiempo medio de espera (en segundos)	28	15	70	44	9	33	11,5	22
Nº. medio de llamadas en espera (%)	N.D.	N.D.	22,7	N.D.	5	N.D.	2	N.D.
Nº Desistimientos (%)	4,1	3,7	3,4	81,3	4	13,7	4,6	18,4

En las principales plataformas de la Unidad de Asistencia, los datos más significativos son los siguientes:

Parámetros	Brasil		EEUU		Argentina		Turquía	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Nº llamadas	3.342.252	5.177.321	1.325.039	992.051	1.491.576	1.291.866	1.207.825	719.621
Tiempo medio de espera (en segundos)	18	20	21	24	24	30	15	N.D.
Nº. medio de llamadas en espera (%)	12	32,5	N.D.	N.D.	11,9	30	9,5	15
Nº desistimientos (%)	6	6,1	5,7	6,7	6,5	11	5	6

Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por los diferentes organismos acreditados del sector, como el Estudio de Satisfacción de los Asegurados de MAPFRE MUTUALIDAD y MAPFRE SEGUROS GENERALES realizados por ICEA (enero 2005), del que se desprenden las siguientes conclusiones en cuanto a la satisfacción general del cliente tras haber hecho uso del seguro:

Nivel de satisfacción	Seguro de automóviles %	Seguro de hogar %
Satisfechos o muy satisfechos	86	84,2
Bajo nivel de satisfacción	9,7	9,3
Insatisfechos	4,3	6,5

Fuente ICEA. Estudio Satisfacción Asegurados MAPFRE MUTUALIDAD, 2004 y Encuesta Trimestral a Clientes de Hogar de MAPFRE, 2004. Clientes de cartera con siniestros

Los siguientes premios y reconocimientos obtenidos avalan la calidad del servicio que se presta en MAPFRE:

- Línea MAPFRE Autos ha sido galardonada con el primer premio "Call Center de Oro" en el sector Seguros y con el tercero en todos los sectores, en la 5ª Edición del Premio Nacional a la Excelencia en el Centro de Relaciones con el Cliente, concedido por la revista Call Center Magazine, Internacional Faculty for Executives (IFAES) y la consultora Izo System, en colaboración con la Asociación Española de Centros de Contacto con el Cliente.
- MAPFRE SEGUROS GENERALES ha recibido el premio "Excelente al Mejor Proveedor 2004", que entrega cada año Barclays Bank en el Día Internacional de la Calidad.
- El Portal MAPFRE ha sido elegido como uno de los mejores servicios españoles de Internet. El Premio Los Favoritos de Expansión selecciona los mejores modelos de negocio "on line" en España. La web de MAPFRE obtuvo el segundo puesto dentro del apartado "Sanidad, Servicios Médicos, Salud y Seguros".
- MAPFRE ARGENTINA ha obtenido el Premio "Prestigio Seguros 2004", por liderar el ranking de las 50 mejores empresas del mercado asegurador, ocupando el primer puesto en las categorías de calidad de productos y servicios, solvencia económica y financiera, creatividad comercial, adaptación a nuevos escenarios, calidad de management, protección de futuro y trayectoria y cuidado del Medio Ambiente; y la segunda posición en honestidad y ética empresarial y en compromiso con el desarrollo del país.
- MAPFRE PUERTO RICO ha recibido el Premio "Excelencia Empresarial – Marzo 2004."

Por otra parte, diversas empresas del Sistema han obtenido certificaciones de calidad, cuyo mantenimiento les obliga a mantener los estándares de calidad requeridos, y constituyen una garantía de servicio para los asegurados y clientes:

- El Centro de Atención al Cliente del Área de Operaciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES cuenta con la certificación ISO 9001: 2000.
- MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO tiene la certificación ISO 9001:2000 de AENOR para el conjunto de su actividad.
- El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP) tiene la certificación ISO 9001:2000.

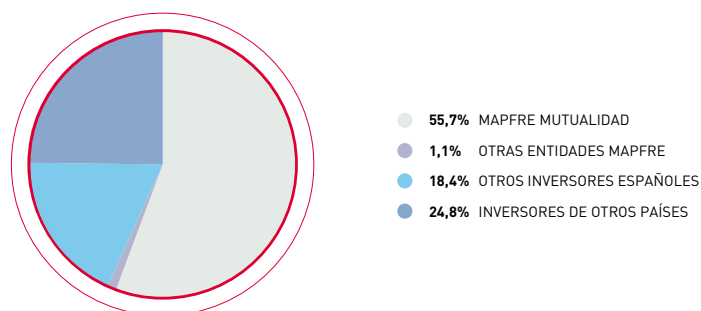
- VIAJES MAPFRE cuenta con la "Q" de Calidad Turística que concede el Instituto de Calidad para el Turismo Español ICTE, certificado por Bureau Veritas.
- BRASIL ASISTENCIA, filial de MAPFRE ASISTENCIA, cuenta con la certificación "ISO 9000: 2000".

## MAPFRE Y SUS ACCIONISTAS

CORPORACIÓN MAPFRE, holding del SISTEMA MAPFRE cuyas acciones cotizan en Bolsa, desarrolla sus actividades en conformidad con los principios de buen gobierno y responsabilidad social del SISTEMA MAPFRE. En 2004 la Corporación ha realizado nuevos esfuerzos por incrementar la frecuencia, la calidad y la transparencia de su información pública.

### Composición de la base de accionistas

Al cierre del ejercicio 2004 la Corporación contaba con un total de 23.689 accionistas. El 75,2 por 100 de sus acciones correspondía a accionistas residentes en España, y el 24,8 por 100 restante a accionistas de otros países.



Como en ejercicios anteriores, la mayoría de las acciones en manos del público (excluida la participación de MAPFRE MUTUALIDAD y otras entidades del Sistema) correspondía a accionistas institucionales de otros países. Sin embargo, en el año 2004 se ha registrado un fuerte aumento del número total de accionistas, que era de 9.919 al cierre del ejercicio 2003, y especialmente de los pequeños accionistas con residencia en España.

### Valor y rentabilidad de la acción de CORPORACIÓN MAPFRE

El SISTEMA MAPFRE tenía entre sus objetivos 2004 "potenciar el desarrollo de CORPORACIÓN MAPFRE y el valor de sus acciones". Como en años anteriores, se pretende alcanzar este objetivo permanente mediante el crecimiento rentable de sus distintas Unidades y Sociedades Operativas, y la inversión en nuevos proyectos que agreguen valor.

En los últimos cinco años, la revalorización en términos relativos de la acción de CORPORACIÓN MAPFRE ha superado claramente la de los dos principales índices de referencia en los que está incluida, el IBEX 35 y el Dow Jones (DJ) Stoxx Insurance, según puede apreciarse en el siguiente cuadro:

	1 AÑO	3 AÑOS	5 AÑOS
CORPORACIÓN MAPFRE	0,3%	73,4%	107,7%
IBEX 35	17,4%	8,1%	(22,0)%
DJ Stoxx Insurance	7,9%	(41,9)%	(52,5)%

En el mismo período, el beneficio por acción (BPA) de CORPORACIÓN MAPFRE ha tenido la siguiente evolución:

	2000	2001	2002	2003	2004
BPA	0,49	0,51	0,60	0,75	0,81
Incremento (%)	25,6	4,1	17,7	25,0	8,0

La evolución del dividendo y su rentabilidad calculada en base al precio medio de la acción ha sido la siguiente:

	2000	2001	2002	2003	2004
Dividendo <sup>1</sup>	0,18	0,18	0,18	0,20	0,25
Rentabilidad por dividendo	3,3%	2,4%	2,5%	2,1%	2,4%

<sup>1</sup> Para tomar en cuenta el efecto de la ampliación de capital de 500,5 millones de euros realizada en abril de 2004, el beneficio y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, en conformidad con lo establecido por la NIC 33.

El dividendo a cuenta pagado en noviembre 2004 ha aumentado un 36,4 por 100 respecto al año anterior. Este incremento ha sido especialmente relevante, al haberse distribuido a un número de acciones superior al del año anterior. El desembolso total del año en concepto de dividendos ha ascendido a 54 millones de euros, con incremento del 41,7 por 100 respecto a 2003.

### Información pública

CORPORACIÓN MAPFRE amplía y mejora continuamente la información que pone a disposición del público inversor a través de la publicación regular de los siguientes documentos:

- Trimestralmente, información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Semestralmente, presentaciones generales de la Corporación y presentaciones de resultados.
- Anualmente, los informes anuales individual y consolidado, y el valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro de MAPFRE VIDA y sus filiales.

Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. Toda esta información se comunica al público siguiendo el siguiente proceso:

- Entrega previa a la CNMV.

- Publicación en la página web del SISTEMA MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)), con el objetivo de garantizar la máxima transparencia y de asegurar a todos los accionistas el acceso a la información. Los documentos publicados en esta página se pueden consultar tanto en castellano como en inglés.
- Distribución por correo electrónico a una base de datos de más de 800 analistas, inversores y periodistas previamente registrados.

Los resultados de cada trimestre se presentan a analistas e inversores mediante “conference call”; los resultados semestrales, además, son objeto de reuniones en Madrid y Londres. En todas ellas se facilita una amplia información complementaria que también se hace pública a través de los registros de la CNMV.

En los últimos años, el apartado de la página web del SISTEMA MAPFRE dedicado a los accionistas de CORPORACIÓN MAPFRE se ha convertido en el principal canal de distribución de información para el público inversor. En el ejercicio 2004 su contenido se ha ampliado en cumplimiento de lo requerido por la Ley 26/2003, de 17 de julio, de la Orden ECO/3722/2003, de 26 de diciembre y de la Circular CNMV 1/2004, de 17 de marzo. En la actualidad este apartado está compuesto por las siguientes secciones:

- Principales datos: contiene información general sobre la compañía y sus filiales, así como sus principales magnitudes.
- Información financiera: contiene los informes anuales y la información financiera periódica de los últimos cinco años; y los informes de las agencias de rating de los últimos dos años.
- Presentaciones a inversores: contiene todas las presentaciones de los últimos cinco años.
- La acción MAPFRE. Capital Social: contiene información sobre el capital social, la evolución de la cotización en tiempo casi real, los dividendos y los principales accionistas, así como los folletos de emisión de acciones y bonos.
- Junta General: contiene el reglamento de la Junta General de Accionistas e información sobre el desarrollo de las últimas juntas y sobre la próxima junta a celebrar.
- Gobierno corporativo: contiene el Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, el último informe de gobierno corporativo, los estatutos sociales, el reglamento interno de conducta, el reglamento del Consejo de Administración, y la composición de dicho Consejo y de sus Comisiones Delegadas.
- Atención a accionistas e inversores: contiene los números de teléfono y las direcciones de correo electrónico y postal del Departamento de Relaciones con Inversores.
- Hechos relevantes y otras comunicaciones a la CNMV: contiene los hechos relevantes y otras comunicaciones entregadas a la CNMV a lo largo de los últimos cinco años.
- Agenda del Inversor: contiene las fechas de publicación de los resultados del año en curso y el día de celebración de la Junta General de Accionistas.

En el ejercicio 2004, el apartado dedicado a los accionistas de CORPORACIÓN MAPFRE ha registrado un total de 184.705 accesos, que suponen un 6 por 100 de los accesos a la página web del SISTEMA MAPFRE, y 17.824 descargas de ficheros.

### **Comunicación con los mercados financieros**

La Dirección Financiera y el Departamento de Relaciones con Inversores de la Corporación se encargan de la comunicación con los mercados financieros. Su actividad se desarrolla principalmente a través de los siguientes medios:

- Confección y difusión de la información pública descrita en el apartado precedente.
- Diálogo con accionistas, analistas e inversores institucionales para explicar la estructura de negocio, la evolución de los resultados y la estrategia de la Corporación, y para comentar hechos que puedan tener algún efecto sobre su desarrollo, como por ejemplo grandes siniestros, cambios legislativos y operaciones corporativas. En este sentido, las reuniones con inversores en España y en otros países suponen una parte significativa de la actividad de comunicación, dedicándose cada año dos períodos de aproximadamente un mes de duración, en primavera y en otoño, a la realización de visitas y reuniones con inversores. Con motivo de la ampliación de capital realizada en 2004, el Vicepresidente Ejecutivo, el Consejero Delegado y todo el equipo de la Dirección Financiera han realizado un esfuerzo especial de información directa a los inversores, mediante visitas a 111 inversores en 23 ciudades de 11 países. En conjunto, a lo largo del ejercicio se han mantenido contactos directos con 67 inversores institucionales y gestores de inversión españoles, y con 124 de Alemania, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Japón, Reino Unido, Suecia y Suiza; y se han atendido en la sede de la Corporación numerosas visitas de inversores institucionales de distintos países.

A lo largo de 2004 se han tenido 17 reuniones y frecuentes contactos con analistas. Al cierre del año, 6 bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban "comprar" las acciones de la Corporación, frente a 5 recomendaciones de "mantener" y 1 de "vender". Además, a petición de la Corporación, las agencias A.M.Best y Standard & Poor's han asignado ratings al riesgo de contrapartida y a los bonos emitidos por la Corporación, mientras la agencia Fitch lo ha hecho por iniciativa propia.

- Participación en foros especializados. En el año 2004 CORPORACIÓN MAPFRE ha participado en los siguientes foros organizados por sociedades de valores y bancos para poner en contacto sociedades emisoras cotizadas e inversores institucionales:
  - "European Small- and Mid-cap Conference" organizada por la sociedad de valores Cheuvreux en Londres en el mes de junio.
  - "Iberian Conference" organizada por el Banco Santander Central Hispanoamericano en Nueva York en el mes de septiembre.
  - "Premium Review Conference" organizada por el banco Société Générale en París en el mes de diciembre.



- Atención a consultas de inversores que trabajan con criterios de inversión socialmente responsable. Esta actividad se desarrolla principalmente mediante la cumplimentación de cuestionarios de información no financiera.

Desde 2001, un representante de CORPORACIÓN MAPFRE participa activamente junto a los representantes de otras nueve sociedades cotizadas en la junta directiva de la Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI), cuyo objetivo es promocionar iniciativas dirigidas al desarrollo y el avance de las relaciones con inversores en España.

En 2004 CORPORACIÓN MAPFRE ha recibido el Premio Llotja por su labor informativa, que concede la Cámara de Comercio de Barcelona, y que reconoce el esfuerzo de las empresas por elaborar una información cada vez más transparente, completa y estructurada para sus accionistas y el público en general.

Es posible consultar información complementaria relativa al gobierno corporativo y a la identificación de la base de inversores de CORPORACIÓN MAPFRE en su Informe anual de Gobierno Corporativo y en la sección "Accionistas e Inversores/Gobierno Corporativo" de la página web del SISTEMA MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)), que incluye los siguientes documentos:

- Reglamento del Consejo de Administración, con especial referencia a los artículos 15 y 16;
- Reglamento Interno de Conducta relativo a los valores cotizados emitidos por la Corporación, con especial referencia al artículo VII, "Normas de conducta en relación con la comunicación de hechos relevantes";
- Código de Buen Gobierno del SISTEMA MAPFRE, con especial referencia al Capítulo I, sección 2 "Principios de Actuación", apartado "Crecimiento empresarial y patrimonial".

## MAPFRE Y SUS MEDIADORES

Las relaciones de MAPFRE con sus mediadores se desarrollan con vocación de estabilidad y permanencia, lo que le permite contar con una de las redes más amplias del Seguro, y con un alto nivel de vinculación de los mediadores con MAPFRE, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se ve reforzada gracias a la globalidad de la oferta de MAPFRE, que además de constituir uno de sus principales factores diferenciales de cara al cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar a cada cliente una oferta integral y adaptada a sus necesidades específicas, tanto de productos aseguradores como financieros.

### Canales de relación

---

La relación de MAPFRE con sus mediadores se articula a través de diferentes canales:

- La relación con los delegados y agentes que integran la RED MAPFRE se lleva a cabo a través de diferentes medios, entre los que destacan reuniones periódicas con los responsables comerciales de MAPFRE y visitas programadas de éstos a las oficinas de los delegados. Estos contactos personales se complementan con medios escritos (revistas, circulares y manuales) y el contacto a través de las plataformas telefónicas, que cuentan con áreas específicas para

la atención de los mediadores (como OFITEL), donde pueden realizar todo tipo de consultas y recibir orientación técnica y comercial.

- Las Unidades y Sociedades Operativas que mantienen una mayor relación con corredores han desarrollado medios específicos para articular su relación con los mismos, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de este canal. Además, se han establecido diferentes actuaciones en función del tipo de corredor: la atención a los corredores generalistas se lleva a cabo desde la Oficina Directa de MAPFRE más próxima a su domicilio social, mientras que para los corredores especializados ligados a entidades financieras se dispone de una "Oficina Virtual" en cada subcentral.

Actualmente se está desarrollando el proyecto de creación de una plataforma en Internet para la atención específica a todos los corredores, que podrán llevar a cabo a través de ésta las principales gestiones relacionadas con su negocio (tarificación, emisión, gestión de cobro, consultas, búsqueda de documentación, etc.)

En conjunto, MAPFRE pone a disposición de sus mediadores una amplia variedad de herramientas, como el programa SIREN, el acceso al Portal Interno de MAPFRE, la Oficina 2000 para agentes plaza, la plataforma informática PDM exclusiva para delegados, y la plataforma PC Web para corredores y otros mediadores.

### **Selección**

---

MAPFRE tiene establecido un protocolo de selección que incluye todos los procesos que se deben seguir para el reclutamiento de mediadores. Con carácter general se utilizan dos baterías de pruebas psicométricas dirigidas a evaluar, respectivamente, la eficacia comercial y los rasgos de personalidad, tales como orientación a la venta y actitudes. Como media, el proceso de selección incluye dos entrevistas, una de primer contacto a cargo del responsable comercial correspondiente, y otra con los responsables de Formación de la RED MAPFRE, que realizan también las pruebas psicométricas.

### **Formación**

---

Un elemento de diferenciación de MAPFRE en la relación con su red de mediadores es la importancia dedicada al capítulo de la formación. En esta materia se han llevado a cabo diversas actividades en España, entre las que destacan por su implicación para el futuro:

- Los cursos iniciales para nuevos agentes, generalizados en todas las subcentrales.
- La continuidad del proyecto "Programa de desarrollo de la delegación como Empresa", centrado en la gestión empresarial, que ha continuado durante 2004, y del que se han realizado 12 cursos de "Gerencia y Dirección de la Oficina Delegada" con un total de 135 asistentes.
- El desarrollo de las aplicaciones del programa SIREN, y las consiguientes acciones formativas para facilitar la habilidad en su uso a empleados y mediadores, en el que han participado 352 oficinas directas y 2.290 delegadas. Al final de 2004 se ha incorporado a SIREN la aplicación "Catálogo de productos", y se prepara otra nueva de "Gestión Comercial" (agenda, cartera de clientes, etc.), que debe ser un instrumento eficaz para todos los integrantes de la RED MAPFRE.

A estas actividades hay que añadir las destinadas a la formación de corredores, entre las que destacan las siguientes:

- La continuidad del "Curso básico de seguro de Automóviles", cuyo objetivo es la formación en dicho seguro y su comercialización, del que se han impartido 8 sesiones en las que han participado más de 100 corredores.
- El programa de formación técnico-comercial de MAPFRE ASISTENCIA, que tiene como finalidad dar a conocer a los corredores los productos y la filosofía de servicio de la empresa, así como los medios que pone a su disposición. En este programa han participado 300 personas, y se han impartido un total de 200 horas.
- La formación impartida a corredores respecto a la contratación del Seguro Agrario Combinado.

MAPFRE dedica también importantes recursos a la formación de mediadores y corredores en otros países, a la que ha destinado un total de más de 40.000 horas.

### **Calidad**

---

Para mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente, MAPFRE tiene establecidos diversos sistemas de control de la actuación de sus mediadores. En concreto, sus entidades realizan encuestas periódicas entre los clientes para evaluar la atención prestada por sus mediadores, y llevan a cabo un seguimiento de las reclamaciones de aquéllos para tomar las medidas correctivas necesarias.

Por otra parte, las entidades de MAPFRE también trabajan para mejorar la calidad de la atención y apoyo que ofrecen a sus mediadores, para lo que existen sistemas periódicos propios de medición de la misma, y se realizan encuestas y sondeos realizados por los diferentes organismos del sector de los distintos países. Una muestra del tipo de indicadores utilizados es el estudio bienal sobre la calidad de servicio en las compañías de seguros realizado por la Asociación Española de Corredores de Seguros (ADECLOSE), en cuya última edición (2003) MAPFRE es la compañía que con más frecuencia citan los corredores para señalar la aseguradora con cuyo servicio están más satisfechos, y recibe una puntuación media de 7,37 en la valoración general de la calidad del servicio superior a la media del sector que es de 7,34 puntos, con una estimación muy alta en aspectos como comunicación (7,57), confianza y experiencia (7,49) y modernidad y dinamismo (7,47).

## **MAPFRE Y SUS PROVEEDORES**

MAPFRE mantiene con sus proveedores de bienes y servicios relaciones basadas en la equidad y en la rapidez en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con los mismos. Estas relaciones se desarrollan según las siguientes líneas de actuación:

- Los proveedores que suministran bienes y servicios generales se relacionan con MAPFRE a través de los Departamentos de Servicios Generales de las diferentes Unidades y Sociedades Operativas, en los que se centraliza la gestión de las compras, con la finalidad de conseguir la mayor eficiencia y reducción de los costes.

- La adquisición de productos informáticos y de comunicaciones para las entidades situadas en España se centraliza en MAPFRE SERVICIOS DE INFORMÁTICA. Las entidades de MAPFRE en otros países cuentan también con responsables de compras de productos informáticos independientes de los departamentos de Servicios Generales.

También existen departamentos concretos que gestionan la relación con proveedores de productos y servicios relacionados con el marketing y la publicidad.

- Cada una de las Unidades y Sociedades Operativas gestiona las relaciones con los proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su propia actividad operativa, especialmente en la atención de siniestros, como son las reparaciones por siniestros de Hogar, la prestación de servicios sanitarios, los servicios relacionados con la cobertura de Asistencia, y los de reparación de daños personales y materiales vinculados al Ramo de Automóviles.

En todas estas áreas existen fórmulas de coordinación en la gestión de los proveedores comunes a varias Unidades o Sociedades Operativas, y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, su formación y la prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en sus servicios.

#### **Canales de relación y sistemas de apoyo**

---

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula principalmente a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, y de líneas telefónicas específicas, aunque de forma creciente se están desarrollando plataformas en Internet que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Una de ellas es la diseñada para los proveedores del servicio de grúas, que permite agilizar la comunicación entre éstos y los supervisores de asistencia ubicados en las diferentes gerencias locales (subcentrales). Existe también una plataforma para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, *www.infocol.com*, mediante la cual éstos pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2004 se habían registrado en esta plataforma y operaban a través de ella 2.200 profesionales del total de los 3.215 con los que trabaja la entidad.

MAPFRE ha desarrollado en 2004 para este mismo colectivo una nueva aplicación que utiliza las plataformas de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica Móviles España, con lo que se establece un nuevo canal de comunicación directo y seguro entre la empresa y sus suministradores, que permite agilizar los procesos de gestión de servicios. Con esta aplicación, los proveedores pueden recibir los trabajos del día a través de un mensaje corto, y descargarse todos los datos asociados a los mismos, así como los campos de información necesarios para su contabilización. Además, pueden comunicar a la compañía la finalización del trabajo para la asignación de una nueva tarea.

La relación con los profesionales de servicios sanitarios y centros médicos y hospitalarios se articula a través de los Asesores Médicos Provinciales, que además son los encargados de su selección y contratación. Éstos disponen de la plataforma en Internet WMSalud, desde donde pueden descargarse todo tipo de información de utilidad para los proveedores (manuales, condicionados, información sanitaria), y remitírsela a ellos a través del medio que éstos elijan (habitualmente correo electrónico). Existe, asimismo, un Departamento de Atención al Profesional Sanitario que pone a disposición de este colectivo una dirección de correo electrónico específica para recibir sus

sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial. Por otro lado, MAPFRE facilita a estos profesionales la posibilidad de que realicen la facturación automática de sus servicios a través de Internet, utilizando los diferentes dispositivos de gestión existentes en la Red Chip Card. En este momento está en desarrollo un portal específico para el profesional sanitario, que ampliará el tipo de gestiones que puede realizar por este canal.

### **Criterios de selección**

---

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades del SISTEMA MAPFRE y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad e higiene en los casos que proceda, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general baja. Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento. Por su parte, la satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago el factor más valorado.

Además, MAPFRE ha desarrollado programas específicos de fidelización de sus proveedores, entre los que se encuentran campañas de descuentos con empresas del Sistema, como VIAJES MAPFRE, o con empresas colaboradoras (Telefónica, Ford, etc.). Una importante acción promocional es la campaña Tourmap dirigida al colectivo de profesionales reparadores de siniestros del Hogar, que valora aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen del profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE. Para cuantificar estos parámetros, se pide al cliente que asigne una puntuación al proveedor tras su actuación en el domicilio. En función de los resultados obtenidos a lo largo de toda la campaña, el proveedor recibe diferentes premios. En 2004 fueron premiados un total de 50 profesionales a través de este programa.

### **Formación**

---

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como un medio más para mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. Además, cada una de las Unidades y Sociedades Operativas se encarga de desarrollar sistemas y materiales formativos dirigidos a aquellos proveedores que prestan a sus clientes servicios específicamente relacionados con su actividad. Entre éstos, hay que mencionar diferentes manuales que contienen procedimientos y normas relativas a las actividades del proveedor, como el Manual Operativo y de Régimen Interno para Profesionales Sanitarios de MAPFRE CAJA SALUD, o su equivalente para Veterinarios de MAPFRE AGROPECUARIA.

Gran parte de la formación se imparte en el momento en el que los proveedores inician su colaboración con MAPFRE. Muestras de ello son el programa destinado a los profesionales repara-

dores del Hogar, que aborda tanto cuestiones técnicas como operativas relacionadas con la tramitación y prestación del servicio, entre otros temas, y que en 2004 se ha impartido a un total de 250 profesionales; o el programa Objetivos de Calidad, dirigido a los gestores de asistencia de Decesos, centrado en procesos y habilidades de comunicación, del que se han realizado 11 cursos, con un total de 110 horas, en los que participaron 147 proveedores.

### Calidad

Todas las entidades del Sistema llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de encuestas entre los clientes o visitas a las instalaciones del proveedor. Se realiza también una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo y de la competitividad de sus tarifas. Los principales estándares de calidad exigidos son los siguientes:

En prestación de servicios	En adquisición de bienes
Tiempo de respuesta transcurrido entre la comunicación del servicio al proveedor y su contacto con el asegurado	Estado del producto entregado (control de muestras)
Tiempo invertido en la prestación del servicio. En el caso de servicios médicos/ rehabilitadores: tiempo de curación	Servicio posventa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantía de mantenimiento</li> <li>• Producto de sustitución en caso de reparación</li> <li>• Garantía de la reparación</li> </ul>
Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor	Stock adecuado/ capacidad de suministro
Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía	

## MAPFRE Y EL MEDIO AMBIENTE

El compromiso de MAPFRE con el medio ambiente se concreta en la integración de criterios medioambientales en el desarrollo de su actividad, y en el control y reducción de su impacto potencial sobre el mismo, que en todo caso es moderado por razón de la naturaleza de dichas actividades. En esta línea MAPFRE, además de asumir los compromisos medioambientales establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, está adherida a UNEP FI (United Environmental Program Financial Initiative), iniciativa de carácter medioambiental para instituciones financieras y del sector seguros promovida por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Durante el ejercicio 2004 MAPFRE ha iniciado una política coordinada de atención al Medio Ambiente para el conjunto del Sistema, a cuyo efecto se ha creado un Departamento específico integrado en la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente del Sistema. Este nuevo Departamento ha llevado a cabo en 2004 una completa evaluación de la situación de las distintas entidades e instalaciones de MAPFRE en materia medioambiental, y está elaborando un Plan de Actuación y un

Sistema de Gestión Medioambiental dirigidos a conseguir mejoras efectivas que sitúen los estándares de MAPFRE en esta materia en un alto nivel de exigencia.

### **Actuaciones medioambientales destacadas**

---

MAPFRE ha desarrollado actuaciones innovadoras que han contribuido a la disminución del impacto medioambiental global de su actividad. Se señalan a continuación algunas de las más representativas.

#### **Cogeneración**

MAPFRE promueve el desarrollo de iniciativas para el incremento de la eficiencia energética y el uso de fuentes de energías renovables. Un exponente de ellas es el sistema de eficiencia energética adoptado en las instalaciones de la sede social de MAPFRE MUTUALIDAD, que tienen 21.489 metros cuadrados y en las que trabajan 1.300 personas.

El conjunto de edificios que integran la sede social está dotado de un sistema que genera energía eléctrica y recursos de calor y frío para los sistemas de climatización a partir del consumo de gas natural como combustible, lo que ha propiciado desde su instalación en 1996 la generación de 20.935.508 Kw/h, evitando un consumo equivalente de recursos procedentes de la red pública, y la reducción de la emisión de contaminantes a la atmósfera<sup>2</sup>.

#### **Reciclado de vehículos fuera de uso**

La evolución técnica y social demanda un tratamiento no contaminante de los vehículos fuera de uso que facilite en la medida de lo posible la recuperación de piezas, compuestos y materiales para nuevos usos.

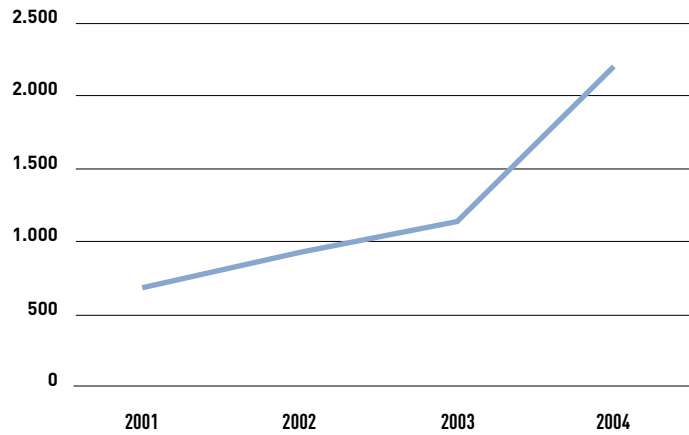
MAPFRE ha venido trabajando en esta línea desde hace años en su CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL, cuyos procesos de investigación en este ámbito han culminado con la puesta en marcha en 2001 del Centro CESVI RECAMBIOS. En dicho Centro se recogen automóviles procedentes de siniestros que van a ser dados de baja, se descontaminan mediante el vaciado y recuperación de fluidos y componentes peligrosos, y se facilita el reciclado de la materia base mediante la separación de familias de materiales, como plásticos, aluminio, material férreo o neumáticos.

CESVI RECAMBIOS, que ha tratado ya casi 5.000 vehículos, es el primer centro en España para el reciclaje de vehículos fuera de uso desarrollado conforme a la Directiva Europea 2000/53/CE, y su transposición a la legislación española (RD 1383/2002), y es la primera instalación europea con un alto grado de automatización para dicha actividad.

<sup>2</sup> Los productos de combustión del gas natural están exentos de azufres, por lo que este sistema no produce acciones corrosivas o contaminantes. Junto con esta carencia de azufre, al no contener materias sólidas en su composición original, la combustión no produce cenizas y no hay emisión de partículas sólidas a la atmósfera. Otra ventaja de este combustible es la perfecta mezcla que se produce con el aire, que posibilita una combustión completa con ausencia de inquemados (monóxido de carbono) en los productos finales.

Las emisiones a la atmósfera más relevantes de este sistema son los compuestos de NOx, si bien éstas están controladas por el propio sistema de carburación del motor, que optimiza la relación aire - combustible a cualquier régimen de carga, garantizando siempre que los niveles de NOx son siempre inferiores a los niveles autorizados por la legislación vigente.

## UNIDADES DE VEHÍCULOS FUERA DE USO RECUPERADOS



### Ahorro de recursos en oficinas

En los últimos años se están implantando diversas medidas para lograr el ahorro de recursos en oficinas, entre las que destacan:

- Implantación de la factura digital, y digitalización de facturas y justificantes.
- Sustitución progresiva de impresoras de sobremesa, fax y fotocopiadoras por impresoras multifunción, que permiten la reducción del consumo de tóner y papel.
- Uso de salas de videoconferencia, como alternativa a los viajes de larga distancia.

Además, desde hace más de una década, en el diseño de nuevas oficinas se tienen en cuenta medidas para lograr el incremento de la eficiencia energética entre las que destacan las siguientes:

- Utilización de rectificadores de energía reactiva en los edificios o instalaciones de mayor consumo de energía con el fin de optimizar el consumo eléctrico.
- Instalación de programadores o células fotoeléctricas de encendido y apagado de las iluminaciones de zonas exteriores, que permiten adecuar el consumo eléctrico a las necesidades de iluminación.
- Sectorización de los sistemas de climatización mediante termostatos en zonas centrales y fachadas.
- Utilización de luminarias de bajo consumo en los edificios de oficinas o en zonas comunes de los edificios de viviendas.
- Instalación de puertas de acceso automáticas o de molinillo en los edificios de oficinas para evitar las pérdidas de energía.
- Utilización de ventanas no practicables en los edificios de oficinas, para evitar la pérdida de energía y permitir un uso más racional de los termostatos.



- Utilización de los sistemas de tratamiento de aire con free-cooling, que permiten el máximo ahorro energético y la mejora del nivel de ventilación.
- Empleo de sistemas para la recuperación de energía en el aire que se extrae de los edificios.
- Aislamiento térmico y acústico de las fachadas de los edificios, incluso por encima de los niveles exigidos por la legislación vigente.
- Utilización intensiva de sistemas de "lazo energético" para recuperación y reutilización instantánea del calor residual de condensación.
- Doble sistema de descarga en las cisternas, que permite reducir el consumo de agua.

### **Acciones medioambientales en obra nueva**

La reforma de edificios y locales, y la ejecución y desarrollo de obra de nueva planta son actividades habituales en MAPFRE. En este ámbito, se adoptan medidas encaminadas a la reducción del impacto medioambiental, tanto en la fase de diseño como en la de ejecución de la obra, entre las que destacan:

- Los equipos de aire acondicionado se instalan con refrigerante ecológico, y se aíslan acústicamente para garantizar que se cumple con los criterios establecidos por la legislación vigente.
- Los sistemas de aguas pluviales y fecales son separativos en todos aquellos municipios que disponen de red general de alcantarillado separativa, con el objetivo de optimizar la gestión de aguas residuales. Además, los aparcamientos interiores están dotados de separadores de hidrocarburos, y las cocinas y cafeterías de separadores de grasas.
- Los sistemas de climatización se sectorizan mediante termostatos en zonas centrales y fachadas para un consumo racional de energía.
- Los sistemas de tratamiento de aire para las distintas plantas son de aire limpio.
- En edificios de nueva planta destinados a uso residencial se instalan sistemas de climatización VRV (variable refrigeration volume), tecnología innovadora que permite hacer compatible máximos niveles de confort con el ahorro energético.
- El cableado eléctrico de las nuevas obras es no fluorado, evitándose así las emanaciones tóxicas que generaban los antiguos cables eléctricos en su reciclaje o en caso de incendio.
- Los aislamientos térmicos se realizan mediante lana de fibra de vidrio, lana de roca o poliestireno expandido o extrusionado, desestimándose los poliuretanos, que generarían emanaciones de gases tóxicos en caso de incendio.
- Los conductos de impulsión de aire acondicionado son de fibra de vidrio, y están forrados en aluminio tanto exterior como interiormente para evitar la pérdida de energía.
- Algunos edificios de uso residencial se han diseñado con sistemas de generación de energía solar para producción de agua caliente sanitaria.

- Los grupos electrógenos, tanto los exteriores como los situados en el interior de los edificios, están aislados acústicamente para evitar molestias por generación de ruidos.
- La práctica totalidad de las luminarias instaladas en los edificios de oficinas o en zonas comunes de los edificios de viviendas son de bajo consumo.
- En la fase de ejecución de obra se realiza una preselección de residuos para su transporte a vertederos de forma segregada, facilitando así su posible recuperación.

### Certificaciones

CESVIMAP cuenta con una certificación en base a la norma ISO 14001 de gestión medioambiental, que reconoce la preocupación de la empresa por el medio ambiente y la puesta en práctica de los métodos necesarios para hacerla efectiva.

### Indicadores medioambientales

El trabajo desarrollado en 2004 ha permitido disponer de indicadores medioambientales de gran utilidad para establecer objetivos cuantitativos para un seguimiento adecuado de la evolución del desempeño medioambiental en el futuro. Estos indicadores se presentan en términos absolutos, que reflejan el impacto medioambiental global, y en términos relativos (respecto al número de empleados) que permiten comparar el desempeño medioambiental con otros grupos empresariales de tamaño similar.

### Consumo de recursos

MAPFRE está trabajando en la inclusión de criterios medioambientales en su política de compras. Gracias a ello se logrará cada vez en mayor medida que los productos potencialmente contaminantes se sustituyan progresivamente por productos respetuosos con el medio ambiente.

En esta línea de trabajo, gran parte de nuestros equipos informáticos incorporan ya medidas de eficiencia energética, y algunos consumibles, como por ejemplo parte del papel de copias utilizado, disponen de etiquetado ecológico.

### ENERGÍA<sup>3</sup>

La energía consumida en MAPFRE se destina principalmente a iluminación y climatización. En 2004 MAPFRE consumió aproximadamente 50 millones de Kw/h de energía, lo que supone unos 5.600 kw/h por empleado, lo que representa una disminución del 7 por 100 respecto a 2003. De esta energía, el 90 por 100 procede de la red pública, el 7 por 100 del gasóleo y el 3 por 100 del gas natural.

<sup>3</sup> Los datos de consumos de energía se han obtenido a partir de los datos disponibles en el sistema contable de las entidades consideradas para la elaboración de los indicadores medioambientales. Se consideró además el consumo de energía de los edificios propiedad de MAPFRE, que también son usados por terceros, en el porcentaje de ocupación de los mismos por entidades del SISTEMA MAPFRE.

## CONSUMOS ENERGÉTICOS POR TIPO DE COMBUSTIBLE (KW/H)

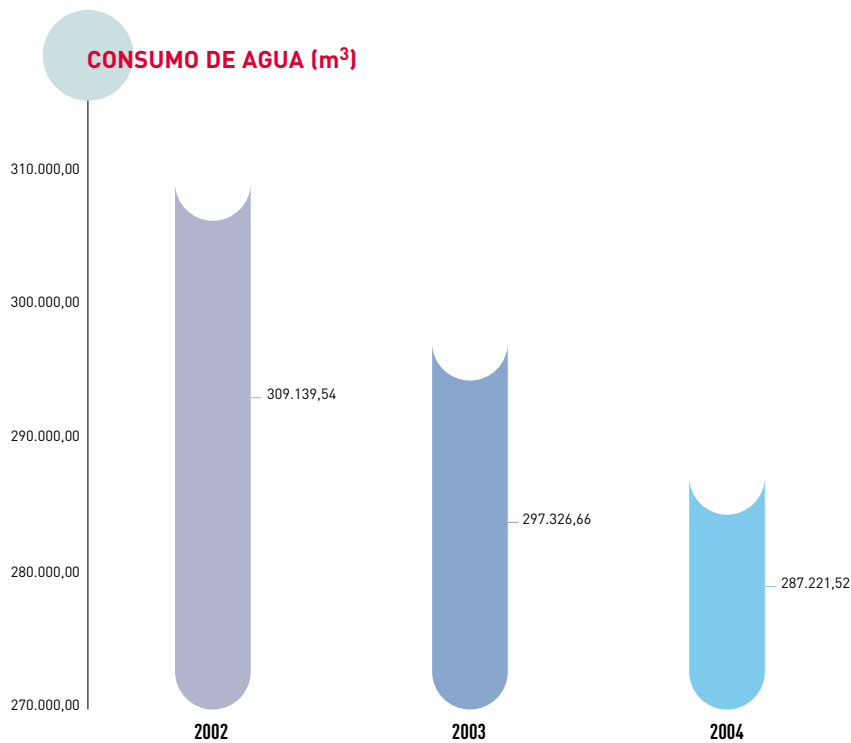


### AGUA<sup>4</sup>

En las instalaciones de MAPFRE el agua tiene un uso sanitario. En la mayor parte de nuestras instalaciones se han implantado medidas para reducir su consumo, habiéndose obtenido una reducción del 3 por 100 respecto a 2003. El ratio actual de consumo de agua por empleado es de unos 90 litros/día, lo que supone un buen comportamiento, de forma que es difícil lograr reducciones significativas en el futuro.

Los vertidos de aguas residuales se realizan de forma mayoritaria a redes de saneamiento municipal. Teniendo en cuenta que las aguas residuales son aguas sanitarias sin presencia de contaminantes químicos, no se requieren procesos de tratamiento específico.

<sup>4</sup> Los datos de consumo de agua se han obtenido de forma directa, a partir de los recibos emitidos por los suministradores a las entidades consideradas. En los casos en los que un inmueble está ocupado también por otras empresas, el suministrador emite el recibo a nombre de una comunidad de propietarios. En estos casos se consideró la cantidad equivalente al porcentaje de metros ocupados por entidades de MAPFRE.



#### **PAPEL<sup>5</sup>**

En 2004 MAPFRE consumió cerca de 7.000 Tm de papel. Como se señala en el apartado "Gestión de Residuos", se está trabajando en el diseño de medidas para lograr reducciones en este consumo de papel y el reciclaje del mismo.

#### **EMISIONES A LA ATMÓSFERA<sup>6</sup>**

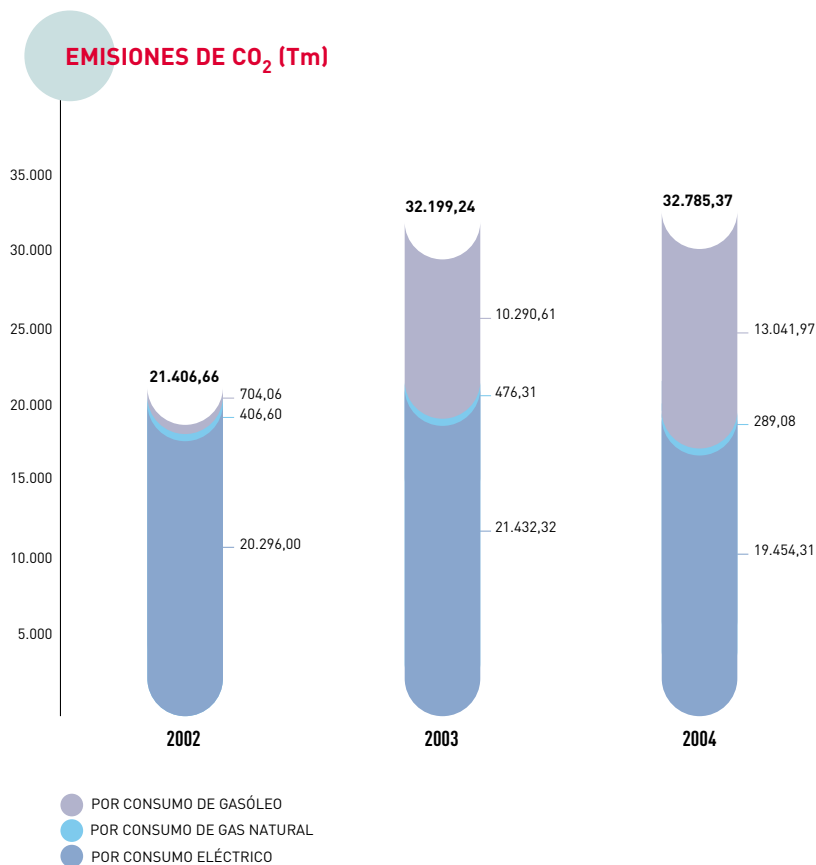
MAPFRE genera emisiones a la atmósfera derivadas del consumo de energía eléctrica procedente de la red pública, y del uso de gasóleo y gas natural. En 2004 se generaron unas 33.000 Tm de CO<sub>2</sub>, de las que un 60 por 100 son emisiones indirectas, pues proceden del consumo de energía eléctrica de la red pública, y el 40 por 100 restante son emisiones directas del consumo de combustibles, fundamentalmente en calderas de climatización.

No es posible aplicar medidas de reducción o control por parte de los usuarios para las emisiones a la atmósfera generadas por el consumo de energía eléctrica de la red pública; sí es factible en cambio actuar, y así lo hacemos, en la mejora de la eficiencia energética de los edificios en los que MAPFRE desarrolla su actividad.

En cuanto a las emisiones directas, en las instalaciones de MAPFRE se aplican programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, y se desarrollan auditorías técnicas periódicas que nos permiten asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera cumplen con la legislación vigente, y que su rendimiento es eficiente.

<sup>5</sup> Este dato se ha estimado en base a los datos reales disponibles en las entidades MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE VIDA Y MAPFRE SEGUROS GENERALES, así como en los Centros de Administración Territorial de Baleares, Levante, Andalucía Norte y Occidental y Valladolid, y en función del número de empleados.

<sup>6</sup> El cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del World Business Council for Sustainable Development.

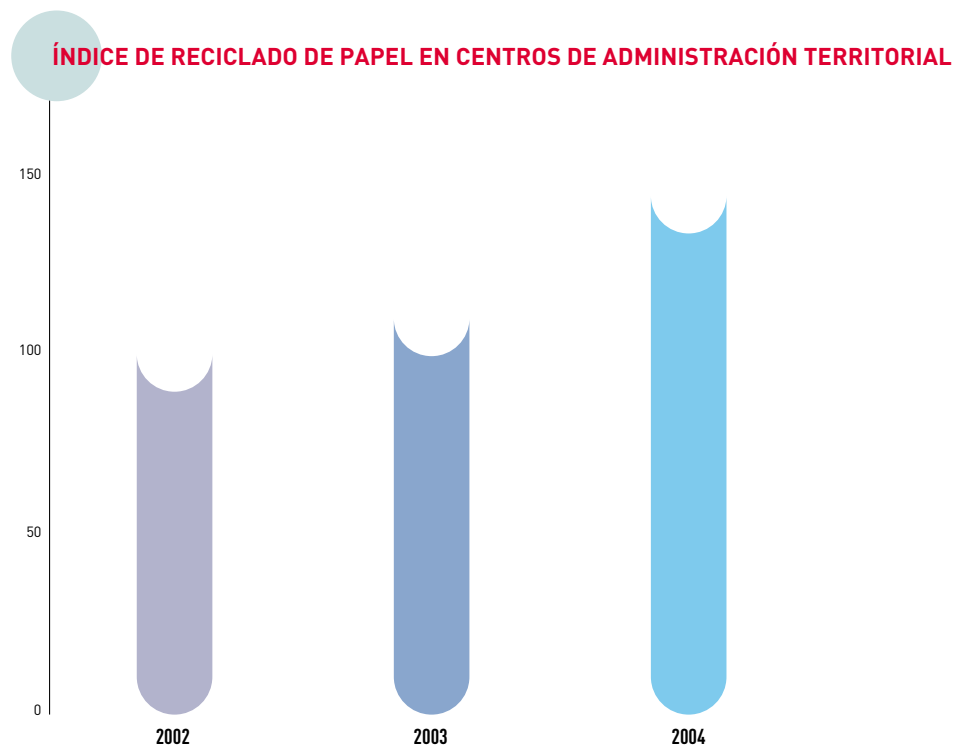


En todas las torres de refrigeración de los edificios de MAPFRE se realizan análisis físico-químicos, así como de legionella, y el resto de operaciones de mantenimiento preventivo establecidos por la legislación vigente.

MAPFRE ha retirado el gas halón de las instalaciones en cumplimiento del Protocolo de Montreal de reducción de los compuestos clorofluorocarbonados (CFCs). Por otra parte, los nuevos sistemas de extinción de incendios se desarrollan por agua nebulizada.

### Gestión de residuos

El residuo más significativo generado por MAPFRE es el papel; por ello, en ciertas entidades de MAPFRE y en algunos Centros Territoriales se han implantado medidas gracias a las cuales se logra reciclar más de 80 Tm anuales de papel, lo que constituye aproximadamente un 30 por 100 del papel utilizado en MAPFRE. Paralelamente, se está trabajando en la difusión de medidas de reciclado de papel entre los empleados del Sistema. Especialmente significativo es el incremento en un 46 por 100 del reciclado de papel en los Centros de Administración Territorial.



Además de las actuaciones en reciclado de papel, se están implantando medidas para optimizar la gestión de residuos peligrosos, que comprenden la recogida segregada de los mismos y su entrega a gestores autorizados que garantizan su correcta gestión medioambiental, así como la búsqueda de soluciones para facilitar su reciclado o valorización.

Una categoría relevante de residuos son los que se producen en las instalaciones de CESVIMAP y en los talleres de reparación de vehículos. En total, se generan anualmente unas 62 Tm de residuos peligrosos procedentes de esta actividad. Por otra parte, los talleres de MAPFRE emplean prácticas de trabajo encaminadas a la reducción de la generación de residuos, lo que ha propiciado la obtención de un ratio inferior a los 3 Kg de residuo peligroso por reparación de vehículo.

#### **Contribución medioambiental de MAPFRE a la sociedad**

MAPFRE contribuye de forma positiva a la gestión del riesgo medioambiental de la Sociedad mediante la oferta de productos y servicios de valor añadido para la gestión de los riesgos medioambientales de sus clientes.

#### **Seguro de responsabilidad civil medioambiental**

La Póliza de Responsabilidad Civil por Contaminación que comercializan MAPFRE INDUSTRIAL y MAPFRE AGROPECUARIA cubre los daños y perjuicios por la introducción o dispersión de materias o sustancias en la tierra, el agua o el aire, que produzcan un deterioro en la calidad de dichos medios que resulte peligroso o dañino y que tengan su origen en las instalaciones de la empresa asegurada. Dichas pólizas han sido suscritas hasta finales de 2004 por el Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM), creado con el objetivo de encauzar de forma idónea la suscripción del seguro de Responsabilidad Civil por Contaminación en España.

Desde 1998 MAPFRE ha gestionado cerca de 2.000 suscripciones de este tipo de pólizas, y a finales de 2004 era el primer grupo asegurador del Pool. A tal efecto, cuenta con personal técnico especializado para la valoración de los riesgos medioambientales, previamente a la suscripción de la póliza.

Los técnicos de MAPFRE realizan anualmente unas 400 valoraciones de riesgos medioambientales, de las que cerca de 100 requieren visita a la instalación; en ellas se evalúa el riesgo potencial al que el cliente está expuesto, se identifican oportunidades de mejora en la gestión del riesgo medioambiental, y se proponen a los clientes medidas de ingeniería medioambiental o de optimización de la gestión.

### **Servicios de gestión del riesgo medioambiental**

MAPFRE presta apoyo técnico a sus clientes en la gestión del riesgo medioambiental a través de entidades especializadas que desarrollan su actividad en el ámbito de la ingeniería medioambiental.

Una de estas entidades es CESVIMAP. Su objetivo es investigar sobre la reparación de vehículos accidentados, y formar a los peritos de MAPFRE en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han contribuido de forma global al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. Estos trabajos se difunden públicamente a través de publicaciones y jornadas de formación.

Por su parte ITSEMAP, empresa de ingeniería en el ámbito de la seguridad y el medio ambiente, desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales, desarrollando para ello herramientas que facilitan su evaluación, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

### **Actuaciones para la conducción eficiente**

El Instituto MAPFRE de Seguridad Vial, creado en 1996 para aglutinar las diferentes acciones que se venían realizando en este campo, tiene como objetivo consolidar, sistematizar e impulsar una amplia gama de actuaciones para prevenir y reducir los elevados índices de accidentalidad existentes.

Además, este Instituto ha incorporado iniciativas medioambientales innovadoras, como el fomento de la "conducción eficiente", concepto que se refiere a la utilización del automóvil de una forma racional para disminuir su impacto sobre el medio ambiente. Esta técnica mejora la conducción tradicional de los turismos, adaptándola a las modernas tecnologías y permitiendo lograr un bajo consumo de carburante, reducción de la contaminación ambiental, mayor confort en la conducción y disminución de riesgos en la carretera.

Para la promoción de la conducción eficiente, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial ha elaborado el DVD "Técnicas para una conducción más eficiente", en colaboración con el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE). Este material divulgativo aporta de forma sencilla y clara los conceptos y las técnicas fundamentales para este tipo de conducción. Además, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial difunde a través de su página web ([www.institutomapfreseguridadvial.com](http://www.institutomapfreseguridadvial.com)), un compendio de "Consejos de Seguridad Vial", que incluye un "decálogo" de técnicas para la conducción eficiente.

Otro ejemplo de estas actuaciones del Instituto MAPFRE de Seguridad Vial es la elaboración de "*Mapas de Interpretación del medio ambiente a través de la red de carreteras de Andalucía*", en colaboración con la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, cuya finalidad es ayudar al usuario de la carretera a conocer y disfrutar del entorno natural, y aprender a respetar el medio ambiente.

### **Aportación a la gestión medioambiental en el sector industrial**

MAPFRE INDUSTRIAL pone a disposición de sus asegurados el servicio de Guías Básicas de Medio Ambiente, publicaciones que ofrecen información y recomendaciones de carácter medioambiental relacionadas con los riesgos de diversos sectores industriales. El objetivo de estas guías es facilitar al asegurado la identificación y la gestión de sus riesgos medioambientales.

Hasta la fecha se han elaborado guías medioambientales para los sectores de fertilizantes, maderos, papel, textil, anodizados, carpintería, cerámico y taller mecánico, que están disponibles en la página web de MAPFRE INDUSTRIAL ([www.mapfreindustrial.com](http://www.mapfreindustrial.com)).

### **Reciclado de teléfonos móviles**

MAPFRE participa en la campaña de recogida de teléfonos móviles organizada por la Cruz Roja Española y la Fundación Entreculturas bajo el lema "Pon tu móvil donde más se necesita". Los clientes y empleados pueden depositar sus teléfonos móviles fuera de uso en 742 contenedores especiales instalados en los centros de trabajo de MAPFRE. Una vez llenos los contenedores, una empresa especializada se encarga de retirarlos y transportarlos a la empresa responsable del análisis y selección de teléfonos o componentes de los mismos aprovechables.

La campaña persigue dos grandes objetivos: contribuir a la protección medioambiental, ya que se recogen los móviles fuera de uso para su reutilización o reciclado; y realizar una importante acción social, puesto que el importe obtenido por la venta de los teléfonos se destinará a algunos de los proyectos de acción social y desarrollo que realizan ambas organizaciones para los sectores más desfavorecidos de la población.

### **Becas y patrocinios medioambientales**

Las actividades de las Fundaciones MAPFRE incluyen también acciones relacionadas con la conservación y preservación del medio ambiente. En este sentido, destaca la concesión de becas de especialización a técnicos universitarios para la investigación en áreas como el cambio climático o la gestión de residuos.

Las Fundaciones MAPFRE han promovido también el desarrollo de estudios y guías medioambientales para la promoción de la gestión medioambiental en la sociedad. Ejemplo de ello son la "Guía Básica para el desarrollo de la Agenda Local 21 en el ámbito rural" o la "Guía para la gestión del agua residual en municipios de pequeña y mediana población".

MAPFRE SEGUROS DE BRASIL ha sido elegida "Mejor Aseguradora" en el apartado Responsabilidad Social y Medio Ambiente, en el Ranking realizado por la revista *Isto é Dinheiro*.