

*INFORME ANUAL*

*2005*

**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**



# *CONTENIDOS*

*A. INFORME ANUAL  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL | pág. 3*

*B. INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES  
FUNDACIONALES | pág. 95*



# ÍNDICE

## A. INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2005

- 1 CARTA DEL PRESIDENTE | 5
  - 2 EL SISTEMA MAPFRE | 9
  - 3 MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | 15
  - 4 LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE | 20
  - 5 LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE | 25
    - I. MAPFRE y sus empleados | 25
    - II. MAPFRE y sus clientes | 36
    - III. MAPFRE y sus accionistas | 47
    - IV. MAPFRE y sus mediadores | 52
    - V. MAPFRE y sus proveedores | 55
  - 6 LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE | 59
  - 7 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA | 71
    - I. Pacto Mundial en indicadores GRI | 73
    - II. Índice de indicadores GRI | 74
    - III. Informe de Verificación Externa | 84
    - IV. Contacte con nosotros | 94
- 





*1. CARTA DEL  
PRESIDENTE*



Por segundo año consecutivo MAPFRE presenta y hace público su Informe Anual de Responsabilidad Social. En esta oportunidad hemos integrado en la misma publicación –que forma parte de la Documentación Anual– una muy amplia relación de las actividades no lucrativas de interés social que MAPFRE viene desarrollando a través de sus fundaciones. Además, por primera vez, dicho Informe ha sido redactado de acuerdo con criterios del Global Reporting Initiative (GRI), y se ha sometido a la verificación de una firma de Auditoría Externa. Nuestro propósito es avanzar cada año en nuestro compromiso de transparencia, haciendo llegar con claridad y prontitud a todas las personas y grupos que se relacionan con el Sistema que la actuación de MAPFRE está inspirada en un profundo sentido de servicio a la Sociedad.

En el año 2004 aprobamos e hicimos públicos los nueve objetivos que rigen nuestra actuación en responsabilidad social. En el año 2005 los hemos enriquecido y completado con la aprobación de las líneas maestras que deben regir la política medioambiental de MAPFRE. En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, y su publicación ahora hace exigibles esos nuevos compromisos.

En 2005, bajo el impulso y coordinación de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, nuestra organización ha trabajado en la puesta en marcha de un Plan Integral de Responsabilidad Social en el que, a partir de los nueve objetivos aprobados, cada unidad de negocio, cada empresa o sociedad, ha definido sus propias propuestas y planes de actuación.

El informe de Responsabilidad Social, en cuya elaboración han participado todas las Direcciones Generales de Áreas Comunes y muchas personas a las que hay que agradecer su esfuerzo, contiene datos del conjunto del Sistema pero, dada la complejidad del Grupo, hemos reflejado con detalle sólo los referidos a España. Nuestro compromiso es ampliar el documento en los próximos años con información de todos los mercados en que MAPFRE está presente.

MAPFRE considera que el sentido de la responsabilidad 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 con todas las personas, grupos e instituciones implicados en su actividad, el cumplimiento estricto de sus obligaciones legales y fiscales, y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial. Queremos construir cada día una responsabilidad social a la medida de nuestra solidaria actividad empresarial, de acuerdo con unos principios y valores que forman parte de nuestra cultura y de nuestra práctica empresarial desde hace casi setenta y cinco años.

Este Informe incluye también una apretada síntesis de todas las actividades que las Fundaciones MAPFRE han completado en los doce meses de 2005, a las que se han dedicado un total de

23,1 millones de euros. En el año 2006, las donaciones que las distintas entidades del Sistema realizarán a las Fundaciones MAPFRE con cargo a los beneficios de 2005, de conformidad con las propuestas que se someterán a sus respectivas Asambleas o Juntas Generales, ascienden en conjunto a 25,4 millones de euros.

En el año 2005 se ha puesto en marcha un plan de reestructuración de nuestras actividades fundacionales, que implica la fusión e integración de las cinco fundaciones privadas de ámbito nacional en una sola FUNDACIÓN MAPFRE.

A partir de 1 de enero de 2006, la nueva Fundación desarrolla sus actividades a través de cinco institutos: Seguridad Vial; Cultura; Ciencias del Seguro; Prevención, Salud y Medioambiente; y Acción Social.

Esta decisión, que eleva las actividades fundacionales al máximo nivel estratégico dentro de la organización, supondrá un importante esfuerzo para reforzar la notoriedad y la divulgación de los programas que la Fundación desarrolla, optimizando sus recursos económicos y dotando de mayor flexibilidad a los procesos de asignación de los mismos.

MAPFRE, que seguirá patrocinando actividades que se traduzcan en beneficio para los ciudadanos e incrementará sustancialmente la ayuda a las personas menos favorecidas, impulsará con perspectiva global el desarrollo de sus programas fundacionales en los distintos países donde se encuentra instalada, y los revisará para adaptarlos a las necesidades actuales con criterios de eficacia y eficiencia, con el objetivo de que la FUNDACIÓN MAPFRE sea un referente en todas aquellas actividades que desarrolle. Esta nueva realidad implica un compromiso global de todos los que nos dedicamos a la empresa, y exige una profunda reflexión sobre nuestros objetivos y estrategias.

En la revisión llevada a cabo en 2005 de nuestro Código de Buen Gobierno el compromiso con la responsabilidad social ha pasado a ocupar un lugar destacado –tras el de Independencia– entre los principios institucionales de nuestro Sistema, y en su formulación se ha incluido una referencia expresa a nuestra adhesión al Pacto Mundial; también hemos redefinido el principio de Actuación Ética, extendiéndolo a todas las personas relacionadas con MAPFRE.

La Sociedad nos exige hoy que las empresas desempeñen un papel de creciente importancia, con el objetivo irrenunciable de contribuir a la sostenibilidad y de conseguir en el futuro una Sociedad mejor y más solidaria. Por ello, necesitamos empresas modélicas y fiables. Con ese propósito trabajamos en MAPFRE cada día. Gracias por confiar en nosotros.

Un cordial saludo,

**Jose Manuel Martínez Martínez**  
PRESIDENTE DE MAPFRE









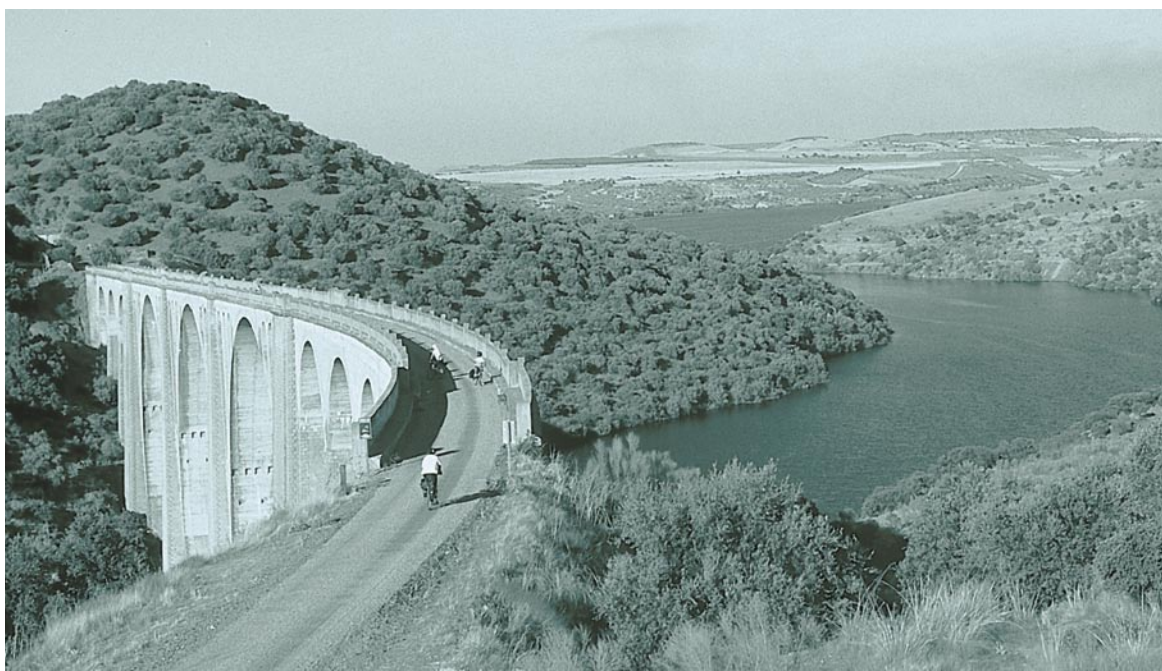
## *2. EL SISTEMA MAPFRE*

### 3. INFORMACIÓN GENERAL

El SISTEMA MAPFRE (en lo sucesivo “MAPFRE” o “el Sistema”) es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y en otros 37 países. Dichas actividades se desarrollan a través de 240 sociedades, que se agrupan en unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los altos órganos directivos del Sistema, a los que corresponde fijar las directrices generales y las políticas comunes a que debe atemperar su actuación el conjunto del Grupo, y aprobar los objetivos y líneas estratégicas de las distintas unidades y sociedades, así como las decisiones e inversiones más importantes.

La entidad matriz del Sistema es MAPFRE MUTUALIDAD DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA (“MAPFRE MUTUALIDAD”) que opera de forma especializada en el Seguro de Automóviles en España. Integran además el Sistema 103 sociedades mercantiles domiciliadas en España y 136 en otros países y, tras la amplia reestructuración de las actividades fundacionales llevada a cabo en 2005, dos fundaciones privadas que desarrollan actividades no lucrativas como contribución del Sistema a los intereses generales de la Sociedad.

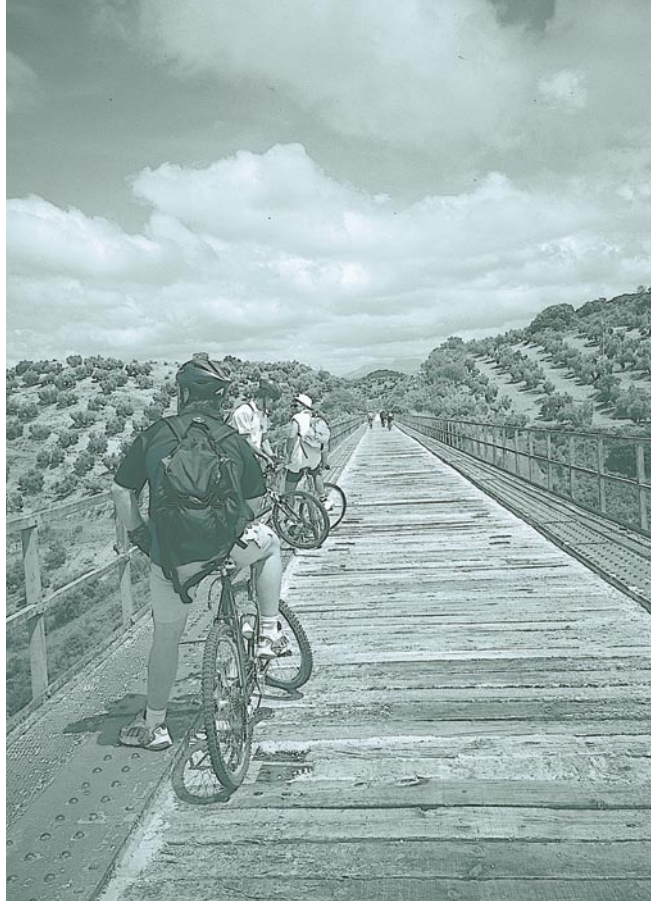
La mayoría de las sociedades mercantiles antes mencionadas (192) se agrupan en la sociedad holding CORPORACIÓN MAPFRE, cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona en el Mercado Continuo, así como en los índices internacionales “DOW JONES Stoxx Insurance” y “FTSE Euromid”.



MAPFRE tiene establecida una importante alianza estratégica con la CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID ("CAJA MADRID"), matriz del cuarto mayor grupo financiero español. Dicha alianza responde al objetivo de conseguir una gestión más eficiente de los negocios asegurador y bancario de ambos grupos a través de:

- La integración parcial de dichos negocios en España a través del holding MAPFRE-CAJA MADRID y del BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS CAJA MADRID-MAPFRE, con participación mayoritaria de MAPFRE en las entidades aseguradoras, y de CAJA MADRID en las bancarias.
- El máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes de ambos grupos en la distribución de productos bancarios y aseguradores.
- El reparto entre ambos grupos de los resultados de las actividades integradas, correspondiendo a MAPFRE el 51 por 100 de los resultados de la actividad aseguradora y el 49 por 100 de los de la actividad bancaria, y a CAJA MADRID el 49 por 100 de los primeros y el 51 por 100 de los segundos.

Esta alianza se complementa con otras participaciones de CAJA MADRID en entidades del Sistema (MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE AMÉRICA VIDA), y de MAPFRE en sociedades del Grupo CAJA MADRID (GESMADRID, CAJA MADRID PENSIONES y CAJA MADRID BOLSA).



## IMPLANTACIÓN EN ESPAÑA

MAPFRE tiene la Red Comercial más amplia del Seguro Español y una de las de mayor dimensión del conjunto de las entidades financieras. Al cierre del ejercicio 2005 integraban dicha Red: 404 oficinas directas, 2.457 oficinas delegadas, y 22.330 agentes y colaboradores.

El conjunto de estas oficinas se agrupa en cuarenta gerencias, órganos que dirigen y coordinan la actuación de la Red en un área determinada normalmente coincidente con una o varias provincias, que se agrupan en siete Direcciones Generales Territoriales (Andalucía, Cataluña, Centro, Este, Madrid-Baleares - Canarias, Noroeste y Norte).

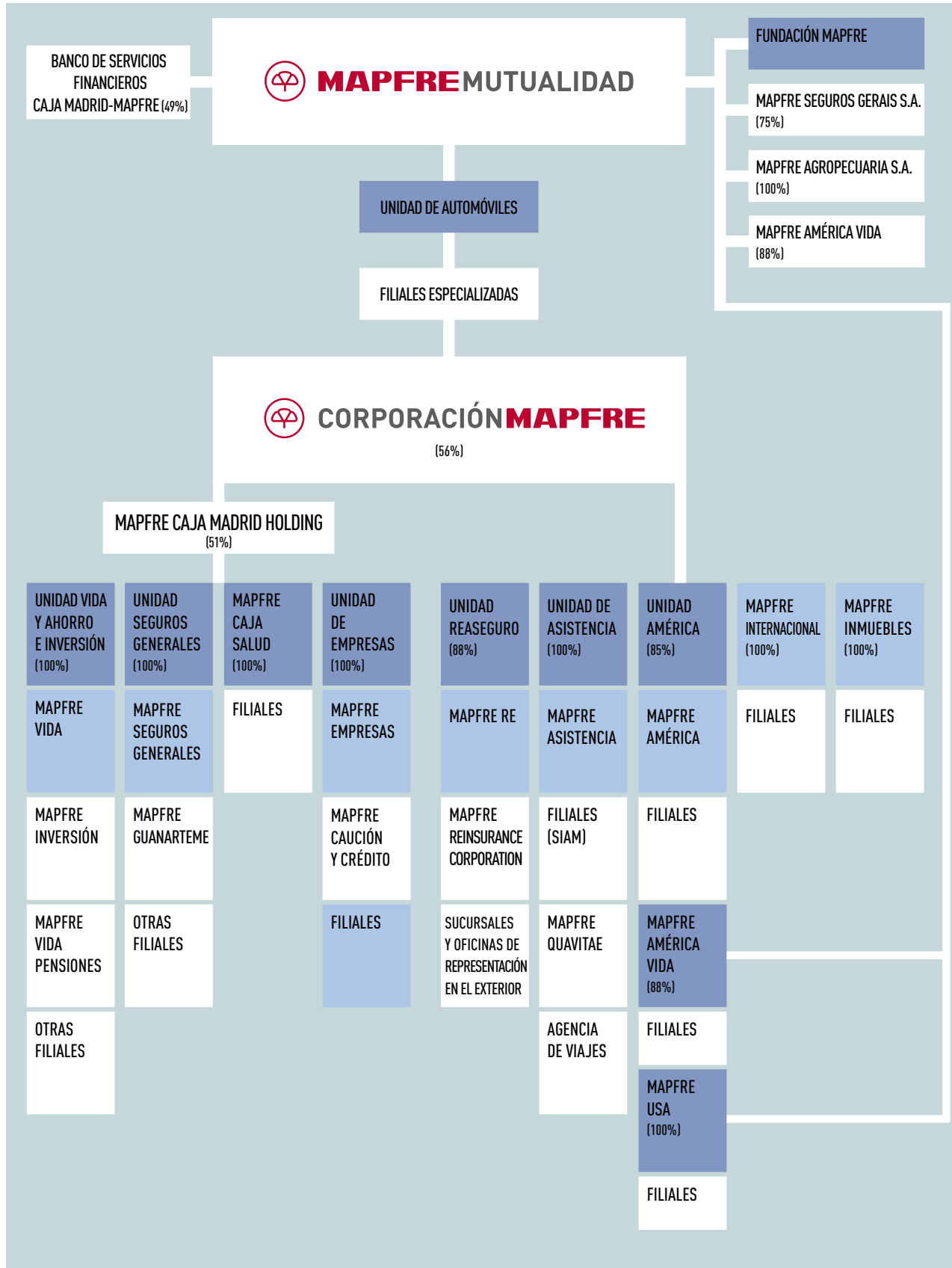
## IMPLANTACIÓN INTERNACIONAL

Además de en España, las sociedades del Sistema operan en un total de 37 países.

En 15 de ellos el Sistema cuenta con sociedades que operan en Seguro Directo; la mayor implantación internacional corresponde a la actividad de Asistencia, que tiene presencia directa en 37 países; y existen oficinas de representación para la aceptación de Reaseguro en 16 países. En el conjunto de esos países el Sistema contaba al cierre del ejercicio 2005 con 1.412 oficinas y un total de 10.555 empleados.

Por áreas geográficas, la mayor implantación se da en el continente americano (21 países), seguido de Europa (12), Asia (3) y África (1).

## ORGANIGRAMA







*3. MAPFRE Y LA  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL*

## 3. MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### OBJETIVOS

MAPFRE ha concretado su compromiso con la responsabilidad social en los siguientes nueve objetivos:



Escuela de Educación Especial N° 20 de Choele Choele, Provincia de Río Negro, Argentina, donde financiamos el equipamiento de un taller de carpintería para el desempeño de un oficio de adolescentes y jóvenes con necesidades educativas especiales

- 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 discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y fomento 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.

### EL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE

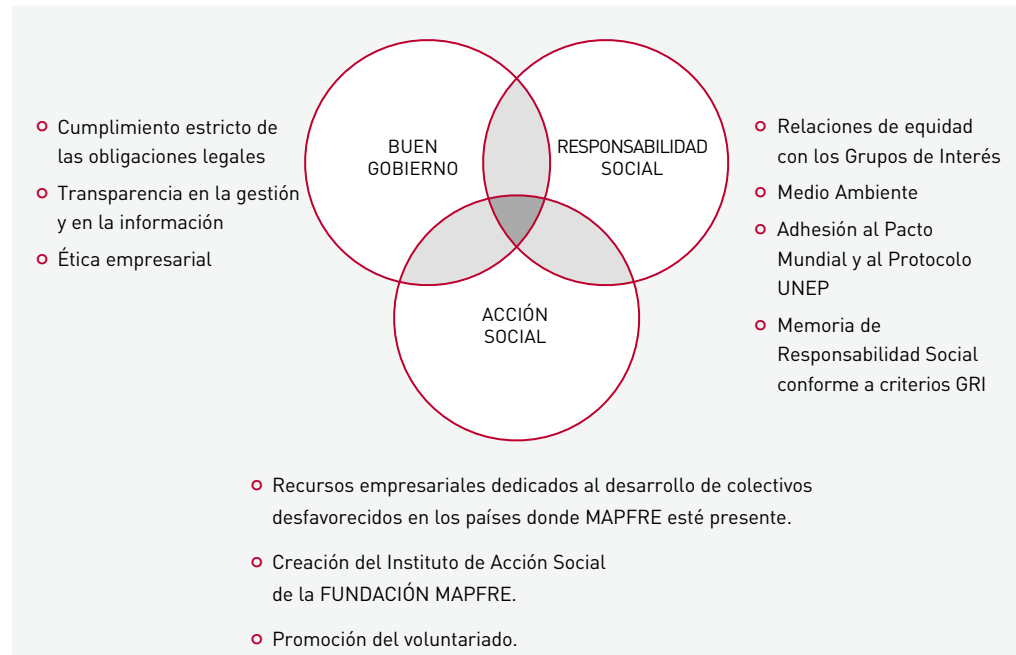
MAPFRE considera que no existe un modelo preestablecido de Responsabilidad Social, y que cada empresa debe crear el suyo. En este sentido, el principio institucional de responsabilidad social reflejado en el Código de Buen Gobierno establece las tres grandes líneas que han determinado el modelo seguido en MAPFRE:

- Cumplimiento de la legislación vigente y de los compromisos internacionales adquiridos (Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Protocolo UNEP).
- Servicio a la Sociedad, procurando su progreso y actuando con espíritu solidario.



- Gestión integral de la responsabilidad social por parte de quienes participan en la toma de decisiones de MAPFRE a cualquier nivel.

Partiendo de estas grandes líneas, el modelo de MAPFRE se basa en tres pilares: el buen gobierno de la empresa, la responsabilidad social, entendida como el mantenimiento de una relación de equidad con sus grupos de interés y, la acción social, como parte de la actividad fundacional que MAPFRE desarrolla a través de sus fundaciones privadas.



A finales de 2004 MAPFRE creó el Área de Responsabilidad Social en el seno de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social, con la finalidad de profundizar en la planificación, coordinación y control de la actuación socialmente responsable de las entidades del Sistema en todo el mundo. A lo largo de 2005 esta Área ha trabajado en la configuración y diseño de una política de responsabilidad social común para todas las entidades del Grupo, tomando en consideración el modelo anterior.

Siguiendo la estructura del modelo descrito, la actuación realizada a lo largo de 2005 ha sido la siguiente:

### BUEN GOBIERNO

El Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD ha aprobado en 2005 un nuevo texto que actualiza y modifica en aspectos sustanciales el Código que rige el gobierno corporativo del Sistema desde marzo de 2000, con los siguientes objetivos:

- Adaptar el texto vigente a las novedades legislativas en materia de gobierno corporativo.
- Adaptar el contenido del capítulo I del Código (EL SISTEMA MAPFRE) a la realidad actual del Sistema.
- Revisar en profundidad la estructura y competencias de los órganos de gobierno del Sistema y de sus distintas entidades para aumentar la coordinación en su actuación, y simplificar y agilizar los procesos de decisión.
- Revisar y corregir con carácter general los aspectos en que las normas del Código ofrecían dudas de interpretación o dificultades de aplicación, o eran susceptibles de mejora.

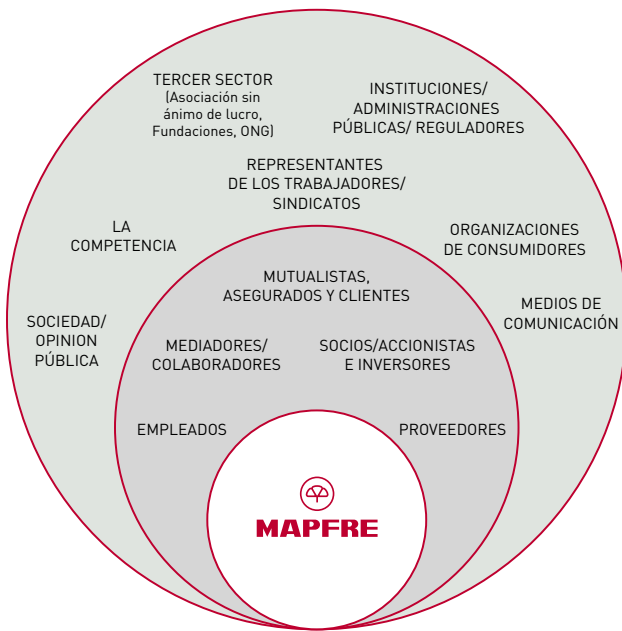


Médicos de MAPFRE ARGENTINA en El Chaco

- e) Actualizar los anexos del Código, eliminando los obsoletos e incorporando otros nuevos (como el Reglamento Interno de Conducta relativo a Valores Cotizados).

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

La equidad en la relación con los grupos de interés constituye la base de la responsabilidad social. Por esta razón, durante el año 2005 se han definido los grupos de interés de MAPFRE, distinguiendo dos niveles en función de su grado de vinculación con nuestra organización:



- Nivel 1: incluye a todos los que están vinculados con MAPFRE a través de una relación contractual directa, así como los socios, accionistas e inversores. Son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la Organización.
- Nivel 2: engloba a los grupos de interés no vinculados a MAPFRE a través de una relación contractual a los que las decisiones estratégicas de MAPFRE no les afectan directamente o, en su caso, les afectan de forma limitada.

- NIVEL 1
- NIVEL 2

### “DIEZ PRINCIPIOS”

#### DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.

#### DERECHOS LABORALES

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Erradicar el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.
8. Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medioambiente.

#### CORRUPCIÓN

10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

- En 2005 se ha aprobado la Política Medioambiental del Grupo, que pretende limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial, y contribuir con acciones positivas a la mejora del Medio Ambiente.
- Con la adhesión al Pacto Mundial en 2004, MAPFRE se comprometió a difundir sus diez principios. A lo largo de 2005 se ha realizado en España una campaña de divulgación del Pacto Mundial entre los empleados y colaboradores de MAPFRE, a través de los canales habituales de comunicación interna.

La campaña, realizada durante los meses de noviembre y diciembre de 2005, ha consistido en la publicación semanal de cada uno de los diez principios del Pacto, con un amplio comentario y precedidos de un artículo introductorio sobre la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial, y se ha dedicado a ella en ese período el 20 por 100 del total del espacio de comunicación en el Portal Interno. Esta iniciativa se extenderá a lo largo del 2006 al resto de los países en los que el Grupo está presente.

## ACCIÓN SOCIAL

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 sus seis fundaciones privadas.

En el año 2005, estas Fundaciones destinaron a sus actividades un total de 23,1 millones de euros. De conformidad con las propuestas que se someterán a sus respectivas Asambleas o Juntas Generales, las distintas entidades del Sistema realizarán en 2006 donaciones a estas Fundaciones por importe de 25,4 millones de euros, con cargo a los beneficios de 2005.

Por otra parte, conviene resaltar que durante el año 2005 se ha aprobado un plan de reestructuración de las actividades fundacionales de MAPFRE, en cumplimiento de uno de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del Sistema<sup>1)</sup>. Este plan ha implicado la integración de todas las fundaciones de ámbito nacional promovidas por el Sistema en la FUNDACIÓN MAPFRE, que desarrollará sus actividades a través de cinco institutos especializados: Prevención, Salud y Medio Ambiente; Seguridad Vial; Ciencias del Seguro; Cultura; y Acción Social.

Con la creación del Instituto de Acción Social, el Sistema pretende potenciar su contribución al desarrollo y progreso de la Sociedad, aportando recursos empresariales destinados a la mejora directa o indirecta de las condiciones de vida de las personas y colectivos más desfavorecidos de los países en que MAPFRE está implantada. La actividad de este Instituto se centrará prioritariamente en la promoción de proyectos relacionados con la integración social de las personas discapacitadas en España, y a favor de la infancia y de su integración social en Iberoamérica, ámbitos donde pretende ser un referente en el desarrollo de sus actividades. Además promoverá un movimiento de voluntariado, como forma de participación de los empleados y colaboradores de MAPFRE en proyectos solidarios de acción social.

Por otra parte MAPFRE, como miembro de la Fundación Empresa y Sociedad, asume la responsabilidad de comunicar adecuadamente su actuación en este ámbito y apoyar las actividades institucionales de la Fundación para promover la acción social en el sector empresarial.

Finalmente, como complemento a esta actividad Fundacional, MAPFRE ha realizado diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social, cultural y deportivos por importe de 2.843.446 euros.



1 Existe información detallada sobre este particular en el Informe Anual 2005 de Actividades Fundacionales de MAPFRE.

*4. LA DIMENSIÓN  
ECONÓMICA  
DE MAPFRE*



## 4. LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE

### EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

#### INGRESOS POR OPERACIONES Y FONDOS GESTIONADOS

Las primas emitidas de seguro directo y aceptadas de reaseguro de MAPFRE MUTUALIDAD y filiales han ascendido en el año 2005 a 10.110,2 millones de euros, con incremento del 13,4 por 100. Los ingresos totales por operaciones han alcanzado en el año 2005 la cifra de 12.484,9 millones de euros, incluyendo 295,7 millones de nuevas aportaciones brutas a fondos de pensiones. Los ingresos mencionados se distribuyen por tipos de actividad como se detalla en el siguiente cuadro:

	2005	2004	%Var. 05/04
<b>Sociedades con actividad principalmente en España</b>	<b>8.948,0</b>	<b>8.270,5</b>	<b>8,2%</b>
Primas emitidas y aceptadas	7.066,2	6.627,1	6,6%
Ingresos de inversiones	1.380,3	1.307,5	5,6%
Otros ingresos	501,5	335,8	49,3%
<b>Sociedades con actividad principalmente fuera de España</b>	<b>4.137,8</b>	<b>3.254,4</b>	<b>27,1%</b>
Primas emitidas y aceptadas	3.664,6	2.907,8	26,0%
Ingresos de inversiones	341,7	250,9	36,2%
Otros ingresos	131,5	95,7	37,4%
<b>SUBTOTAL INGRESOS AGREGADOS</b>	<b>13.085,8</b>	<b>11.524,9</b>	<b>13,5%</b>
Ajustes de consolidación	[896,6]	[768,8]	16,6%
<b>SUBTOTAL INGRESOS CONSOLIDADOS</b>	<b>12.189,2</b>	<b>10.756,1</b>	<b>13,3%</b>
Aportaciones brutas a fondos de pensiones	295,7	290,6	1,8%
<b>TOTAL INGRESOS POR OPERACIONES</b>	<b>12.484,9</b>	<b>11.046,7</b>	<b>13,0%</b>

*Cifras en millones de euros*

Los ingresos totales crecen un 13,3 por 100 respecto al año anterior.

El siguiente cuadro refleja la evolución de fondos gestionados en productos de Vida y Ahorro:

	2005	2004	%Var. 05/04
<b>Provisiones técnicas de Vida</b>	<b>15.200,4</b>	<b>13.780,8</b>	<b>10,3%</b>
MAPFRE VIDA	14.721,0	13.041,5	12,9%
Otras filiales	479,4	739,3	[35,2]%
Fondos de pensiones <sup>(1)</sup>	<b>1.287,4</b>	<b>1.103,2</b>	16,7%
Fondos de inversión	<b>3.097,1</b>	<b>2.680,1</b>	15,6%
<b>TOTAL</b>	<b>19.584,9</b>	<b>17.564,1</b>	<b>11,5%</b>

*Cifras en millones de euros*

(1) No se incluyen los planes de prestación definida que ascendían a 733,7 millones de euros en 2004.

#### España

Las primas emitidas y aceptadas por las sociedades cuya actividad se desarrolla principalmente en España han alcanzado la cifra de 6.961,8 millones de euros, de acuerdo con el detalle por ramos que se facilita en el siguiente cuadro, en el que se incluyen también las cuotas de mercado:

	2005	2004	% Var. 04/05	2005	2004
Automóviles	2.474,5	2.306,6	7,3%	20,9%	20,2%
Salud	353,3	316,8	11,5%	7,9%	7,7%
Otros –No Vida	2.315,4	2.091,1	10,7%	18,4%	18,0%
<b>TOTAL NO VIDA</b>	<b>5.143,2</b>	<b>4.714,5</b>	<b>9,1%</b>	<b>17,8%</b>	<b>17,3%</b>
Vida Riesgo	252,2	237,8	6,0%		
Vida Ahorro	1.522,2	1.561,4	(2,5)%		
Vida Exteriorizaciones	148,6	113,5	30,9%		
<b>TOTAL VIDA</b>	<b>1.923,0</b>	<b>1.912,7</b>	<b>0,5%</b>	<b>9,0%</b>	<b>9,9%</b>
Ajustes de consolidación	(104,4)	(81,4)			
<b>TOTAL</b>	<b>6.961,8</b>	<b>6.545,8</b>	<b>6,4%</b>	<b>14,2%</b>	<b>14,2%</b>

Cifras en millones de euros

A estas cifras hay que añadir 295,7 millones de euros de nuevas aportaciones brutas a fondos de pensiones, con lo que los ingresos totales por operaciones de seguro y pensiones se elevan en 2005 a 7.257,5 millones de euros.

Los ingresos financieros totales de las sociedades con actividad principal en España han ascendido a 1.380,3 millones de euros, con aumento del 5,6 por 100. De éstos, 1.144,2 millones de euros corresponden a intereses, dividendos y similares (1.034,2 millones de euros en 2004).

Los restantes ingresos, que han crecido un 49,3 por 100 en 2005, proceden principalmente de sociedades que desarrollan actividades distintas de la aseguradora.

### Internacional

Las primas emitidas y aceptadas por las unidades y sociedades cuya actividad es fundamentalmente internacional han tenido la siguiente evolución:

	2005	2004	% Var. 05/04	Cuota de Mercado No Vida <sup>(1)</sup>
<b>Unidad América</b>				
Argentina	202,6	167,0	21,3%	8,0%
Brasil	651,0	375,1	73,6%	5,2%
Chile	143,6	111,7	28,6%	11,0%
Colombia	86,3	64,1	34,7%	4,2%
El Salvador	28,4	28,1	1,1%	14,1%
México	250,8	241,9	3,7%	3,6%
Paraguay	8,6	7,3	17,4%	12,7%
Perú	52,4	45,7	14,7%	6,3%
Puerto Rico y Florida <sup>(2)</sup>	272,2	247,6	9,9%	11,6%
República Dominicana	1,8	--	--	--
Uruguay	10,0	8,1	23,0%	5,7%
Venezuela <sup>(3)</sup>	255,4	198,6	28,6%	9,5%
<b>Otros Países</b>				
Portugal	96,3	78,6	22,5%	
Filipinas	12,9	10,0	29,0%	
<b>Subtotal Seguro Directo</b>	<b>2.072,3</b>	<b>1.583,8</b>	<b>30,8%</b>	
<b>Reaseguro Aceptado</b>	<b>1.337,4</b>	<b>1.132,6</b>	<b>18,1%</b>	
<b>Asistencia</b>	<b>254,8</b>	<b>191,2</b>	<b>33,3%</b>	
<b>Total Primas Agregadas</b>	<b>3.664,5</b>	<b>2.907,7</b>	<b>26,0%</b>	
Eliminaciones operaciones intragrupo	(516,2)	(541,5)		
<b>Total Primas Consolidadas</b>	<b>3.148,3</b>	<b>2.366,2</b>	<b>33,1%</b>	

Cifras en millones de euros

(1) Cifras de acuerdo con los últimos datos disponibles para cada mercado, excepto en el caso de Paraguay, Puerto Rico y Venezuela, cuyas cuotas son al cierre de 2004.

(2) Cuota de mercado No Vida se refiere exclusivamente a Puerto Rico.

(3) Cuota de mercado total (Vida y No Vida)

## RESULTADOS

El beneficio consolidado antes de impuestos ha ascendido a 872 millones de euros (847,3 millones de euros en 2004), con aumento del 2,9 por 100; y el beneficio neto a 638 millones de euros, de los que 252,6 corresponden a los socios externos de las distintas entidades consolidadas.

En términos generales, la mayoría de las unidades y sociedades muestran incrementos relevantes de su beneficio respecto del ejercicio 2004, siendo especialmente digno de mención el obtenido por MAPFRE AMÉRICA. El aumento en la siniestralidad catastrófica ha afectado negativamente al resultado de MAPFRE RE que, a pesar de ello, obtiene un beneficio neto de 32,3 millones gracias al crecimiento significativo del resultado del negocio no catastrófico.

Aplicando los criterios establecidos en el Plan General de Contabilidad y el Plan Contable de Entidades Aseguradoras (en adelante PGC/PCEA), el beneficio consolidado después de impuestos habría alcanzado un importe aproximado de 605 millones de euros, con incremento del 10 por 100 respecto al ejercicio 2004.

## INVERSIONES Y FONDOS LÍQUIDOS

Las inversiones y fondos líquidos muestran a 31 de diciembre de 2005 un valor contable de 25.408,8 millones de euros, con un aumento del 12,4 por 100 respecto al año anterior. En el siguiente cuadro se muestran su detalle y distribución porcentual:

	2005	% sobre total	2004	% sobre total
<b>Inversiones sin riesgo</b>	<b>1.724,2</b>	<b>6,8%</b>	<b>1.815,1</b>	<b>8,0%</b>
Tesorería	1.424,5	5,6%	1.453,9	6,4%
Inversiones por cuenta tomadores de seguros	299,7	1,2%	361,1	1,6%
<b>Inversiones inmobiliarias</b>	<b>1.365,3</b>	<b>5,4%</b>	<b>1.201,3</b>	<b>5,3%</b>
Inmuebles de uso propio	739,8	2,9%	634,5	2,8%
Resto de inversiones inmobiliarias	625,5	2,5%	566,7	2,5%
<b>Inversiones financieras</b>	<b>21.949,0</b>	<b>86,4%</b>	<b>19.226,9</b>	<b>85,1%</b>
Acciones	551,5	2,2%	510,3	2,3%
Renta fija	19.834,5	78,1%	16.576,3	73,3%
Fondos de inversión	1.161,6	4,6%	1.016,1	4,5%
Otras inversiones financieras	401,4	1,6%	1.124,2	5,0%
<b>Resto de inversiones</b>	<b>370,3</b>	<b>1,5%</b>	<b>358,0</b>	<b>1,6%</b>
Inversiones en participadas	224,4	0,9%	182,8	0,8%
Depósitos por reaseguro aceptado	34,5	0,1%	103,6	0,5%
Otras inversiones	111,4	0,4%	71,6	0,3%
<b>Total General</b>	<b>25.408,8</b>	<b>100%</b>	<b>22.601,3</b>	<b>100%</b>

*Cifras en millones de euros*

El valor de los inmuebles figura reflejado en el cuadro anterior sin incluir las plusvalías tácitas existentes que, al cierre del ejercicio ascendían, según valoración de expertos independientes, a 722,7 millones de euros.

## PATRIMONIO NETO

El patrimonio neto consolidado ha alcanzado la cifra de 4.466,4 millones de euros, frente a 3.696,3 millones de euros a finales de 2004; su evolución se ha visto influenciada positivamente por los resultados de las unidades, por el aumento en el valor de las inversiones y derivados de cobertura, y por la revalorización del dólar estadounidense y de las monedas latinoamericanas frente al euro. De la citada cantidad, 1.916,6 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales, y 2.549,8 millones de euros a MAPFRE MUTUALIDAD, entidad matriz del Sistema.

## *5. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE*





## 5. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE

### I. MAPFRE Y SUS EMPLEADOS<sup>(2)</sup>

Para MAPFRE, los empleados son su principal activo y los responsables directos de su crecimiento. Como consecuencia, existe un fuerte compromiso con el desarrollo y la formación de los empleados, tal y como se refleja en sus principios institucionales.

#### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA

La plantilla de las distintas entidades del SISTEMA MAPFRE estaba compuesta a 31 de diciembre de 2005 por 24.967 empleados con la siguiente distribución geográfica:

Áreas Geográficas	SISTEMA MAPFRE			CORPORACIÓN MAPFRE		
	2005	2004	Variación %	2005	2004	Variación %
España	14.412	10.358	39,1%	8.756	5.926	32,3%
América	9.493	8.377	13,3%	9.281	8.377	10,3%
Otros países	1.062	1.185	(10,4)%	784	720	8,2%
<b>TOTALES</b>	<b>24.967</b>	<b>19.920</b>	<b>25,4%</b>	<b>18.821</b>	<b>15.023</b>	<b>25,3%</b>

En España, el incremento de plantilla del 39,1 por 100 se debe a la inclusión de los empleados de MAPFRE QUAVITAE, que no fueron considerados en las cifras del año 2004. Excluyendo este colectivo, la variación porcentual sería del 1,8 por 100.

Del total de la plantilla, el 46,7 por 100 son hombres y el 53,3 por 100 son mujeres, con el siguiente desglose:

Áreas Geográficas	SISTEMA MAPFRE				CORPORACIÓN MAPFRE			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
España	6.121	42,5%	8.291	57,5%	2.598	29,7%	6.158	70,3%
América	4.975	52,4%	4.518	47,6%	4.804	51,8%	4.477	48,2%
Resto	560	52,7%	502	47,3%	395	50,4%	389	49,6%
<b>TOTALES</b>	<b>11.656</b>	<b>46,7%</b>	<b>13.311</b>	<b>53,3%</b>	<b>7.797</b>	<b>41,4%</b>	<b>11.024</b>	<b>58,6%</b>

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

#### SISTEMA MAPFRE

España	Número	%	Otros Países	Número	%
JEFES/DIRECTIVOS	1.337	9,3%	JEFES/DIRECTIVOS	331	3,1%
ADMINISTRATIVOS	4.274	29,7%	ADMINISTRATIVOS	854	8,1%
COMERCIALES	2.698	18,7%	COMERCIALES	2.974	28,2%
TÉCNICOS Y OTROS	6.103	42,4%	TÉCNICOS Y OTROS	6.396	60,6%

#### CORPORACIÓN MAPFRE

España	Número	%	Otros Países	Número	%
JEFES/DIRECTIVOS	767	8,8%	JEFES/DIRECTIVOS	315	3,1%
ADMINISTRATIVOS	2.496	28,5%	ADMINISTRATIVOS	834	8,3%
COMERCIALES	486	5,6%	COMERCIALES	2.793	27,8%
TÉCNICOS Y OTROS	5.007	57,2%	TÉCNICOS Y OTROS	6.123	60,8%

(2) Los datos correspondientes a CORPORACIÓN MAPFRE incluyen también los correspondientes a sus filiales.

La media de edad de las personas que integran la plantilla se sitúa en 35,9 años (35,4 en CORPORACIÓN MAPFRE), con el siguiente desglose:

Países	SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE
	Edad media	Edad media
España	37,3	37,2
América	33,5	33,5
Otros países	34,9	34,9

La antigüedad media de los empleados es de 6,5 años (5,5 años en CORPORACIÓN MAPFRE):

Países	SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE
	Antigüedad media	Antigüedad media
España	7,3	5,9
América	5,1	5,1
Otros países	5,5	5,5

## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS<sup>(3)</sup>

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. El porcentaje de empleos fijos en España representaba a cierre de 2005 el 95 por 100 del total.

La antigüedad media de los empleados es de 6,46 años (5,52 años en CORPORACIÓN MAPFRE):

Creación neta de empleo	SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE
	Variación año 2005-2004	Variación año 2005-2004
España	1,8%	(17,5)%
Resto	10,4%	10,6%
<b>Total</b>	<b>5,9%</b>	<b>(0,5)%</b>

La reducción de empleados en CORPORACIÓN MAPFRE se debe a la integración de todos los comerciales de MAPFRE en España en MAPFRE MUTUALIDAD.

### Normativa sobre selección

MAPFRE cuenta con una Normativa Interna sobre Selección de Personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorías internas periódicas. Esta normativa, que ha sido actualizada en el año 2005, impone criterios de rigor y objetividad en los procesos de selección de personal. Sus objetivos son los siguientes:

- Incorporar al Sistema candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente.
- Limitar al máximo los márgenes de error mediante la aplicación de procedimientos de selección adecuados.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro la Política de Recursos Humanos, aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos.

Con objeto de facilitar la movilidad funcional interna, MAPFRE se comprometió, en su Convenio Colectivo a informar a sus empleados de entidades aseguradoras cuando se produzca una vacante o un puesto de nueva creación que pueda ser cubierto por personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. Durante el año 2005, en España, se han realizado 243 procesos de movilidad funcional interna, de los cuales 197 han sido de CORPORACIÓN MAPFRE, en los que han participado 1.114 empleados (771 pertenecientes a la plantilla de CORPORACIÓN MAPFRE).

(3) Todos los datos que se indican a continuación que se refieren a entidades MAPFRE en España, excluyen MAPFRE QUAVITAE, salvo que se indique expresamente lo contrario.

La consecución de estos objetivos tiene una repercusión directa e inmediata en dos aspectos fundamentales:

- Mayor satisfacción de los empleados que se incorporan, al producirse una adecuación entre el puesto de trabajo y las expectativas y posibilidades de los empleados.
- Disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la empresa.

### Integración de discapacitados

MAPFRE participa activamente en el Programa Empresas y Discapacidad de la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objetivo principal es la integración laboral de discapacitados.

En España, MAPFRE ha suscrito con Centros Especiales de Empleo contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes por importe de 41.242 euros.

Además, ha realizado donaciones a la FUNDACIÓN MAPFRE MEDICINA, por importe de 125.546 euros, para el desarrollo de proyectos de formación para personas discapacitadas que contribuyan a su integración laboral.

### Formación y desarrollo profesional

El modelo de formación de MAPFRE busca el desarrollo profesional continuo, con el que pretende transmitir los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para alcanzar el adecuado desempeño en los puestos de trabajo, a fin de alcanzar los siguientes objetivos:

- Incrementar el conocimiento de la cultura MAPFRE y la integración de colectivos de diferente procedencia geográfica y funcional.
- Potenciar la formación de sus empleados en las áreas de conocimiento adecuado a su actividad (comercial, técnica, tecnológica y seguridad e idiomas principalmente).
- Incrementar la participación de expertos de MAPFRE en los programas educativos.
- Desarrollar nuevos canales de formación.

#### Formación en España

En 2005, se han impartido un total de 414.340 horas de formación a los directivos y empleados en España, con un promedio de 39 horas por empleado, habiéndose destinado a esta actividad una cifra equivalente al 1,1 por 100 del total de las retribuciones fijas y variables.

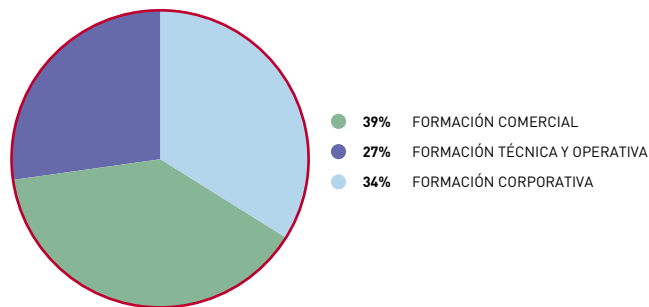
#### DATOS CUANTITATIVOS AÑO 2005

	SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE
Horas de formación	414.340	129.957
Número de Asistentes <sup>(1)</sup>	12.587	6.771

(1) Número de participaciones en acciones formativas. Algunos empleados han participado en más de una acción.

	SISTEMA MAPFRE		CORPORACIÓN MAPFRE	
	Asistentes	Horas	Asistentes	Horas
FORMACIÓN COMERCIAL	2.398	165.092	—	—
FORMACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	7.957	109.987	5.873	75.246
FORMACIÓN CORPORATIVA	2.232	139.261	898	54.711

## DISTRIBUCIÓN DE PROGRAMAS



- El nuevo modelo de distribución comercial de MAPFRE ha supuesto la integración de un colectivo de personas de diferentes procedencias funcionales y geográficas, lo que ha supuesto un importante esfuerzo de formación comercial (165.092 horas) para dotarles de los conocimientos más adecuados a sus nuevas funciones (productos y herramientas de gestión, principalmente).
- Las entidades de MAPFRE gestionan e imparten la formación técnica y operativa de sus respectivas líneas de negocio, transmitiendo el “saber hacer” de MAPFRE, una de nuestras principales ventajas competitivas.
- El Centro Internacional de Formación de Directivos MAPFRE ha impartido en 2005 un total de 18 seminarios, a los que han asistido 306 participantes con 7.832 horas de formación. Es de destacar la participación de 123 directivos (de los que 76 pertenecen a CORPORACIÓN MAPFRE) en ocho diferentes seminarios, en los que se han impartido 2.583 horas de formación con el objetivo de integrar aspectos relacionados con la cultura y la gestión en MAPFRE.

En la misma línea, continúa desarrollándose el “Proyecto Horizonte”, programa de formación gradual para jóvenes empleados con potencial de desarrollo. En 2005 se han celebrado cinco módulos, que han supuesto 4.896 horas lectivas con 97 participantes (69 pertenecientes a CORPORACIÓN MAPFRE), 72 de España y 25 procedentes de empresas de otros países.

- Ha continuado desarrollándose la formación en Nuevas Tecnologías y en Ofimática con metodología e-learning, con participación de 184 asistentes (70 pertenecen a CORPORACIÓN MAPFRE) y 5.496 horas, y con excelentes resultados.

La formación en idiomas ha tenido un impulso especial a lo largo de 2005, habiéndose beneficiado de ella 642 empleados (265 empleados pertenecen a CORPORACIÓN MAPFRE), que han recibido 65.076 horas de formación.

Además, se han destinado 9.720 horas a la formación de 162 nuevos empleados en programas básicos sobre el conocimiento y funcionamiento del negocio.

- Asimismo, todo el personal dedicado a tareas de vigilancia y protección de instalaciones ha recibido sus respectivos planes de formación marcados por el Ministerio de Interior.
- En 2005 se ha creado una nueva plataforma de Internet adaptada a las necesidades y al volumen creciente de formación, que supondrá en 2006 una nueva vía de acceso a ésta en varios idiomas.

En España se ha desarrollado una nueva versión del Plan de Acogida, que permitirá orientar a los nuevos empleados en sus primeros pasos en MAPFRE.

La acogida de becarios y la realización de prácticas docentes en las empresas de MAPFRE en España se realiza a través de los correspondientes programas de cooperación con centros educativos. En 2005 han realizado prácticas en el SISTEMA MAPFRE en España 263 becarios (134 en CORPORACIÓN MAPFRE).

- El Centro de Formación ha organizado 11 seminarios en Venezuela y El Salvador, con participación de 226 directivos, que suponen un total de de 3.871 horas de formación. 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, con el fin de ajustar sus contenidos a sus necesidades. En el siguiente cuadro se detallan los principales ratios de formación en América.

Países	Horas de Formación	
ARGENTINA	50.300 horas	44 horas/empleado
BRASIL	94.975 horas	60 horas/empleado
COLOMBIA	2.648 horas	6 horas/empleado
CHILE	3.194 horas	8 horas/empleado
EL SALVADOR	208 horas	2 horas/empleado
MÉXICO	86.267 horas	45 horas/empleado
PARAGUAY	600 horas	12 horas/empleado
PERÚ	42.000 horas	97 horas/empleado
URUGUAY	622 horas	21 horas/empleado
VENEZUELA	16.245 horas	14 horas/empleado
PUERTO RICO	1.940 horas	3 horas/empleado

### Relaciones empresa-trabajadores

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa que debe aplicarse en esta materia en cada uno de los países, y mantiene mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales. Los datos de representación sindical<sup>(4)</sup> correspondientes a 2005 son:

- Porcentaje de plantilla representada: 40 por 100.
- Representación porcentual de cada sindicato: CC.OO. 85,8 por 100; UGT 10,7 por 100; ELA 1,6 por 100; y Otros 1,9 por 100.

A lo largo del ejercicio 2005 se han celebrado 48 procesos electorales, de los que 36 han sido renovaciones de mandato, destacando la normalidad y ausencia de conflictos a lo largo de dichos procesos.

A continuación se detallan los canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores.

COMITÉS DERIVADOS DEL CONVENIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión Mixta. Ha celebrado en el año 2005 cuatro reuniones.</li> <li>- Comisión de Formación. Ha celebrado en el año 2005 tres reuniones.</li> <li>- Comisión Técnica de Seguimiento de Clasificación Profesional. Ha celebrado cinco reuniones en el año 2005.</li> <li>- Comisión de Control del Plan de Pensiones. Ha celebrado una reunión en el año 2005.</li> <li>- Comité de Seguridad y Salud. Ha celebrado cuatro reuniones en el año 2005.</li> </ul>
Se han mantenido a lo largo del año numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores.	
INFORMACIÓN PERIÓDICA A LA REPRESENTACIÓN LEGAL A LOS TRABAJADORES, de acuerdo con la normativa vigente.	
Para facilitar la comunicación de los representantes de los trabajadores, cada Sección Sindical dispone de una carpeta pública de correo electrónico, que a finales de año ha sido sustituida por un espacio en la intranet, para insertar las comunicaciones que considere oportunas, sustituyendo el tablón de anuncios físico.	
EL CRÉDITO SINDICAL ha sido de 56.811 horas en el año 2005, y la subvención para actividades sindicales establecidas en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador asciende a un máximo de 60.314 euros.	

(4) Datos correspondientes a la representación sindical en España y referidos a Grupo Asegurador

En el año 2005 se ha firmado un Convenio Colectivo de duración anual para MAPFRE Grupo Asegurador, e iniciado la negociación de un nuevo Convenio plurianual para el año 2006 y posteriores. Además, se han alcanzado los siguientes acuerdos con la Representación Legal de los Trabajadores:

- Protocolo para la Integración de la RED MAPFRE (24 de junio de 2005).
- Acuerdo de integración de ENKEN Asistencia Sanitaria y ENKEN Servicios de Prevención en el sistema de gestión de RR.HH. de MAPFRE (20 de diciembre de 2005).

### **Diversidad y oportunidades**

En el capítulo II del Convenio MAPFRE Grupo Asegurador se establece que se promoverán las actuaciones necesarias para que dentro de su organización rijan con carácter permanente el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas. En especial, MAPFRE seguirá fomentando y apoyando la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

En España el 69 por 100 de las incorporaciones que se han realizado en 2005 han sido mujeres. Además, el 20 por 100 de los empleados encuadrados en la categoría de jefe/directivo son mujeres (21,5 por 100 en CORPORACIÓN MAPFRE) y de los veinticinco miembros del Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD, dos son mujeres (8 por 100). Por otra parte, MAPFRE ha establecido medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral entre las que cabe destacar las siguientes:

- o De horario: reducción de jornada; excedencias por cuidado de familiar por tres años con derecho de reserva de puesto de trabajo; salida anticipada los días 31 de diciembre y 5 de enero.
- o De permisos: tres días anuales o veintiuna horas para la realización de asuntos propios; tres días en Semana Santa; quince días adicionales a la baja maternal en sustitución de la hora de lactancia; un día adicional al establecido en Convenio del Sector Seguros por traslado; y permisos especiales para la adopción nacional e internacional.
- o Económicas: ayudas para guarderías, por importe de 369.056 euros en el curso escolar 2004-2005; y subvenciones para asistencia a campamentos de verano de 76 hijos de empleados.

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

La tecnología forma parte importante de nuestro desarrollo empresarial, ya que permite mejorar la eficacia de la gestión, la eficiencia de los procesos y el servicio al cliente. En esta línea, 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 (6.378) supera el de consultas recibidas a través de correo electrónico (2.736).

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.

En el año 2005, las gestiones realizadas por los empleados de MAPFRE en España a través de este servicio han ascendido a 21.150, lo que representa un 32,1 por 100 más.

Todos los empleados reciben la revista de periodicidad trimestral *El Mundo de MAPFRE*, con contenidos referidos al negocio, a novedades para los empleados, a MAPFRE en el mundo y a temas de actualidad.

### **Seguridad y salud**

En España, MAPFRE desarrolla una política de Prevención de Riesgos Laborales que tiene por objetivo proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud.

El elemento fundamental para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo es el Servicio de Prevención Mancomunado, al que están adheridas todas las empresas pertenecientes al Sistema en España. Dicho Servicio está integrado en la Dirección General de Recursos Humanos del Sistema, y abarca las especialidades de Vigilancia de la Salud, Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía, y Psicología Aplicada, que son desarrolladas por personal cualificado organizado según el siguiente esquema:

#### **SERVICIOS CENTRALES (MAJADAHONDA)**

- Dirección del Servicio de Prevención
- Coordinadores de los Departamentos de Vigilancia de la Salud, Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía
- Administración

#### **SERVICIOS PERIFÉRICOS – UNIDADES BÁSICAS DE SALUD (UBS)**

- Madrid: Majadahonda, Recoletos, Azca
- Barcelona
- Valencia

En cada provincia y en cada cabecera de subcentral existe un responsable de prevención que colabora en tareas de prevención, sin formar parte del Servicio de Prevención Mancomunado.

El sistema de prevención de MAPFRE ha sido auditado en dos ocasiones por auditores externos, tal y como establece la normativa vigente, con resultado favorable.

En cumplimiento de la normativa vigente y de lo establecido en el Convenio Colectivo de Seguros y en el Convenio MAPFRE, se ha constituido el Comité Estatal de Seguridad y Salud de MAPFRE, integrado por ocho miembros de la Dirección de la Empresa y ocho Representantes de los Trabajadores, que se reúne con una periodicidad trimestral. Durante 2005 se han alcanzado en dicho Comité, entre otros, los siguientes acuerdos:

- Actualización de los riesgos laborales de los puestos de trabajo.
- Plan para la aplicación de la normativa sobre consumo del tabaco.
- Criterios sobre periodicidad de las evaluaciones integrales y planificación de visitas a los centros de trabajo.
- Procedimiento de información para los delegados de prevención.

En España, la acción preventiva del SISTEMA MAPFRE se planifica y recoge en el Plan Integral de Prevención, que es el documento base que se actualiza periódicamente y en el que se establecen la forma de actuación y las medidas que deben emplearse en materia de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Vigilancia de la Salud, para conseguir el nivel óptimo de protección de los trabajadores de MAPFRE frente a los posibles riesgos laborales. Los datos más destacados de la actividad en 2005 en materia de prevención son:

- Las Unidades Básicas de Salud han atendido más de 13.500 consultas médicas y realizado los reconocimientos médicos periódicos e iniciales a los empleados de MAPFRE en España.
- Se han realizado las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo de nueva apertura, los reformados integralmente y los adquiridos por ampliación de negocio. También se han realizado 79 evaluaciones específicas de puestos y lugares de trabajo.
- Dentro del programa quinquenal de higiene industrial de calidad de aire en oficinas, se han llevado a cabo los estudios en 15 centros de trabajo del Sistema.
- Se han realizado estudios ergonómicos específicos en 30 puestos de trabajo y en 18 oficinas, ya sea por detección de patologías o por requerimiento de la empresa o de los empleados.





Durante el año 2005 se han puesto en marcha planes de actuación en las diferentes especialidades del Servicio de Prevención:

<b>Evaluaciones</b>	PLAN TRIENAL 2005-2007 PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Actualización de los riesgos laborales asociados a cada puesto: - Peritos de automóviles y Mantenimiento
<b>Vigilancia de la salud</b>	PLAN PARA LA DISMINUCIÓN DEL RIESGO CARDIOVASCULAR	Estudio de factores de riesgo cardiovasculares Plan para la deshabituación tabáquica Propuesta de plan para evitar la obesidad y el sedentarismo.
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS	Campañas de vacunación: - antigripal (octubre/noviembre) - tétanos-difteria (abril) Vacunaciones específicas como la hepatitis A y B.
	REVISIÓN DE PROTOCOLOS	Actualización de los protocolos de reconocimientos médicos: riesgo biológico y puesto de trabajo de mantenimiento. [Aprobados el 26 de enero de 2006].
<b>Ergonomía y psicología</b>	REVISIÓN DE PROTOCOLOS	Para la dotación de asientos y mesas de trabajo, cascos auriculares, reposapiés, alzapantallas y reposamuñecas.
<b>Formación</b>	EMERGENCIAS	Se han realizado 8 cursos presenciales de emergencias impartidos a 210 empleados. Se ha dado información a los empleados de nuevo ingreso sobre la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.
	PUBLICACIONES	Artículos sobre prevención en la revista <i>El mundo de MAPFRE</i> y en el Portal Interno: "Astenia Primavera", "Síndrome del Ordenador", "La Menopausia" y "Vitaminas y minerales ¿es conveniente tomar suplementos?".
<b>Coordinación de actividades empresariales</b>	CONTRATAS Y ETT	Implantación de los protocolos de actuación para el establecimiento de medidas de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales.
<b>Declaraciones</b>	POLÍTICA PREVENTIVA	Se han aprobado los principios rectores de la política de Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de orientar la actuación de quienes tienen responsabilidades de gestión en la empresa, sean directivos o mandos directos, así como del conjunto de los empleados.

En 2005 se han contabilizado en España un total de 129 bajas por accidente de trabajo, de las que 48 han correspondido a CORPORACIÓN MAPFRE. Los índices de siniestralidad resultantes son los siguientes:

SISTEMA MAPFRE. ESPAÑA	Año 2005
DURACIÓN MEDIA	24,1 días
ÍNDICE DE INCIDENCIA	12,5
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,2
ÍNDICE DE FRECUENCIA	7,3

Los departamentos de Recursos Humanos de las empresas integradas en el Servicio de Prevención Mancomunado MAPFRE notifican los accidentes con y sin baja, cumplimentando los datos correspondientes en el programa Delt@. El Servicio de Prevención investiga los accidentes ocurridos y propone las medidas correctoras que procedan.

Durante el año 2005, las jornadas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral, enfermedad común o maternidad han ascendido a 131.105, correspondientes a 2.693 empleados.

### **Retribución y beneficios sociales**

En el ejercicio 2005 las entidades del SISTEMA MAPFRE han pagado en conjunto retribuciones por importe de 757 millones de euros. De esta cantidad el 72,5 por 100 corresponde a sueldos y salarios, el 16,5 por 100 a seguros sociales, el 6,3 por 100 a beneficios sociales y el 4,7 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos. Las entidades de CORPORACIÓN MAPFRE han pagado en conjunto retribuciones por importe de 455 millones de euros. De esta cantidad el 71,9 por 100 corresponde a sueldos y salarios, el 15,8 por 100 a seguros sociales, el 7,0 por 100 a beneficios sociales y el 5,3 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos.

En España, las retribuciones de carácter fijo se actualizan de acuerdo con lo establecido en los convenios colectivos aplicables. En el caso del Convenio MAPFRE Grupo Asegurador, que afecta al 87 por 100 de los empleados del SISTEMA MAPFRE, el incremento es equivalente al 115 por 100 del IPC anual.

MAPFRE tiene establecida además, una amplia gama de beneficios sociales como parte importante de la retribución, con especial interés en los relacionados con las pensiones y la salud. En España, dichos beneficios sociales son los siguientes:

- Seguro de Vida y Accidente.
- Plan de Pensiones.
- Seguro de Salud.
- Prestaciones complementarias por incapacidad temporal o maternidad o riesgo durante el embarazo.
- Ayuda escolar para hijos de empleados.
- Ayuda para hijos discapacitados.
- Ayudas para familias numerosas.
- Fondo de ayuda al empleado, para situaciones especiales normalmente derivadas de problemas de salud.
- Premio de permanencia.
- Premio de nupcialidad y premio de natalidad/adopción.
- Becas de formación teórico/prácticas para hijos de empleados.
- Bonificaciones en los seguros concertados con MAPFRE.
- Préstamos para adquisición y reparación de viviendas y para gastos especiales.
- Cesta de Navidad.

El importe destinado en MAPFRE a beneficios sociales en 2005 ha sido de 48 millones de euros, cifra que representa el 6,3 por 100 de la retribución total del personal.

MAPFRE presta especial atención a la situación de sus jubilados y a aquellos que, por sus circunstancias especiales, eran acreedores a las mismas. En 2005 ha prestado ayudas económicas por importe de 59.630 euros.

### **Programa de actividades sociales**

A lo largo de 2005 se han realizado las siguientes actividades con los empleados y sus familiares:

- Encuentros deportivos MAPFRE-FREMAP, con participación de 1.646 empleados y 39 hijos de empleados.
- Participación de 85 empleados en la Carrera de las Empresas, organizada por *Actualidad Económica*.
- Fiestas de Navidad para hijos de empleados, a las que han asistido 3.170 personas (empleados, familiares e hijos de empleados). En estas fiestas, los empleados y sus familiares pueden colaborar con la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) con la entrega de regalos.

Las principales actividades sociales realizadas en América en el año 2005 han sido las siguientes:

- En Argentina, el Programa de calidad de vida MAPFRE, con la finalidad de desarrollar habilidades personales basadas en tres pilares: alimentación sana, actividad física y hábitos saludables. El programa cuenta con actividades periódicas deportivas, formativas y culturales: clases de yoga, clases de teatro, torneos de fútbol y paddle y entrenamiento deportivo. También se ha llevado a cabo un concurso de fotografía.
- En Brasil, el Programa de ouvidoría y Conversación, cuyo objetivo es dar orientación, apoyo y atención personal y profesional al empleado y a su familia, que tienen a su disposición especialistas 24 horas (psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas y otros).
- En Colombia, actividades deportivas con 255 participantes, y actividades recreativas para hijos de colaboradores, con 570 menores participantes.
- En Chile, el Club deportivo MAPFRE y conjunto folklórico MAPFRE.
- En Venezuela, actividades recreativas y deportivas para empleados e hijos de empleados, y el programa de prevención integral social del tráfico y consumo de drogas.

#### Distinciones y reconocimientos

- Los universitarios españoles han elegido a MAPFRE como una de las cincuenta mejores empresas para trabajar y desarrollar su carrera profesional, según la encuesta anual que realiza la Fundación Know How para el Desarrollo Directivo.
- CORPORACIÓN MAPFRE es una de las empresas del Ibex que más contribuye con programas de acción social, según un informe de la revista *Actualidad Económica*.
- MAPFRE figura entre las mejores empresas para trabajar en España, dentro de la categoría excelente, según el ranking que elabora *Actualidad Económica*.
- MAPFRE SEGUROS GERAIS ha sido elegida como la tercera mejor empresa para trabajar en Portugal por el Instituto Great Place to Work.



## II. 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 y clientes, ofreciéndoles unas prestaciones de alta calidad y una adecuada asistencia. Prueba de este compromiso es el esfuerzo realizado en el año 2005 para simplificar el tradicional modelo de distribución, potenciando la oferta conjunta de productos y servicios de las entidades del Sistema, reforzando la profesionalización de la Red, y ampliando sustancialmente el número de oficinas y de mediadores; en definitiva, buscando la cercanía del cliente.

El volumen de ingresos totales del SISTEMA MAPFRE ha ascendido al cierre de 2005 a 12.484,9 millones de euros, lo que supone un aumento del 12,8 por 100 respecto al ejercicio anterior. En cuanto al volumen de ingresos de CORPORACIÓN MAPFRE y sus filiales, el incremento obtenido en el año 2005 ha sido del 12,6 por 100, lo que supone cerrar el ejercicio con 9.048,6 millones de euros.

Los ingresos por primas del Sistema en el año 2005 se han situado en 10.110,1 millones de euros, un 13,4 por 100 más que el ejercicio precedente, mientras que las primas de CORPORACIÓN MAPFRE y sus filiales se elevaron un 13,2 por 100, hasta los 7.260,3 millones de euros.

La penetración de MAPFRE en la población española se eleva hasta el 15,5 por 100 destacando que el 82,1 por 100 de los clientes son exclusivos de MAPFRE. La fidelidad de los clientes queda patente en el hecho de que el 48,4 por 100 de los mismos tienen productos de MAPFRE desde hace más de seis años<sup>(5)</sup>.

La amplia oferta de productos de MAPFRE hace que el perfil de cliente del Sistema sea muy amplio. Así, los clientes son personas físicas y jurídicas, y dentro de éstos tanto pequeñas y medianas empresas o autónomos como grandes grupos industriales o financieros.

PERFIL DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE	
Cerca de 5,7 millones de automóviles asegurados	NEGOCIO DE AUTOMÓVILES
2,1 millones de hogares asegurados	NEGOCIO DE HOGAR
2,7 millones de asegurados	NEGOCIO DE VIDA Y AHORRO
725.000 personas con seguro de Salud	NEGOCIO DE SALUD
60,6 millones de beneficiarios.	NEGOCIO DE ASISTENCIA
94.243 PYMES y 2.281 GRANDES EMPRESAS	NEGOCIO DE EMPRESAS
Compañías cedentes de 96 países	NEGOCIO DE REASEGURO

En el ejercicio 2005 las entidades aseguradoras del Sistema han pagado en conjunto prestaciones por importe de 5.357,5 millones de euros, con incremento del 5,2 por 100 respecto a 2004, de acuerdo con el siguiente detalle:

Unidades	PRESTACIONES		
	2005	2004	Variación (%)
AUTOMÓVILES	1.485.307	1.352.165	9,8
AGROPECUARIA	115.059	60.884	89,0
SEGUROS GENERALES	505.856	459.096	10,2
EMPRESAS	409.772	502.313	(18,4)
VIDA	1.574.045	1.637.803	(3,9)
CAJA SALUD	264.547	243.959	8,4
ASISTENCIA	21.458	19.513	10,0
AMÉRICA	930.972	765.838	21,6
OTRAS ENTIDADES	50.468	51.650	(2,3)
<b>TOTAL</b>	<b>5.357.484</b>	<b>5.093.221</b>	<b>5,2</b>

(Importes en miles de euros)

Información referida al seguro directo.

(5) Datos correspondientes a septiembre de 2005.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

MAPFRE tiene establecidos los siguientes canales que facilitan la comunicación con sus asegurados y clientes:

- **RED MAPFRE**, integrada por 2.861 oficinas en España y 1.412 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa.

Durante el año 2005, MAPFRE ha incrementado en 461 el número de sus oficinas, de las que 388 corresponden a América Latina, y tiene previsto mantener esta política de expansión con el fin de mejorar su ya amplia red de distribución en España y en América Latina.

Además, con el objetivo de acompañar a las empresas españolas en su expansión internacional, MAPFRE EMPRESAS tiene previsto abrir en 2006 oficinas en régimen de libre prestación de servicios en París, Colonia y Londres.

El número total de agentes y colaboradores que MAPFRE tiene en España asciende a un total de 22.330, lo que facilita la cercanía al cliente.

- **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 equipo en los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación 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 permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los 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<sup>(6)</sup> y los servicios que facilita cada una de ellas.

Llamadas por tipo de servicio	Unidad Autos	Unidad Seguros Generales	Unidad Salud	Unidad Salud
	Línea MAPFRE Autos	Plataf. Telefónica CIS	Plataf. MAPFRE ASISTENCIA	Plataf. MAPFRE CAJA SALUD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10,6%	3,7%	34%	29%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	76,1%	49,5%	66%	32%
CAMBIOS DE DATOS	3%	3,3%		14%
<b>OTROS</b>	<b>10,3%</b>	<b>56,5%</b>		<b>25%</b>

- La Línea MAPFRE Autos es un servicio de atención multicanal (teléfono e Internet) para las gestiones relacionadas con el mundo del automóvil. En el ejercicio 2005, se ha ampliado su 'call center', ubicado en Madrid, con dos plataformas conectadas entre sí situadas en Ávila.
- 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, decesos, etc.
- La Plataforma de atención telefónica Elipse Canarias es un centro territorial para la atención a los clientes de la Comunidad Canaria en prestaciones derivadas de 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, 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 de MAPFRE VIDA prestan atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial respectivamente.

(6) No se incluyen los datos correspondientes a la plataforma de atención telefónica Elipse Canarias.

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	23,3%	23%	28,6%	40%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	13,7%	43%	11,4%	35%
CAMBIOS DE DATOS	25,1%	-	23,9%	15%
<b>OTROS</b>	<b>37,8%</b>	<b>34%</b>	<b>36,1%</b>	<b>10%</b>

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas del Sistema Internacional de Asistencia MAPFRE (SIAM), integrado por MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales en el exterior, que dan empleo a 1.550 personas y han atendido en 2005 un total de 15.983.403 llamadas, lo que supone un incremento del 23,6 por 100 respecto a 2004. Del total de llamadas, el 66 por 100 (10.549.045) corresponden a tramitación de siniestros y el 34 por 100 restante (5.434.358) 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	30,2%	8%	51%	63,4%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	69,8%	92%	49%	36,6%

En conjunto, el número de los empleados de MAPFRE que trabajan en servicios de atención telefónica a clientes asciende a 3.144, de los que 1.311 lo hacen en las situadas en España y 1.833 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 otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades del seguro y de las redes de distribución.
- **Canal Banca-Seguros.** La importante alianza estratégica alcanzada en el año 1998 con el Grupo CAJA MADRID permite que los productos de MAPFRE se distribuyan también a través de las 1.902 oficinas de la entidad financiera.
- **Nuevos medios de atención a los clientes.** MAPFRE RE ha lanzado una plataforma específica informática para compañías retrocesionarias, mientras que MAPFRE EMPRESAS ha desarrollado Clavemap, un medio centrado en los Seguros de Crédito.

## 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 sus 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 MAPFRE, 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 38 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 propios con Área de Rehabilitación para la atención de accidentados de tráfico; siete 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. Además, en el ámbito sanitario, se incorporarán en 2006 el diagnóstico precoz y tratamiento de la sordera en niños, y el tratamiento psicológico a través de MAPFRE CAJA SALUD.
- 102 centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más novedosas. Además, está en marcha un proceso de desarrollo de talleres propios (MULTISERVICAR), dos de los cuales ya están en funcionamiento en Alcalá de Henares y Ávila.
- 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 (RECONSTRUCTOR 98 de CESVIMAP), y con otros ámbitos de la prevención, como los desarrollados por ITSEMAP en gestión de emergencias (LINCE y EMERGEX2000) y riesgos laborales (GESMAP).
- Servicio de traducción e interpretación en 27 idiomas de MAPFRE ASISTENCIA.

Como resultado de esta permanente labor de investigación en productos y servicios, en el ejercicio 2005 se han lanzado al mercado los productos que se detallan en el siguiente cuadro:

**NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2005\***

SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
AUTOMÓVILES	ESPAÑA	Inclusión de la garantía de vehículo de sustitución a los socios del CLUB MAPFRE DEL AUTOMÓVIL.
		Ampliación de la garantía de asistencia en viaje al socio de CLUB MAPFRE DEL AUTOMÓVIL, independientemente del vehículo en que se viaje.
	BRASIL	<b>MAPFRE Automais Gold:</b> dirigido a propietarios de vehículos de lujo.
		<b>MAPFRE AutoMais Camión:</b> protección de camiones.
	COLOMBIA	<b>Póliza para vehículos pesados:</b> incluye coberturas diferenciales como son lucro cesante y asistencia en viajes.
		<b>Póliza para vehículos escolares:</b> dirigida a vehículos de estudiantes, ofrece responsabilidad civil contractual y asistencia en viajes.
	VENEZUELA	Tres Nuevos Planes de autos que permiten llegar a un grupo de clientes que no pueden acceder a un plan de todo riesgo.
MÉXICO	<b>Paquete MAPFRE Elite:</b> con este contrato se otorgan atractivos descuentos en las coberturas de Robo total y Daños Materiales.	
	Cobertura Integral a Ocupantes de vehículos particulares: ampara la Responsabilidad Civil por daños a ocupantes, incluyendo los gastos médicos.	
	<b>Beneficio de Indemnización por inmovilización:</b> MAPFRE TEPEYAC otorga un beneficio adicional en caso de que las horas establecidas en la peritación o reparación excedan a las horas promedio por reparación.	
CHILE	<b>Beneficio de Financiación de deducible:</b> en caso de siniestro que requiera indemnización por algunos de los riesgos amparados, se podrá celebrar un convenio de préstamo entre el asegurado y MAPFRE para que éste pague directamente a la agencia o taller.	
	<b>Protección de préstamo en la transacción de compra venta:</b> se cubre el capital pendiente del crédito en el momento del siniestro, hasta el máximo estipulado en la póliza.	
	<b>Indemnización al valor actual:</b> indemnización por el valor que tenga la unidad en la publicación de la Guía EBC en el momento de la emisión de la póliza.	
VIDA, INVERSIÓN Y AHORRO	ESPAÑA	<b>Auto protegido:</b> seguro masivo con cobertura de Daños y Responsabilidad Civil, con pago en cuotas fijas.
		<b>Responsabilidad Civil Internacional:</b> seguro para vehículos de uso particular que viajen al extranjero.
		<b>BaseVIDA.</b>
		<b>FondMAPFRE Bolsa Garantizado.</b>
		<b>FondMAPFRE Bolsa G IV.</b>
	CHILE	<b>FondMAPFRE Internacional Garantizado IGR.</b>
		<b>MAPFRE Renta (Plan de Previsión Social).</b>
	ARGENTINA	<b>MAPFRE Crecimiento (Plan de Previsión Social).</b>
		<b>Cobertura de Accidentes Personales</b> llamada "Hijo protegido", convenio suscrito con Mutual de Seguridad: el seguro cubre el 100% del excedente de los gastos médicos, farmacéuticos y hospitalarios, producidos directamente a consecuencia de un accidente, después de hacer uso de su plan de salud.
	BRASIL	Plan Sistemático de Jubilación.
COLOMBIA	<b>MAPFRE Vida Mujer:</b> seguro de vida que ofrece al público femenino diferenciales exclusivos como la protección en caso de diagnóstico de cáncer de mama o útero.	
	<b>Nossa Caixa Vida y Previsión:</b> Nossa Caixa Vida, Nossa Caixa Especial Vida y Nossa Caixa Accidentes Personales Premiados.	
EL SALVADOR	Póliza de educadores, Cobertura de exoneración de pago de primas por invalidez total y permanente, Enfermedades graves, Asistencia por emergencia odontológica, Enfermedades amparadas para accidentes escolares, Asistencia en cuidados prolongados, Asistencia en segunda opinión médica, Asistencia médica domiciliaria y Asistencia escolar, Rehabilitación integral para accidentes escolares.	
	<b>Previsión Educativa:</b> póliza colectiva de vida orientada a los padres de familia para que en caso de fallecimiento, sus hijos puedan completar sus estudios restantes hasta la universidad a través del pago de rentas anuales.	
MÉXICO	Dotales a Edad Avanzada.	
PERÚ	<b>Servicios Funerarios.</b>	
		<b>MAPFRE PERÚ VIDA:</b> seguro de sepelio con nicho propio.

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



SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SEGUROS GENERALES	ESPAÑA	<p><b>Hogar Selección:</b> dirigido a un segmento socio-económico alto.</p> <p><b>Protección de pagos:</b> garantiza ingresos por situaciones derivadas de desempleo o incapacidad.</p> <p><b>Seguro de Hipoteca Protegida:</b> garantiza el pago de la hipoteca en casos de desempleo o incapacidad que reduzca su nivel de ingresos mensuales.</p> <p><b>Seguro para caravanas:</b> cobertura de daños para caravanas y módulos.</p>
	CHILE	<b>Hogar Superprotegido:</b> Seguro de Hogar que incluye coberturas para daños físicos (edificio y contenidos) y de Asistencia Domiciliaria.
	BRASIL	<p><b>MAPFRE Esurance:</b> segmento inédito en Brasil para los riesgos asociados a robos informáticos.</p> <p><b>MAPFRE Celular:</b> cubre los robos de teléfonos móviles.</p> <p><b>MAPFRE Quiebra del consorcio:</b> garantiza al asegurado (arrendador del inmueble) la indemnización correspondiente a los valores mensuales de alquileres no pagados.</p>
	MÉXICO	<b>Hogar Bien Seguro:</b> póliza que brinda protección al hogar integrando coberturas y servicios.
	PERÚ	<b>Seguro Hogar Económico:</b> con las coberturas básicas del mercado, dirigido a un nivel de escaso poder adquisitivo.
EMPRESAS	ESPAÑA	<b>Seguro para instalaciones fotovoltaicas.</b>
	EL SALVADOR	<b>Multirriesgo empresa segura:</b> póliza orientada a la micro y pequeña empresa, que incluye coberturas de incendio, lucro cesante, responsabilidad civil e incluso un seguro de accidentes personales para el propietario y sus empleados.
CRÉDITO	BRASIL	<b>MAPFRE Seguro de Crédito Interno.</b>
SALUD	BRASIL	<b>MAPFRE Odonto:</b> seguro odontológico que incluye coberturas como odontopediatría, cirugía, radiología, diagnósticos, etc.
	PERÚ	<b>Trébol Salud Básico:</b> Seguro de salud económico, que cuenta con las coberturas básicas del mercado.
	MÉXICO	<b>MAPFRE La Paz, MAPFRE Exel y MAPFRE del Carmen:</b> productos que cubren los gastos hospitalarios atendidos en los hospitales mencionados.
	VENEZUELA	<b>Plan Salud Ahorro:</b> indemnizará hasta un 85% de los gastos amparados a una prima menor que la póliza tradicional.
ASISTENCIA	ESPAÑA	<p><b>Neoplus:</b> producto todo riesgo para vehículos con menos de 100.000 kilómetros.</p> <p><b>Neolíder:</b> específico para vehículo con menos de 200.000 kilómetros y 10 años de antigüedad.</p>
	ITALIA	<b>Evolution:</b> Seguro de Garantía por Avería Mecánica.
	GUATEMALA HONDURAS EL SALVADOR BRASIL	<b>Defensa Jurídica.</b>
	HUNGRÍA COLOMBIA BOLIVIA PANAMÁ	<b>Lanzamiento del Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados.</b>
	REINO UNIDO	<b>Seguros de Viaje.</b>
	BRASIL	<b>Garantía de electrodomésticos.</b>
	AGROPECUARIA	ESPAÑA
BRASIL		<b>MAPFRE Aeronaves Agrícolas.</b>
MÉXICO		<b>Seguro de Caballos:</b> cubre la muerte del animal y el sacrificio forzoso a consecuencia de enfermedad enzoótica.
INMUEBLES		BRASIL

## RECLAMACIONES

El SISTEMA MAPFRE cuenta con un Departamento Central, que atiende las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios financieros. 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 2005 el Departamento de Reclamaciones ha atendido un total de 3.516 quejas y 4.348 reclamaciones con una media de 650 mensuales. Un 65 por 100 de las quejas y reclamaciones (5.122) corresponden a CORPORACIÓN MAPFRE y sus entidades filiales.

Un 55 por 100 de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio tienen un verdadero contenido económico e incluye una pretensión concreta, y el 45 por 100 restante reflejan 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 de quejas y reclamaciones, 533 han pasado al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado, que ha resuelto un total de 1.023, de las que 403 corresponden al ejercicio 2005.

Además, en su memoria de actuación relativa a dicho ejercicio, esta Comisión ha formulado diversas recomendaciones que se han ido aplicando con el fin de mejorar la actuación de las entidades del Sistema. Entre estas medidas que tienen como objetivo incrementar la calidad destacan las siguientes:

- Necesidad de agilizar el mecanismo de resolución de reclamaciones.
- Mayor coordinación entre las definiciones de las situaciones de incapacidad e invalidez y de accidente establecidas en las pólizas y las utilizadas por la legislación de Seguridad Social.
- Preparación preceptiva de informes firmados por asesores jurídicos como respaldo de las decisiones de rechazo de la cobertura de defensa jurídica por inviabilidad de la reclamación.
- Comunicación más clara a los asegurados en las reducciones de las cuantías de las coberturas de asistencia jurídica.
- No equiparación de las llaves del vehículo al mando de apertura centralizada de los minusválidos para acceder a su automóvil.
- Extensión de la cobertura no solamente a los daños mecánicos en el frigorífico, sino a los resultantes de la propia putrefacción de los alimentos.
- Regularización de la documentación contractual de los asegurados que proceden de otras compañías recientemente integradas en el SISTEMA MAPFRE.
- Individualización de las diferentes entidades que conforman el Sistema a la hora de utilizar impresos y papelería en la correspondencia con los asegurados.
- Correcta aplicación de la franquicia convenida en el Seguro de Indemnización en cuanto a la fecha de devengo de la indemnización prevista.



- Estudio de posibles bonificaciones en la prima de la cobertura de robo para aquellos vehículos equipados con dispositivos especiales que favorezcan su localización.
- Cumplimiento rápido y eficaz de las resoluciones de la Comisión de Defensa del Asegurado.

### LA CALIDAD EN MAPFRE

Las entidades del Sistema trabajan de forma permanente para conseguir elevados estándares de calidad en el servicio a los asegurados y clientes, con especial dedicación 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	86
FUERA DE ESPAÑA	74

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, y 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).

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
	2005	2005	2005	2005
Nº LLAMADAS (gestionadas)	8.000.356	5.727.385	15.983.403	1.187.180
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	14	20	20	17
Nº. MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	20%	44%	14,3%	N.D.
Nº DESISTIMIENTOS (%)	3%	7,4%	6,2%	6,7%

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
	2005	2005	2005	2005
Nº LLAMADAS	1.935.825	1.166.649	1.134.204	401.053
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	41	38	10	9
Nº. MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	N.D.	N.D.	N.D.	2%
Nº DESISTIMIENTOS (%)	4,8%	7,2%	3%	5,2%

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

Parámetros	Brasil	EEUU	Argentina	Turquía
	2005	2005	2005	2005
Nº LLAMADAS	2.260.122	1.786.967	1.714.869	2.139.186
TIEMPO MEDIO DE ESPERA (en segundos)	12	33	41	12
Nº. MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	17,4%	29%	28%	15,7%
Nº DESISTIMIENTOS (%)	3,3%	6,8%	14%	4,9%

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, 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 2005	Seguro de Hogar 2005
	%	%
SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS	84,7%	76,6%
BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN	10,5%	16,5%
INSATISFECHOS	4,8%	6,9%

Fuente ICEA. Estudio Satisfacción.

Asegurados MAPFRE MUTUALIDAD, 2005 y Encuesta Trimestral a Clientes de Hogar de MAPFRE, 2005. Clientes de cartera con siniestros.

Asimismo, se realizan controles internos de gestión en los que se evalúan tiempos de respuesta, control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo de reparaciones.

También se realizan encuestas de satisfacción al cliente y estudios sectoriales, para analizar la calidad y la percepción que de la misma tienen los clientes de MAPFRE. Se llevan a cabo asimismo auditorías de calidad de los procesos de gestión, y se realiza periódicamente un seguimiento telefónico para el control de pólizas y el estudio de causas de impagos. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, así como de la evolución de la cartera de clientes, y realizar acciones específicas con el fin de recuperar clientes perdidos.

El compromiso con la calidad es una constante en todas las unidades y países en los que MAPFRE opera. Un ejemplo en las entidades del exterior es la implantación en el año 2006 de una herramienta informática (Pivotal), que permitirá medir la calidad del servicio y respuesta al cliente en MAPFRE PARAGUAY, o dentro del negocio nacional, la puesta en marcha en 2006 de un plan de control de calidad para los usuarios de la página web de MAPFRE CAJA SALUD.

MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes y por eso tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir la imprescindible protección de datos de carácter personal de que dispone.

MAPFRE cuenta con personal cualificado en todas sus oficinas, así como en el resto de canales a través de los que distribuye sus productos, para poder completar cualquier información sobre los mismos y aconsejar los servicios que mejor se adaptan a las necesidades de cada uno de los clientes.

A lo largo del ejercicio 2005 MAPFRE ha participado activamente en los grupos de trabajo sobre publicidad y transparencia impulsados por UNESPA para promover la autorregulación del sector asegurador en los ámbitos mencionados.

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

- Premio ITIC a MAPFRE ASISTENCIA como la mejor entidad de Asistencia en el mundo en el año 2005.
- Entidad más valorada en el sector asegurador en el Informe MERCO, por segundo año consecutivo.
- Octava empresa más admirada de España, según el ranking elaborado por el diario *Expansión*, la auditora PricewaterhouseCoopers y el rotativo *Financial Times*.
- Premio BUPE RSC (Responsabilidad Social Comunicativa) a MAPFRE ARGENTINA en reconocimiento a su código de ética y valores.
- Premio Prestigio Seguros 2005 a MAPFRE ARGENTINA otorgado por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y la empresa Comunica.
- Premio de Responsabilidad Social Empresarial a CESVI ARGENTINA, otorgado por la Cámara de Comercio e Industria Franco-Argentina.
- Premio "Estrella Empresarial Diamante" a MAPFRE EL SALVADOR otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de dicho país.
- Premio a la Mejor Compañía de Seguros de Puerto Rico, concedido por la Asociación Internacional de Hombre y Mujeres Empresarios (AIHME) a MAPFRE PUERTO RICO.
- Clasificación de MAPFRE BRASIL en el segundo puesto entre las aseguradoras con mejor gestión social y ambiental, y en el tercero entre las aseguradoras que más innovan, según la revista *Istoé Dinheiro*.
- Premio TOP Social de la Asociación de Dirigentes de Ventas y Marketing de Brasil (ADVB) al Instituto MAPFRE de Seguridad Vial de MAPFRE BRASIL, por tercera vez consecutiva.
- Trofeo Seguros & Riesgos concedido a MAPFRE BRASIL por la Academia Nacional de Seguros y Previsión de dicho país.

Por otra parte, diversas empresas del Sistema tienen 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.
- MAPFRE ASISTENCIA tiene la certificación ISO 9001:2000 certificada por Bureau Veritas.
- El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP) tiene la certificación ISO 9000:2000.
- VIAJES MAPFRE cuenta con la "Q" de Calidad Turística que concede el Instituto de Calidad para el Turismo Español ICTE.
- La residencia y centro de día de MAPFRE QUAVITAE Villa Sacramento de San Sebastián ha obtenido la certificación ISO 9001:2000.

- BRASIL ASISTENCIA, filial de MAPFRE ASISTENCIA, cuenta con la certificación ISO 9001:2000.
- ANDIASISTENCIA también cuenta con la certificación ISO 9001:2000 certificada por Bureau Veritas.
- MAPFRE COLOMBIA tiene el certificado de gestión de calidad ISO 9001:2000; y certificación para el ramo de Vida otorgado por ICONTEC-IQNet.

En el ejercicio 2006, está previsto que Línea MAPFRE Autos obtenga el certificado CRC (Centros de Relación con Clientes), que otorga la entidad certificadora independiente SGS (Société Générale de Surveillance).



### III. MAPFRE Y SUS ACCIONISTAS

CORPORACIÓN MAPFRE, holding del SISTEMA MAPFRE cuyas acciones cotizan en Bolsa, desarrolla sus actividades de conformidad con los principios de buen gobierno y responsabilidad social del SISTEMA MAPFRE. En 2005 la Corporación ha realizado nuevos esfuerzos por incrementar la accesibilidad, la calidad, la frecuencia y la transparencia de su información pública.

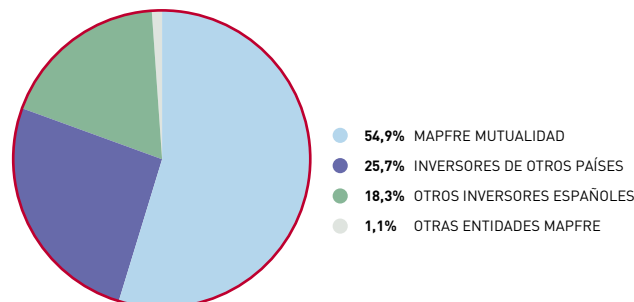
#### LA ACCIÓN DE CORPORACIÓN MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de CORPORACIÓN MAPFRE:

Número de acciones en circulación	238.900.706, totalmente suscritas e íntegramente desembolsadas.
Valor nominal de cada acción	0,5 euros.
Tipo de acción	Ordinaria, representada por una anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos.
Mercados en los que cotiza	Bolsas de Madrid y de Barcelona. Además, es posible adquirir acciones de CORPORACIÓN MAPFRE en EE.UU. mediante un programa de ADRs ("American Depositary Receipts", Recibos de Depósito Americanos) de Nivel 1 ("Level-I"). Estos recibos se negocian fuera del mercado bursátil oficial, en el denominado mercado "over-the-counter" u "OTC". Este programa no conlleva la obligación de preparar estados financieros de acuerdo con los principios contables de EE.UU., ni la de depositar información financiera periódica y hechos relevantes de acuerdo con las leyes del mercado de valores de aquel país.
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	- Dow Jones Stoxx Insurance; - MSCI Spain, y, como consecuencia de la presencia en este índice, en los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y empresas españolas; - FTSE All-World Developed Europe Index.
Código ISIN	ES0124244C36

#### COMPOSICIÓN DE LA BASE DE ACCIONISTAS

Al cierre del ejercicio 2005 la Corporación contaba con un total de 34.011 accionistas. De éstos, 33.085 eran pequeños accionistas con residencia en España, lo que supone un incremento del 43,9 por 100 respecto al cierre del ejercicio anterior. El 74,3 por 100 de sus títulos estaban en manos de accionistas residentes en España, y el 25,7 por 100 restante pertenecían a accionistas de otros países.



#### VALOR Y RENTABILIDAD DE LA ACCIÓN DE CORPORACIÓN MAPFRE

El desarrollo de CORPORACIÓN MAPFRE y el aumento del valor de sus acciones están entre los principales objetivos del SISTEMA MAPFRE. Los medios para alcanzar estos fines son 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, 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	28,7%	88,0%	114,8%
IBEX 35	18,2%	77,8%	17,8%
DJ Stoxx Insurance	30,5%	55,5%	(47,3)%

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

	PGC/PCEA <sup>(1)</sup>				NIIF <sup>(2)</sup>	
	2001	2002	2003	2004	2004	2005
BPA	0,5	0,6	0,8	0,8	0,9	1,1
INCREMENTO	4,1%	17,7%	25,0%	8,0%	-	12,9

(1) Cifras calculadas de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados en España y establecidos en el Plan General Contable (PGC) y el Plan Contable de Entidades Aseguradoras (PCEA).

(2) Cifras calculadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF, o IFRS según el acrónimo inglés) adoptadas en 2005 por todas las sociedades que cotizan en las bolsas de la Unión Europea.

La evolución del dividendo y su rentabilidad calculada en base al precio medio de la acción han sido las siguientes:

	2001	2002	2003	2004	2005
DIVIDENDO	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	2,4%	2,5%	2,1%	2,4%	2,3%

El beneficio por acción 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 Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 33, para tomar en cuenta el efecto de la ampliación de capital de 500,5 millones de euros realizada en abril de 2004. En este sentido, hay que destacar que los incrementos obtenidos en ambos indicadores son especialmente relevantes, al haberse calculado en base a un número de acciones promedio superior al del ejercicio anterior (238.900.706 acciones frente a 224.849.373 en 2004).

El dividendo a cuenta pagado en noviembre de 2005 ha aumentado un 13,3 por 100 respecto al año anterior. El desembolso total del año en concepto de dividendos ha ascendido a 69,3 millones de euros, con incremento del 28,3 por 100 respecto a 2004.

## INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Frecuencia	Tipo de información
Trimestral	- Información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
Semestral	- Presentaciones de resultados.
Anual	- Informes anuales individual y consolidado. - Valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro de MAPFRE VIDA y sus filiales. - Presentaciones generales de la Corporación.



Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. Entre los documentos de esta naturaleza preparados en el ejercicio 2005, destacan:

- Presentación dedicada a explicar la adopción de las NIIF, sus efectos sobre la presentación de la información contable y financiera, y los cambios que producen en los principales componentes del beneficio neto y del patrimonio neto.
- Presentación monográfica sobre MAPFRE AMÉRICA, dedicada a explicar los mercados en los que opera, su desarrollo a lo largo de los últimos años, su actual posición de mercado, así como su estrategia. Debido a la favorable acogida de este documento por parte de los inversores, CORPORACIÓN MAPFRE quiere publicar en este ejercicio y en los siguientes otros documentos monográficos que ayuden a elevar el grado de conocimiento de su negocio por parte del público inversor.

En respuesta a las sugerencias recibidas por analistas financieros e inversores institucionales, en el primer semestre del año se ha mejorado la presentación y se ha aumentado el nivel de detalle de los cuadros contenidos en los informes trimestrales, facilitando datos de las distintas Unidades y Sociedades y las cifras consolidadas.

## 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 y su actividad se centra principalmente en:

- La confección de la información pública financiera.
- La publicación de dicha información y su explicación a los analistas financieros y a los inversores.

La comunicación con los mercados financieros se desarrolla principalmente a través de los siguientes canales:

- Depósito previo en los registros de la CNMV de toda la información publicada, que puede consultarse en todo momento a través de la página web del organismo supervisor.
- Publicación en el apartado de la página web del SISTEMA MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) dedicado a los accionistas de CORPORACIÓN MAPFRE. Los documentos publicados en esta página web se pueden consultar tanto en castellano como en inglés. Éste es el principal canal de distribución de información para el público inversor y en la actualidad está compuesto por las siguientes secciones:
  - Principales datos: contiene información general sobre la compañía y sus filiales, así como sus principales magnitudes.
  - Información financiera: incluye los informes anuales y la información financiera periódica de los últimos cinco años, así como 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: incorpora 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: en este apartado se puede consultar 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: incorpora 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: incluye las fechas de publicación de los resultados del año en curso y el día de celebración de la Junta General de Accionistas.
- Distribución por correo electrónico a una base de datos de cerca de 600 analistas, inversores y periodistas previamente registrados.
- Reuniones con analistas financieros e inversores, en España y en el extranjero. Ésta es la actividad principal del Departamento de Relaciones de Inversores y se articula a través de las siguientes actuaciones:
  - Presentaciones de los resultados de la Corporación para analistas e inversores institucionales. En 2005, se han mantenido 4 reuniones de este tipo en Madrid y 2 en Londres. En todas ellas se ha facilitado una amplia información complementaria, que se ha puesto previamente a disposición del público a través de los registros de la CNMV.
  - Conferencias telefónicas (“conference call”) para analistas e inversores institucionales para analizar los resultados en la fecha de publicación de los mismos. En 2005 se han realizado 4 conferencias de este tipo, todas ellas en inglés. La información utilizada para estas conferencias coincide con la de las presentaciones de resultados.
  - Visitas a inversores institucionales en España y en el extranjero (“roadshows”). Cada año se dedican dos períodos de aproximadamente un mes de duración, en primavera y en otoño, a la realización de este tipo de visitas, cuyo objetivo es mejorar el grado de conocimiento de la Corporación y de sus actividades a través de la explicación de la información pública. A lo largo del ejercicio se han mantenido contactos directos con 51 inversores institucionales y gestores de inversión españoles, y con 177 de Alemania, Canadá, Dinamarca, Estados Unidos, Francia, Irlanda, Italia, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza. También se han atendido en la sede de la Corporación numerosas visitas de inversores institucionales de distintos países. Además, se han mantenido reuniones en Londres y Madrid coincidiendo con la publicación de los resultados, para dar la oportunidad a los inversores de recibir cada trimestre información sobre la evolución de los negocios.
- Participación en foros especializados. En el año 2005, 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:
  - “Seminar Barcelone”, organizado por el banco HSBC CCF en Barcelona en el mes de marzo.
  - “European Financials Conference 2005”, organizada por el banco de negocios Goldman Sachs en Málaga en el mes de junio.

- “Il Iberian Conference”, organizada por Grupo Santander en Nueva York en el mes de septiembre.
- “Stock Picking in Europe Conference”, organizado por el banco HSBC CCF en París en el mes de octubre.

Las presentaciones utilizadas para estas conferencias se han puesto a disposición del público a través de la CNMV y de la página web de MAPFRE.

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

Al cierre del año 2005, un total de tres bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban “comprar” las acciones de la Corporación, frente a una recomendación de “mantener” y cuatro 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 que la agencia Fitch lo ha hecho por iniciativa propia.

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.

Es posible consultar información complementaria relativa al gobierno corporativo y a la identificación de la base de inversores de la Corporación 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)).



## IV. 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 la red de distribución más amplia del sector, y con un alto nivel de vinculación de los mediadores con MAPFRE, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta de MAPFRE que, además de constituir uno de sus principales factores diferenciales para el cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente, 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 aquélla 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 SIREL, 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.



Durante 2005, MAPFRE ha puesto a disposición de las oficinas nuevas aplicaciones y operativas que facilitan y mejoran los medios disponibles con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

## SELECCIÓN

MAPFRE tiene establecido un protocolo de selección que incluye todos los procesos que se deben seguir para la elección de mediadores. Con carácter general se utilizan dos series 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.

A la hora de seleccionar sus mediadores, MAPFRE elige profesionales y descarta cubrir esos puestos con trabajadores que busquen una actividad temporal. Por este motivo, el perfil de los mediadores responde a capacidad, potencial y ética en su actuación.

## FORMACIÓN

Un elemento de diferenciación de MAPFRE en la relación con su red de mediadores es la importancia dedicada a 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 en la formación para agentes y delegados (centrada en productos, aspectos comerciales y herramientas) con un total de 6.561 asistentes, a los que se han impartido 25.980 horas de formación en los siete centros territoriales.
- Dentro del ámbito de SIREDA, a lo largo de 2005 se ha desarrollado la implantación y uso de la herramienta "Sistema de Gestión Comercial". Para su correcta puesta en marcha se ha impartido formación a 5.500 agentes y personal de oficinas delegadas en sus respectivos centros territoriales.
- Ocho cursos de "Gerencia y Dirección de la Oficina Delegada" con un total de 96 asistentes.
- La formación impartida a corredores respecto a la contratación del Seguro Agrario Combinado.

A estas actividades hay que añadir las destinadas a la formación de corredores, tanto a los titulares como al equipo comercial. Los contenidos han abarcado todas las líneas de negocio y se han centrado tanto en aspectos técnicos como comerciales.

Estas actividades se han canalizado a través del departamento de formación y se han desarrollado en las propias Oficinas de Corredores MAPFRE (19 repartidas en los centros territoriales) y en las instalaciones de las corredurías.

También se han llevado a cabo acciones formativas específicas de la Unidad de Empresas, sobre transportes marítimos, aéreos y terrestres, Responsabilidad Civil en la empresa, y comercialización de Seguro de Crédito.



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 19.200 horas y en cuyos cursos han participado más de 6.100 asistentes.

## 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.

También se llevan a cabo revisiones operativas de las oficinas, con la elaboración del consiguiente informe y se realizan planes de formación para el uso de las aplicaciones integradas en las distintas plataformas con el fin de lograr los máximos niveles de calidad.

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 pública (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 7,4 en la valoración general de la calidad del servicio, superior a la media del sector que es de 7,4 puntos, con una estimación muy alta en aspectos como comunicación (7,6), confianza y experiencia (7,5) y modernidad y dinamismo (7,5).



## V. 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 tanto de marketing como publicitarios.

- 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 sistemas 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. En el año 2006 se prevé implantar medidas efectivas para aumentar esa coordinación, reduciendo y concentrando los centros de gestión.

### 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 han desarrollado 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](http://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 2005 se habían registrado en esta plataforma, y operaban a través de ella, 2.600 profesionales del total de los 3.600 con los que trabaja la entidad.

MAPFRE utiliza también una plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica Móviles España, con lo que existe otro 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 otra parte, 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.

En algunos negocios concretos -Seguros Generales y Automóviles-, se está generalizando la utilización de la factura digital, lo que agiliza todos los trámites administrativos.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente mediante 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.

Los proveedores de servicios informáticos, por otra parte, disponen de cláusulas de rescisión por incumplimiento en sus contratos. En el caso de mantenimiento de los equipos, también se han establecido acuerdos de niveles de servicio, que penalizan al proveedor por incumplimiento.

Los candidatos no seleccionados como proveedores pero que cumplen los criterios requeridos pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales, de modo que en un futuro se pueda recurrir a sus servicios.

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.

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 2005 fueron premiados un total de 50 profesionales dentro 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 reparadores del Hogar, que aborda tanto cuestiones técnicas como operativas relacionadas con la tramitación y prestación del servicio, entre otros temas, y que en 2005 se ha impartido a un total de 300 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 29 cursos, con un total de 109 horas, en los que participaron 188 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. El sistema de evaluación de los proveedores se extrae de diferentes canales:

- Incidencias detectadas por los operadores.
- Visitas, reuniones o convenciones con los proveedores.
- Comunicación con el cliente.
- Auditorías internas y específicas.

Los principales estándares de calidad evaluados 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.	
Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.	Stock adecuado/ capacidad de suministro.

El coste total de los bienes y servicios contratados por MAPFRE en España durante el ejercicio 2005 ha superado los 160 millones de euros. De esta cifra, más de 145 millones de euros ha correspondido a CORPORACIÓN MAPFRE y sus filiales.

MAPFRE establece con sus diferentes proveedores de bienes y servicios con los que trabaja tanto contratos mercantiles de prestación de servicios como acuerdos de colaboración.

Los criterios a la hora de seleccionar proveedores son similares en los diferentes países en los que MAPFRE opera; y, en todo caso, los criterios irrenunciables del Grupo en el momento de elegir a sus proveedores son la máxima calidad y la adecuada prestación de servicios.



*6. LA DIMENSIÓN  
MEDIOAMBIENTAL  
DE MAPFRE*



## 6. LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE

### COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE



El compromiso de MAPFRE con el Medio Ambiente se desarrolla en la Política Medioambiental aprobada por la Comisión Directiva del Sistema en 2005. Dicha Política incorpora la variable medioambiental de forma transversal en todos los aspectos de la actividad de MAPFRE, a través de 3 pilares:

- Integración del Medio Ambiente en el negocio
- Gestión medioambiental
- Responsabilidad ambiental

La Política Medioambiental se está implantando a través de un Plan de Acción Medioambiental, que se desarrolla a partir de objetivos plurianuales para todo el SISTEMA MAPFRE, y se materializa en objetivos concretos para cada Unidad y/o edificio.

MAPFRE participa en foros medioambientales como el Pacto Mundial y el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras y Sector Seguros (UNEP FI), así como en grupos de trabajo sobre el análisis y evaluación de riesgos medioambientales.

### OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

En el ejercicio 2005 se han cumplido los siguientes objetivos:

- Integración del concepto "sostenibilidad" en los principios institucionales de MAPFRE.
- Aprobación de la Política Medioambiental y del Plan de Acción Medioambiental por Comisión Directiva del Sistema.
- Revisión medioambiental de todos los edificios administrativos en España
- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la sede social de MAPFRE, en base a la norma ISO 14001.
- Desarrollo de directrices medioambientales escritas para todas las actividades que pueden tener impactos medioambientales.
- Actuaciones de sensibilización medioambiental dirigidas a empleados y colaboradores.

Los principales objetivos que se prevé cumplir en 2006 son los siguientes:

- Desarrollo y puesta en marcha de un Plan de eficiencia energética, que mejorará la eco-eficiencia de la actividad de MAPFRE, generando impactos directos positivos en el ahorro de energía, además de otros beneficios indirectos en cuanto a la disminución de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Desarrollo y puesta en marcha del "Proyecto 3Rs", que permitirá lograr reducir el consumo de recursos derivados de las actividades administrativas, como papel o tóner, e incrementará nuestros actuales ratios de reciclado.
- Certificado medioambiental de edificios emblemáticos de MAPFRE, continuando el proceso iniciado en 2005.

- Actuaciones de formación a través del Plan de Formación Medioambiental aprobado en 2005 para formar a todos los empleados que puedan tener implicaciones en el desempeño medioambiental de MAPFRE.

## **POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL**

MAPFRE trabaja para generar beneficio para sus mutualistas, accionistas y quienes participan o colaboran en sus actividades, con voluntad de servicio a la Sociedad, como reconocimiento de la función que le corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma.

En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación y la conservación del Medio Ambiente.

Este compromiso se materializa a través de la integración del Medio Ambiente en el negocio, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental, y la promoción de la responsabilidad medioambiental en la Sociedad.

### **Integración del medio ambiente en el negocio**

- Aplicación de criterios medioambientales en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, como son el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.
- Desarrollo de productos y servicios que contribuyen a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental en la Sociedad.

### **Gestión medioambiental**

- Cumplimiento de la legislación medioambiental que es de aplicación a su actividad, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema de Gestión Medioambiental, que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorías.
- Utilización de los recursos de forma racional, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales; y búsqueda de soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios.
- Empleo de los medios necesarios para asegurar que esta política medioambiental sea conocida por todos los empleados y esté a disposición del público, e información periódica de los progresos logrados en su gestión medioambiental.

### **Promoción de la responsabilidad medioambiental**

- Puesta de recursos a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos medioambientales de MAPFRE, y contribuyan al desarrollo sostenible.
- Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental de la Sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación medioambiental destinadas a colectivos diversos, así como con la promoción de buenas prácticas medioambientales entre clientes y proveedores.
- Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del Medio Ambiente, y participación en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueve y apoya el desarrollo de iniciativas para su protección.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	SISTEMA MAPFRE			CORPORACIÓN MAPFRE			EVOLUCIÓN 2005	OBJETIVO PARA 2006	COMENTARIOS
	Unidad	Alcance	2005	Unidad	Alcance	2005			
<b>ENERGÍA</b>									
Consumo de energía total	kwh	(1)	60.626.116	kwh	(8)	22.440.460	☹️		El logro más relevante en el área de consumo de energía ha sido la aprobación del desarrollo de un Plan de Eficiencia Energética para 2006. Gracias a la aplicación de las medidas de este Plan se prevé el logro de avances significativos en los próximos ejercicios.
Consumo de energía de la red pública	kwh	(1)	55.642.924	kwh	(8)	20.359.082	😊	SI	
Consumo de gas natural	m³	(1)	315.470	m³	(8)	48.955	😊		
Consumo de gasóleo	l	(1)	151.345	l	(8)	151.345	😊		
<b>PAPEL</b>									
Total consumo de papel	Tm	(2)	2.057	Tm	(8)	770	😊		MAPFRE aplica criterios medioambientales para la selección de proveedores de papel. Se requiere certificado ECF y se valora positivamente la disposición de etiquetado ecológico.
Total consumo papel reciclado	Tm	(2)	18	Tm	(8)	7	😊	SI	
Papel ECF sobre total papel consumido	%	(2)	100	%	(8)	100	😊		
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	>10	%	(8)	>10	😊		
<b>AGUA</b>									
Consumo de agua	m³	(1)	284.880	m3	(8)	195.017	😊	NO	En 2006 se continuarán aplicando las actuaciones ya iniciadas con anterioridad, respecto a criterios de eficiencia en consumo de agua.
<b>RECICLADO</b>									
Total toner reciclado	ud	(3)	4.389	ud	(9)	N.D	😊	SI	"Proyecto 3Rs"
Total papel reciclado	Kg	(3)	120.986	Kg	(9)	N.D	😊		"
Residuos de teléfonos móviles	ud	(4)	> 500	ud	(8)	>150	😊		"
Reciclado de vehículos fuera de uso (VFU)	ud	(6)	1.995	-	-	N.A.	😊	N.A.	Si bien se ha definido objetivo, éste está relacionado con el desempeño de una de las sociedades del Grupo
Reciclado de piezas de VFU	ud	(6)	43.890	-	-	N.A.	😊	N.A.	
<b>RESIDUOS</b>									
Residuos sanitarios	Kg	(5)	213	Kg	(11)	175	😊	NO	Las actuaciones previstas se refieren a la prevención y optimización de la gestión de los residuos generados.
Residuos peligrosos talleres	Tm	(14)	60	-	-	N.A.	😊	NO	
Residuos no peligrosos talleres	Tm	(14)	13.083	-	-	N.A.	😊	NO	
<b>REUTILIZACIÓN</b>									
Equipos informáticos	ud	(4)	112	-	-	N.D	😊	SI	Está previsto el desarrollo de proyectos para su reutilización.
Reutilización de aguas residuales para riego	m³	(4)	0	-	-	N.A.	😊	SI	Está en marcha el proyecto de reutilización de agua para riego en la Sede Social de Majadahonda
<b>EMISIONES</b>									
Total CO <sub>2</sub> emitido	Tm	(1)/(7)	29.840	Tm	(8)/(7)	11.169	😊	SI	En relación a objetivo de energía
<b>ECO EFICIENCIA</b>									
Agua consumida/empleada	m³	(1)	32,51	m3	(9)	59,46	😊	SI	En relación a "Proyecto 3Rs"
Papel consumido/empleado	Tm	(2)	0,20	Tm	(9)	0,23	😊	SI	"
Papel enviado a reciclar/empleada	Kg	(3)	25,59	-	-	N.D	😊	SI	"
Tóner reciclado/empleada	ud	(3)	1,31	-	-	N.D	😊	SI	"
CO <sub>2</sub> emitido/empleado	Tm	(1)	3,41	Tm	(9)	3	😊	SI	"
Total energía consumida/empleado	kwh	(1)	6.918	kwh	(9)	6.841,60	😊	SI	"
Residuo por consulta médica	kg	(5)	0,002	-	-	N.D	😊	NO	

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	SISTEMA MAPFRE			CORPORACIÓN MAPFRE			EVOLUCIÓN 2005	OBJETIVO PARA 2006	COMENTARIOS
	Unidad	Alcance	2005	Unidad	Alcance	2005			

**GESTIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL**

Pólizas responsabilidad civil medioambiental suscritas	nº	(12)	764	nº	(12)	762	😊	N.A.	Si bien se ha definido objetivo, éste está relacionado con el desempeño de determinadas unidades del Grupo
Primas responsabilidad civil medioambiental en cartera	€	(12)	1.379.412	€	(12)	1.376.695	😊	N.A.	
Instalaciones de energías eólicas aseguradas	MW	(15)	3.423	MW	(12)	3.423	😊	N.A.	
Aerogeneradores asegurados	nº	(15)	4.052	nº	(12)	4.052	😊	N.A.	

**GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

ISO 14001	SI/NO	(4)	SI				😊	SI	(*) Ver nota al pie
Horas de formación medioambiental	nº	(10)	429				😊		
Especialistas medioambientales a tiempo completo	SI/NO	(4)	SI				😊		
Beneficiarios de la acción social medioambiental	nº	(4)	>200,000				😊		
Multas o sanciones medioambientales	nº	(13)	0				😊		

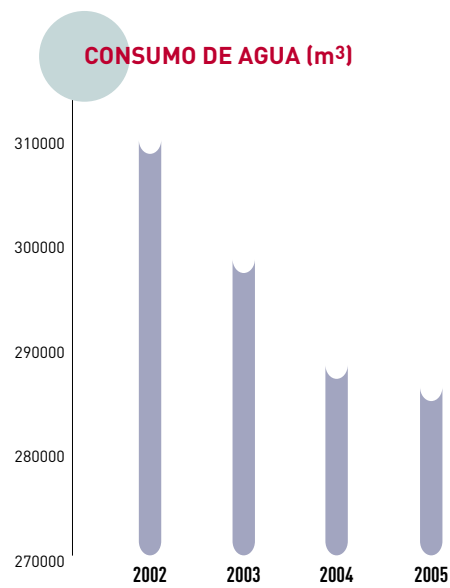
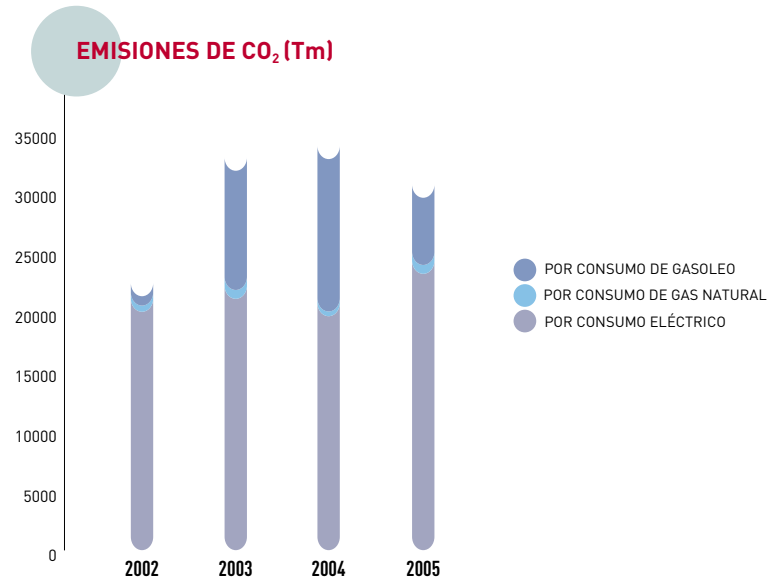
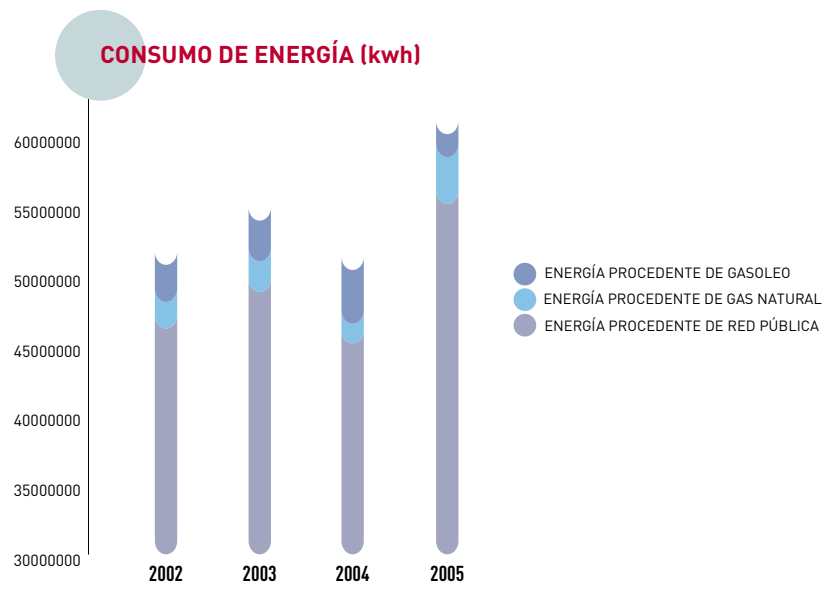
Nota: El sistema de indicadores se ha elaborado en base a criterios GRI. Los datos se refieren a España, matizados por el alcance que se indica en las notas a pie de página.

- (1) Dato estimado a partir de los datos contabilizados a 31 de octubre, en cuentas de suministros y considerando la tarifa media. Incluye los datos de Mutualidad, Seguros Generales, Vida, Caución, Agropecuaria, Guanarteme, Empresas, Industrial, Re, Inmuebles, Club, Caja Salud, Multicentro y Renting. Los empleados de estas entidades son el 84,4 por 100 de los empleados de MAPFRE en España.
- (2) Dato de consumo de papel de las compras realizadas a los proveedores corporativos de MAPFRE.
- (3) Incluye datos de los 8 edificios más representativos de MAPFRE (Sede Social, Palacete, Autocentro Alcalá, General Perón, Recoletos 23, Bárbara de Braganza, A Coruña, Valencia y Torre MAPFRE).
- (4) Incluye todo el SISTEMA MAPFRE.
- (5) Los datos se refieren a los servicios médicos de atención a empleados de los edificios de Torre MAPFRE, Recoletos 23, General Perón y Sede Social; y clínicas de rehabilitación, centros y servicios médicos, de atención a asegurados de MAPFRE.
- (6) Dato de CESVIMAP.
- (7) El cálculo de las emisiones de CO<sup>2</sup> se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del World Business Council for Sustainable Development.

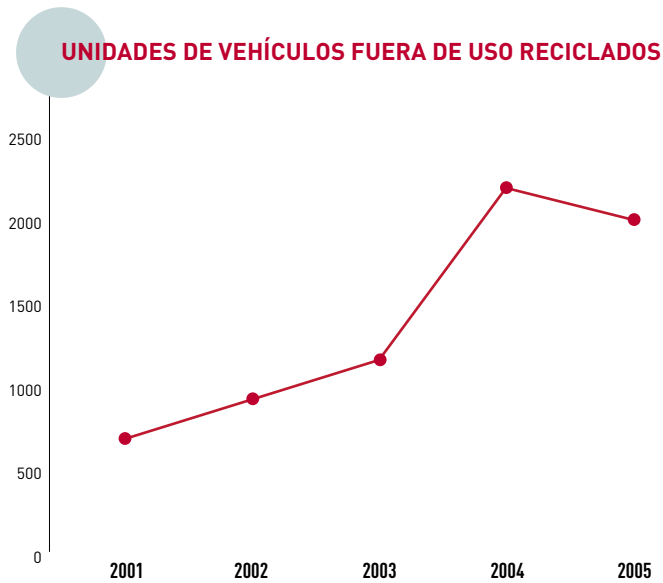
- (8) Dato estimado a partir de los datos contabilizados en cuentas de suministros y considerando la tarifa media. Incluye los datos de Seguros Generales, Vida, Caución, Guanarteme, Empresas, Industrial, Re, Inmuebles y Caja Salud. Los empleados de estas entidades son el 65 por 100 del total de los empleados de MAPFRE en España.
- (9) Estimación a partir de los datos de SISTEMA MAPFRE, en función del número de empleados de CORPORACIÓN MAPFRE.
- (10) Incluye las horas de formación recibidas por el personal del departamento de medio ambiente, más las horas de formación impartidas por el departamento de medio ambiente a personal con responsabilidad en la implantación del sistema de gestión medioambiental.
- (11) Incluye datos de Caja Salud y Seguros Generales (SEGESYMED).
- (12) Dato de la Unidad de Empresas y MAPFRE AGROPECUARIA. Datos a 31 de diciembre
- (13) Dato se refiere a los edificios sedes sociales de Unidades y de Direcciones Generales Territoriales.
- (14) Se generan residuos de talleres en MULTISERVICAR Y CESVIMAP.
- (15) Dato de la Unidad de Empresas

\*En 2005 se inició el proceso de implantación del Sistema de Gestión Medioambiental. Actualmente se dispone de certificado ISO 14001 para las actividades desarrolladas en la Sede Social de MAPFRE, que incluye entre otras los servicios centrales de MAPFRE.

- 😊 : EVOLUCIÓN FAVORABLE DEL INDICADOR RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR
  - 😊 : NO SE EVIDENCIAN CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RESPECTO A LOS DATOS DISPONIBLES DEL EJERCICIO ANTERIOR.
  - 😊 : EVOLUCIÓN DESFAVORABLE RESPECTO A LOS DATOS DISPONIBLES DEL EJERCICIO ANTERIOR.
- N.D.:** NO DISPONIBLE  
**N.A.:** NO APLICA







## ECO-EFICIENCIA

MAPFRE valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad. Como resultado de este análisis, identifica los principales aspectos susceptibles de mejora, y con base en ellos establece sus objetivos medioambientales y planes de actuación.

Uno de los principales impactos medioambientales de MAPFRE es el consumo de recursos. Actualmente se está trabajando para lograr un menor consumo de recursos por empleado. En 2006 se pondrá en marcha el "Proyecto 3Rs", a través del cual prevemos el logro de avances significativos en términos de eco-coeficiencia.

En esta línea, está ya aprobada una directriz para todo el grupo, por la que se aplican criterios medioambientales en los procesos compras. Gracias a ello, los productos utilizados se sustituyen progresivamente por otros más respetuosos con el medio ambiente.

Ejemplos de algunos logros ya materializados son que gran parte de nuestros equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética y ahorro de papel, y que algunos consumibles, como por ejemplo el papel de copias, cumple con criterios medioambientales. El 100 por 100 del papel consumido en 2005 es ECF (elemental chlorine free) y más del 10 por 100 dispone de etiqueta ecológica.

En 2005 MAPFRE consumió 283.462 m<sup>3</sup> de agua. No obstante, en las instalaciones se aplican medidas para reducir el consumo, gracias a las que estamos logrando reducciones anuales medias de un 2 por 100 aproximadamente. Adicionalmente a las medidas aplicadas para reducir el consumo de agua, en línea con nuestro compromiso medioambiental, y con el objetivo de contribuir de forma positiva a paliar los efectos de la intensa sequía que España ha sufrido en 2005, MAPFRE aprobó la aplicación de medidas urgentes de ahorro de agua:

- Se prohibió regar en los edificios sede de sociedades operativas que disponen de zonas ajardinadas.
- Se puso en marcha una iniciativa para la modificación de los jardines actuales por otros más eficientes, diseñados con criterios bioclimáticos.
- Se está construyendo una planta de reciclado de agua, que permitirá reutilizar todas las aguas residuales generadas en la instalación para el riego de las zonas ajardinadas. La planta se pondrá en marcha en 2006 y facilitará la reutilización de 60m<sup>3</sup>/día de agua para riego.

En cuanto al uso de la energía, MAPFRE ha desarrollado iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético en los inmuebles en los que desarrolla sus actividades. Un ejemplo es la planta de cogeneración de la sede social, en funcionamiento desde 1996, y que ha generado más de 20 millones de Kw/h desde su puesta en funcionamiento.

En 2005 se ha incrementado el consumo de energía respecto a 2004, si bien ha habido un cambio en las fuentes de generación, de forma que se ha incrementado el uso de gas natural y reducido el consumo de combustibles líquidos, lo que ha propiciado una leve reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Las medidas para el control y la reducción del consumo de energía se impulsarán en 2006 con el diseño y puesta en marcha de un Plan de Eficiencia Energética.

MAPFRE aplica programas de mantenimiento y control de las instalaciones de climatización, y se desarrollan revisiones técnicas periódicas que nos permiten asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera tienen un rendimiento óptimo, y que cumplen con los parámetros que establece la normativa. En todas las torres de refrigeración se aplica un mantenimiento preventivo, y se realizan los análisis físico-químicos y de legionella, y establecidos por la legislación vigente.

Por otro lado, en cumplimiento del Protocolo de Montreal de reducción de los compuestos clorofluorocarbonados (CFCs) MAPFRE ha retirado el gas halón de las instalaciones, y los nuevos sistemas de extinción de incendios se están desarrollando por agua nebulizada. Se han inventariado las instalaciones con equipos que utilizan CFCs, y se está aplicando un plan para su retirada gradual y sustitución por refrigerantes ecológicos.



## PROMOCIÓN DEL RECICLADO

En 2005 se ha realizado un estudio sobre la generación de residuos en MAPFRE, que ha abarcado 44 centros de trabajo en España, en los que trabaja el 80 por 100 de los empleados. Como resultado del estudio, se ha emitido un informe de situación medioambiental para cada uno de estos edificios y se ha realizado el inventario de residuos de MAPFRE. Este estudio ha sido la base sobre la que se han planificado determinadas acciones para 2005 y los próximos ejercicios.

Los principales residuos generados en MAPFRE son el papel y el tóner. En los centros donde se generan más residuos se han implantado medidas para facilitar el reciclado. En 2005 MAPFRE recicló más de 100 Tm de residuos no peligrosos.

En el complejo de Majadahonda, en el que trabajan unos 1.300 empleados, los residuos se separan por su naturaleza. Se recogen de forma separada el papel, el tóner, los residuos de envases, los residuos orgánicos y otros residuos, y todos ellos se envían a reciclar. Esta iniciativa se implantará a lo largo de 2006 en otros edificios administrativos de MAPFRE.

Además de estas actuaciones de reciclado, se están implantando medidas para optimizar la gestión de los residuos peligrosos que se generan como consecuencia del mantenimiento de las instalaciones. En determinadas actividades se generan residuos de naturaleza particular, como los residuos sanitarios de los centros médicos o los residuos de talleres que se generan en los centros donde se realizan actividades relacionadas con la revisión y el mantenimiento de automóviles. Estos residuos peligrosos se gestionan en base a criterios de precaución y a los requisitos legales establecidos por la Administración.

Otros residuos, como los eléctricos y electrónicos, una vez fuera de uso en MAPFRE, pueden alargar su vida útil si se entregan a otros usuarios. Con este objetivo, tradicionalmente en MAPFRE se han realizado donaciones de equipos informáticos a organizaciones sin ánimo de lucro y a entidades educativas.

Destaca asimismo la participación de MAPFRE en la campaña de recogida de teléfonos móviles fuera de uso, en colaboración con Cruz Roja y la Fundación Entreculturas. Esta campaña consiste en que los clientes y empleados pueden depositar sus teléfonos móviles fuera de uso en contenedores especiales ubicados en los centros de trabajo. En 2005 se recogieron más de 500 móviles para su reciclado.

Por otra parte MAPFRE –a través de CESVIMAP– empezó a trabajar hace más de una década con el objetivo de contribuir a reducir el impacto ambiental del fin de la vida útil de los vehículos siniestrados, y facilitar un tratamiento no contaminante para la recuperación de piezas, componentes y materiales para nuevos usos. El proceso de investigación llevado a cabo culminó con la puesta en marcha en 2001 de CESVI RECAMBIOS, centro dedicado al tratamiento ecológico de los vehículos fuera de uso, que en 2005 ha tratado unos 2.000 vehículos fuera de uso.

## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En MAPFRE existen normas medioambientales que son de aplicación a todas las instalaciones, a todas las actividades y a todos los países en los que opera el Grupo, para definir el comportamiento que debe tener MAPFRE ante el desempeño de cualquier actividad que pueda tener un impacto sobre el Medio Ambiente. Estas normas se están implantando a través de un Sistema de Gestión Ambiental que permite la integración de la variable medioambiental transversalmente, de forma que contribuye de forma positiva a la mejora del desempeño económico a través de la gestión de los riesgos medioambientales. En 2005 se ha finalizado la elaboración del sistema documental y se ha iniciado el proceso de implantación en los edificios más emblemáticos.

Se ha logrado el certificado medioambiental en base a la norma ISO 14001 para la actividades desarrolladas en la sede social de MAPFRE, donde trabajan unos 1.300 empleados. Además, MAPFRE dispone de una certificación ISO 14001 para CESVIMAP.

La participación e implicación de los empleados es fundamental para el cumplimiento de los objetivos medioambientales. En 2005 se ha aprobado un Plan de Formación Medioambiental, que está dirigido a todos los empleados, y que tiene como objetivo que puedan contribuir al logro del desarrollo sostenible. En 2005 se ha impartido formación a los empleados implicados en la implantación del sistema de gestión medioambiental.

Todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial, y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.

Con el fin de contribuir a reducir los impactos medioambientales incluso fuera de nuestra actividad, este año se han elaborado el “decálogo para el ahorro de agua” y el “decálogo para el ahorro de energía”, que se han distribuido a través de la intranet corporativa. El objetivo de estos decálogos es fomentar entre los empleados y colaboradores el uso de buenas prácticas medioambientales y el consumo responsable.



El agua en MAPFRE se destina fundamentalmente a usos sanitarios. Los vertidos de aguas residuales se realizan de forma mayoritaria a redes de saneamiento municipal y están libres de contaminantes químicos.

## **GESTIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL**

MAPFRE contribuye también a gestionar el riesgo medioambiental de la Sociedad a través de la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes, y cuyo fin último es evitar que esos riesgos se materialicen.

La póliza de responsabilidad civil medioambiental, los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos, u otras soluciones innovadoras, como seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de sol en instalaciones eólicas, son ejemplo de nuestros productos de gestión del riesgo medioambiental en el ámbito industrial. MAPFRE ocupa la primera posición en estos mercados en España, con 1,3 millones de euros en primas en pólizas de responsabilidad civil por contaminación, y 4.000 aerogeneradores asegurados que producen 3.000 MW anuales.

MAPFRE está contribuyendo también al desarrollo de los parques eólicos, ofreciendo condiciones particulares para este tipo de riesgos y participando como socio con Caja Madrid en el acuerdo firmado por esta entidad financiera con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid para potenciar el uso de energías renovables.

Además, y en relación a los riesgos derivados del posible incremento de la frecuencia e intensidad de las catástrofes naturales, MAPFRE facilita a sus asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una adecuada protección financiera ante la eventual ocurrencia de estos riesgos

a través de sus coberturas de seguro y reaseguro contra riesgos de la naturaleza. Para algunos de estos peligros, dentro de la evaluación de la cobertura de la póliza, se utilizan avanzados modelos probabilísticos de simulación de catástrofes.

Cada año, los técnicos de MAPFRE realizan unas 400 valoraciones de riesgos medioambientales para la toma de decisión de concesión o no de seguros de responsabilidad ambiental. De estas valoraciones, un 25 por 100 requieren de visitas a la instalación por parte de especialistas medioambientales. En estas visitas 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 o de optimización de la gestión para la reducción del riesgo medioambiental.

Por su ámbito de actuación, algunas sociedades del grupo como CESVIMAP e ITSEMAP contribuyen a la reducción del riesgo medioambiental.

CESVIMAP investiga sobre la reparación de vehículos accidentados y forma a personal técnico, en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han logrado contribuir 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.

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, incluyendo el desarrollo de herramientas que facilitan el proceso de análisis de riesgos medioambientales, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

## CONTRIBUCIÓN MEDIOAMBIENTAL A LA SOCIEDAD

La FUNDACIÓN MAPFRE ha promocionado el desarrollo de estudios y guías medioambientales para la promoción de la gestión medioambiental en la sociedad, como el "Manual de gestión de suelos contaminados para pequeñas y medianas empresas", o el "Manual para el Sector Cerámico en el régimen de comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero".

El Instituto MAPFRE de Seguridad Vial promueve la conducción eficiente, que se refiere a la utilización del automóvil de una forma más racional, de forma que disminuya su impacto sobre el medio ambiente sin renunciar a su uso. Con el objetivo de divulgar una conducción menos contaminante, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial recopila, en los "Consejos de Seguridad Vial" de su página web un conjunto de técnicas que constituyen un "decálogo" para la conducción eficiente.

En el ámbito de la divulgación medioambiental, el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial ha colaborado con diversas administraciones públicas distribuyendo de forma gratuita, material sobre medio ambiente y el uso del vehículo. Algunas actuaciones están especialmente dirigidas al público infantil, como la edición de material escolar de educación vial dirigida a los alumnos de primaria y secundaria, y publicaciones periódicas infantiles. Más de 200.000 niños se han beneficiado del uso de este material educativo. Destaca también la labor que el Instituto MAPFRE de Seguridad Vial viene realizando en los últimos años para la difusión de buenas prácticas entre los empleados de empresas aseguradas, que utilizan el vehículo como medio de trabajo. El DVD "Técnicas para una conducción más eficiente" se ha distribuido a 8.522 usuarios.

En 2005 se han desarrollado actuaciones singulares en colaboración con otras entidades. Entre estas, destaca la promoción de la serie de televisión "Vías Verdes" y de numerosos actos para la promoción del uso de la bicicleta.

Como en años anteriores MAPFRE EMPRESAS ha elaborado nuevas Guías Básicas de Medio Ambiente. Estas Guías son publicaciones que ofrecen información y recomendaciones de carácter medioambiental relacionadas con los riesgos medioambientales de diversos sectores industriales. Su objetivo es facilitar al asegurado la identificación y la gestión de sus riesgos medioambientales.

En 2005 se han elaborado guías medioambientales para los sectores de fabricación de cemento, azúcar, pinturas y vertederos de residuos urbanos, además de una Guía de textos legales sobre prevención, seguridad y medio ambiente. Las Guías se han distribuido a través de la red comercial y están disponibles en la página web de MAPFRE EMPRESAS ([www.mapfreindustrial.com](http://www.mapfreindustrial.com)) para los usuarios de la misma.

## RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El cuadro siguiente resume las bases de la relación con los grupos de interés, en cuanto a la dimensión medioambiental de la sostenibilidad.

<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos y servicios para la gestión del riesgo medioambiental</li> <li>- Información para la gestión del riesgo medioambiental</li> <li>- Posibilidad de manifestar inquietudes a través del servicio de atención al cliente y Departamento de Medio Ambiente</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación medioambiental y distribución de material divulgativo</li> <li>- Facilidades para la contribución al desarrollo sostenible a través del consumo de recursos más respetuosos con el medio ambiente y actuaciones de eco-eficiencia</li> <li>- Consideración de sugerencias de empleados para el diseño de objetivos medioambientales</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuaciones a través de la FUNDACIÓN MAPFRE</li> <li>- Minimización de impactos medioambientales</li> </ul>
<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso con el cumplimiento de la normativa medioambiental que es de aplicación</li> <li>- Puesta a disposición de la Administración de recursos a través de la FUNDACIÓN MAPFRE</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de criterios medioambientales para compras y suministros</li> <li>- Información para la reducción de sus impactos medioambientales dentro de las instalaciones de MAPFRE</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control del riesgo medioambiental de las actividades de MAPFRE</li> <li>- Actuaciones de responsabilidad ambiental</li> <li>- Respuesta a demandas de información de agentes inversores</li> </ul>



## *7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA*

## 7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### PRINCIPALES ASOCIACIONES (Información al 31.12.2005)

- INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONOMICOS
- EUROPEAN INSURANCE CFO FORUM (CORPORACIÓN MAPFRE)
- GRUPO EUROPEO DE ECONOMISTAS DE RIESGOS Y SEGUROS
- ASOCIACION DE GINEBRA
- ASOCIACION ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL
- UNITED NATIONS ENVIROMENT PROGRAMME FINANTIAL INITIATIVE
- FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD
- UNION ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS (UNESPA)
- ASOCIACION INTERNACIONAL DE MUTUALIDADES DE SEGUROS (AISAM)
- ACCION SOCIAL EMPRESARIAL
- FEDERACION INTERAMERICANA DE EMPRESAS DE SEGUROS (FIDES)
- UNION INTERNACIONAL DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (UNIAPAC)
- SECCION ESPAÑOLA DE LA ASOCIACION INTERNACIONAL DE DERECHO DE SEGUROS (SEAIDA)



## I. PACTO MUNDIAL EN INDICADORES GRI

PRINCIPIO DEL GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS	INDICADOR GRI (*)	Informe Anual de RSC 2005 de MAPFRE
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1, HR2, HR3, HR4	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales. Solapas 1, 2 y 3
2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	HR2, HR3	
<b>DERECHOS LABORALES</b>		
3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.	LA3, LA4, HR5	La Dimensión Social de MAPFRE: MAPFRE y sus empleados
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.	HR7	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social.
5. Erradicar el trabajo infantil.	HR6	Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	LA10, LA11, HR4	Solapas 1, 2 y 3
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	3.13	La Dimensión Medioambiental de MAPFRE
8. Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.	1.1, EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medioambiente.	EN17	Solapas 1, 2 y 3
<b>CORRUPCIÓN</b>		
10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	SO2	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales Solapas 1, 2 y 3

(\*) Equivalencia orientativa entre los Principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI.  
Fuente [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org); [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

## II. ÍNDICE DE INDICADORES GRI

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>1. VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>				
1.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	SI	SI	• Págs. 6-7; 16-19
1.2	Declaración del presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	SI	SI	• Págs. 6-7
<b>2. PERFIL</b>				
<b>Perfil de la organización</b>				
2.1	Nombre de la organización informante.	SI	SI	• Pág. 10
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	SI	SI	• Informe Anual 2005 UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS
2.3	Estructura operativa de la organización.	SI	SI	• Págs. 10; 13
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	SI	SI	• Pág. 13 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 5; 128-153 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 5; 128-143 • Informe Anual 2005 UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS
2.5	Países en los que opera la organización.	SI	SI	• Pág. 12 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs.10-13 • Informe Anual 2005 CORPORACION MAPFRE Págs. 186-189
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	SI	SI	• Pág. 10
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 26-33 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs. 18-25
2.8	Magnitud de la organización informante.	SI	SI	• Págs. 20-23 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	SI	SI	• Págs. 16-19
<b>Alcance de la memoria</b>				
2.10	Persona de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de e-mail.	SI	SI	• Pág. 94
2.11	Periodo cubierto por la memoria (año fiscal/civil) para la información proporcionada.	2005	2005	• Págs. 6-7 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 19 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.11
2.12	Fecha de la memoria previa mas reciente (si existe).	2004	2004	• Informe Anual 2004, no elaborado conforme al estándar GRI. Disponible en <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>
2.13	Cobertura de la Memoria.	SI	SI	• Págs. 6-7
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/ servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	SI	SI	• Págs. 6-7 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 44-55 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs.35-47
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre periodos y/o entre entidades informantes.	Na	Na	
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación (por ejemplo, fusiones/compras, cambio de años o periodos base, naturaleza de la empresa, métodos de medición).	Na	Na	
<b>Perfil de la memoria</b>				
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	Na	Na	
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	Na	Na	
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 54 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.47
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad.	SI	SI	• Págs. 6-7

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.	SI	SI	• Págs. 6-7; 84
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	SI	SI	• Pág. 94
<b>3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>				
<b>Estructura y gobierno</b>				
3.1	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluida.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos económicos y sociales.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoria de políticas económicas, ambientales y sociales.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.7	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos, y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	SI	SI	• Solapas 1, 2 y 3 • Págs. 16-17; 60-61
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	SI	SI	• Págs. 47-51 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE
<b>Compromiso con las partes interesadas</b>				
3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 16-19
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 16-19; 25-58; 70
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 43-45; 57
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	Nd	Nd	
<b>Políticas Globales y Sistemas de Gestión</b>				
3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.			• Págs. 16-19
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	SI	SI	• Pág. 18-19; 60 • Solapas 1y 2 • Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	SI	SI	• Pág. 72
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151 • Págs. 59-70
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 122-124;169-176 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs. 124-126; 172-175
3.18	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	Na	Na	
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	SI	SI	• Págs. 25-58; 59-70
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	SI	SI	• Págs. 45-46; 63; 67

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO					
Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES	
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE		
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS</b>					
<b>Cientes</b>					
C EC1	Ventas netas.	SI	SI	◦ Pág. 36: el equivalente en MAPFRE es el volumen de ingresos totales.	
C EC2	Desglose geográfico de los mercados.	SI	SI	◦ Pág. 12 ◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 10-13 y Solapas ◦ Informe Anual 2005 CORPORACION MAPFRE Págs. 186-189 y Solapas	
<b>Proveedores</b>					
C EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	SI	SI	◦ Pág. 58	
C EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	Nd	Nd		
A EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	Nd	Nd		
<b>Empleados</b>					
C EC5	Gastos salariales totales desglosados por países o regiones.	SI	SI	◦ Pág. 34	
<b>Proveedores de capital</b>					
C EC6	Distribución entre los proveedores de capital.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49	
C EC7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49	
<b>Sector Público</b>					
C EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	Nd	Nd		
C EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	Nd	Nd		
C EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.	SI	SI	◦ Pág. 19 ◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95	
A EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa.	Nd	Nd		
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
A EC13	Impactos económicos indirectos de la organización.	Nd	Nd		

**INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>Materias primas</b>				
C EN1	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.			◦ Págs. 62-65
C EN2	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no).			◦ Págs. 62-66
<b>Energía</b>				
C EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.			◦ Págs. 62-65
C EN4	Consumo indirecto de energía.	Na	Na	◦ Págs. 62-66
A EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.			◦ Págs. 60; 65-66
A EN18	Huella del consumo de energía.	Na	Na	
A EN19	Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía.	Na	Na	
<b>Agua</b>				
C EN5	Consumo total de agua.			◦ Págs. 62-65
A EN20	Fuentes de agua y ecosistemas/habitas afectados de manera significativa por el consumo del agua.	Na	Na	
A EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	Na	Na	
A EN22	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.			◦ Págs. 62-65; 66-67
<b>Biodiversidad</b>				
C EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en el hábitat rico en biodiversidad.	Na	Na	◦ Pág. 68
C EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	Na	Na	◦ Pág. 68
A EN23	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	Na	Na	
A EN24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	Na	Na	
A EN25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	Na	Na	
A EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	Na	Na	
A EN27	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	Na	Na	
A EN28	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyo hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	Na	Na	
A EN29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	Na	Na	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>				
C EN8	Emisiones de gases efecto invernadero.			◦ Págs. 62-66
C EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.			◦ Págs. 62-66
C EN10	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.	Na	Na	
C EN11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.			◦ Págs. 62-66
C EN12	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	Na	Na	
C EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	Na	Na	
A EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero.	Na	Na	

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
A EN31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como <peligrosos> de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I,II, III y VIII del Convenio de Basilea.	Na	Na	
A EN32	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	Na	Na	
<b>Proveedores</b>				
A EN33	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión.	Na	Na	◦ Pág. 61
<b>Productos y servicios</b>				
C EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.			◦ Págs. 61; 62-63; 67-68
C EN15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	Na	Na	
<b>Cumplimiento</b>				
C EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/ tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.			◦ Pág. 63
<b>Transporte</b>				
A EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	Na	Na	
<b>General</b>				
A EN35	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	Na	Na	

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE

Empleo				
C LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	SI	SI	◦ Págs. 25-26
C LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países.	SI	SI	◦ Pág. 26
A LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	SI	SI	◦ Págs. 34-35

### RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES

C LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros.	SI	SI	◦ Pág. 29
C LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones.	SI	SI	◦ Págs. 29-32
A LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	Na	Na	

### SEGURIDAD Y SALUD

C LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales.	SI	SI	◦ Pág. 33
C LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	SI	SI	◦ Págs. 29; 32-33
C LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	SI		◦ Pág. 33
C LA8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	SI	SI	◦ Pág. 33
A LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	Nd	Nd	
A LA15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.	SI	SI	◦ Págs. 32-33

### FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

C LA9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado.	SI	SI	◦ Págs. 27-29
A LA6	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	SI	SI	◦ Págs. 26-27
A LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	SI	SI	◦ Págs. 27-29

### DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD

C LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	SI	SI	◦ Págs. 27; 30 ◦ Solapas 1, 2 y 3
C LA11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	SI	SI	◦ Pág. 30

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### DERECHOS HUMANOS

#### Estrategia y gestión

C	HR1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
C	HR2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	Nd	Nd	
C	HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	Nd	Nd	
A	HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 18</li> </ul>

#### No Discriminación

C	HR4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Libertad de asociación y negociación colectiva

C	HR5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19; 29</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Trabajo infantil

C	HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	--	----	----	---

#### Trabajo forzoso y obligatorio

C	HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Medidas disciplinarias

A	HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos.	Nd	Nd	
A	HR10	Análisis de las políticas de no- represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).	Nd	Nd	

#### Medidas de seguridad

A	HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pág. 28</li> </ul>
---	------	---	----	----	---

#### Derechos de los Indígenas

A	HR12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
A	HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	Nd	Nd	
A	HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95</li> </ul>

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### LA SOCIEDAD

#### Comunidad

C S01	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades.	Nd	Nd	
A S04	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	SI	SI	◦ Págs. 35; 45

#### Corrupción

C S02	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
-------	--	----	----	-------------------------------------

#### Contribuciones políticas

C S03	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
A S05	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.	Na	Na	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3

#### Competencias y precios

A S06	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	Nd	Nd	
A S07	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	SI	SI	◦ Págs. 16-18 ◦ Solapas 1, 2 y 3

### RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

#### Salud y Seguridad del cliente

C PR1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	Nd	Nd	
A PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	Nd	Nd	
A PR5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.	Nd	Nd	
A PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante.	Nd	Nd	

#### Productos y Servicios

C PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	Nd	Nd	
A PR7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	Nd	Nd	
A PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	SI	SI	◦ Págs. 43-44

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>Publicidad</b>				
A PR9	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.	Nd	Nd	
A PR10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	0	0	
<b>Respeto a la intimidad</b>				
C PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	SI	SI	◦ Pág. 44
A PR11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	0	0	

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>				
CSR1	Política de RSC.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR2	Organización de la RSC.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR3	Auditorías de la RSC.	Nd	Nd	
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc).	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR5	Incumplimiento (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.).	Nd	Nd	
CSR6	Diálogo con los stakeholders.	SI	SI	◦ Págs. 16;18
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
INT1	Política de RSC en el seno de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral).	SI	SI	◦ Págs. 25-35 ◦ Solapas 1, 2 y 3
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo.	SI	SI	◦ Págs. 25-26
INT3	Satisfacción de los empleados.	Nd	Nd	
INT4	Remuneración del señor management y Consejo de Administración.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
INT5	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad.	Nd	Nd	
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres.	Nd	Nd	
INT7	Perfil de empleados (genero, discapacidad, etc.).	SI	SI	◦ Pág. 27
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>				
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).	SI	SI	◦ Pág. 19 ◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95
SOC2	Valor económico añadido (EVA).	Nd	Nd	
<b>PROVEEDORES</b>				
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc).	Nd	Nd	
SUP2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.).	SI	SI	◦ Págs. 55-58
<b>BANCA MINORISTA</b>				
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).	Na	Na	
RB2	Perfil de la política. de financiación (sectores, pymes, etc).	Na	Na	
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).	Na	Na	
<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>				
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	Na	Na	
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.	Na	Na	
IB3	Transacciones de alto contenido sociomedioambiental.	Na	Na	
<b>GESTION DE ACTIVOS</b>				
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	Nd	Nd	
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	Nd	Nd	
AM3	Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR).	Nd	Nd	
<b>SEGUROS</b>				
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.).	Nd	Nd	
INS2	Perfil de los clientes.			◦ Pág. 36
INS3	Reclamaciones de clientes.			◦ Pág. 42
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad (areas deprimidas, discapacitados, etc).			◦ Págs. 69-70

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

*III. INFORME  
DE VERIFICACIÓN  
EXTERNA*



**INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS PARA  
LA VERIFICACIÓN EXTERNA DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2005.**

A la Dirección de MAPFRE Mutualidad de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.

Muy Señores nuestros:

Hemos realizado los procedimientos acordados con Ustedes y relacionados más adelante sobre el *Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005* cuya preparación es responsabilidad exclusiva de los Órganos de Gobierno y de la Dirección del SISTEMA MAPFRE.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 2002 y el Suplemento GRI Sectorial Financiero de aspectos sociales de noviembre 2002*, así como las normas profesionales de general aceptación en España relativas a procedimientos acordados.

El alcance de los trabajos ha consistido en la verificación de la adecuación de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social a los principios y directrices establecidos en la guía de referencia GRI así como de la información y datos relativos a los indicadores centrales y sectoriales, correspondientes estos últimos a los aspectos sociales, para las actividades desarrolladas por las entidades del Sistema y CORPORACIÓN MAPFRE que operan en España.

Las verificaciones efectuadas se refieren al ejercicio 2005, no habiéndose efectuado verificaciones correspondientes a datos relativos a ejercicios anteriores.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables del SISTEMA MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de las actas emitidas por los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y del Consejo de Administración.
- Verificación de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social a los estándares del GRI.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales, correspondientes a los aspectos sociales, del Sistema y CORPORACIÓN MAPFRE.

- Verificación mediante la realización de pruebas muestrales sobre los indicadores centrales cuantitativos contenidos en el Informe de Responsabilidad Social con el alcance acordado.
- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" de los indicadores objeto de verificación.

En el Anexo adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance y de la descripción de los procedimientos aplicados para su verificación. En los casos en los que la información suministrada no integra todas las actividades desarrolladas en España, las verificaciones se han limitado a los datos especificados en el propio Informe.

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos acordados se han puesto de manifiesto los siguientes aspectos:

- La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005 se ha elaborado en concordancia con los principios y directrices de los estándares GRI, si bien para algunos de los apartados se remite al contenido de otros Informes que forman parte del Informe Anual 2005 de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE.
- No se han puesto de manifiesto incidencias de interés en la verificación de la información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE que operan en España salvo la referencia realizada para algunos indicadores a otros Informes del Informe Anual 2005, sin que la información correspondiente se incluya en el Informe Anual de Responsabilidad Social, no habiendo sido, por tanto, objeto de verificación.

Asimismo, no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en la verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" para los indicadores verificados.

Si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales o distintos a los acordados podrían haber sido identificados otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

ERNST & YOUNG,  
SERVICIOS CORPORATIVOS, S.L.



\_\_\_\_\_  
José Luis Solís Céspedes  
Socio

Madrid, 9 de febrero de 2006

### TIPOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EFECTUADO

Los procedimientos de verificación efectuados para cada uno de los indicadores objeto de revisión se recogen en el cuadro adjunto. A continuación se detalla la simbología utilizada para cada tipo de procedimiento:

<b>CA</b>	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas de SISTEMA y CORPORACIÓN MAPFRE correspondientes al ejercicio 2005.
<b>FE</b>	Verificación con fuentes externas.
<b>SI</b>	Verificación con sistemas de recopilación de información internos.
<b>PP</b>	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos.
<b>PM</b>	Verificación de su inclusión en los principios del Pacto Mundial, así como la adhesión de SISTEMA MAPFRE al Pacto Mundial.
<b>CG</b>	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de SISTEMA MAPFRE.
<b>DE</b>	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes: Servicio Médico, Secretaria del Comité de Seguridad y Salud, Dirección General de Asuntos Legales, Director de Seguridad y Medio Ambiente.
<b>EI</b>	Contraste con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio.
<b>n.a.</b>	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como “no aplicable” a las actividades desarrolladas por SISTEMA MAPFRE.
<b>n.d.</b>	Indicadores de aplicación a las actividades de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE para los cuales no se dispone de información.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL**

**PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Empleo	LA1: Desglose del colectivo de trabajadores.	FE	Cap. 5.I.
	LA2: Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/países.	FE / CA	Cap. 5.I.
Relaciones empresa/trabajadores	LA3: Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros.	FE	Cap. 5.I.
	LA4: Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones.	FE / SI	Cap. 5.I.
Salud y Seguridad	LA5: Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales.	FE / DE	Cap. 5.I.
	LA6: Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	PP	Cap. 5.I.
	LA7: Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	FE / SI	Cap. 5.I.
	LA8: Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/ SIDA.	DE	Cap. 5.I.
Formación y educación	LA9: Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado.	FE / SI	Cap. 5.I.
Diversidad y oportunidad	LA10: Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y resultados de las revisiones.	PM / CG / PP	Cap. 5.I.
	LA11: Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la Junta Directiva) atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	FE / SI	Cap. 5.I.



**DERECHOS HUMANOS**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Estrategia y gestión	HR1: Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos entorno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	PM / CG	Cap. 3.
	HR2: Muestras de que se consideran los impactos en los derechos humanos al tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	n.d.	
	HR3: Relación de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	n.d.	
No discriminación	HR4: Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar toda discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	PM / CG	Cap. 3.
Libertad de asociación y negociación colectiva	HR5: Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación, así como de los procedimientos asociados a esta cuestión.	FE	Cap. 5.I.
Trabajo Infantil	HR6: Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos relacionados con esta cuestión, y de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	PM / CG	Cap. 3.
Trabajo forzoso y obligatorio	HR7: Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos relacionados con esta cuestión, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	PM / CG	Cap. 3.

**SOCIEDAD**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Comunidad	SO1: Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades y de los procedimientos / programas relacionados con esta cuestión, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	n.d.	
Corrupción	SO2: Descripción de la política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos a organizaciones y empleados.	PM / CG	Cap. 3.
Contribuciones políticas	SO3: Descripción de la política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	CG	Cap. 3.

**RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Salud y seguridad del cliente	PR1: Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con esto, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	n.d.	
Productos y servicios	PR2: Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	n.d.	
Respeto a la intimidad	PR3: Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	DE	Cap. 5.II.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Clientes	EC1: Ventas netas	CA	Cap. 5.II.
	EC2: Desglose geográfico de los mercados.	(1)	(1)
Proveedores	EC3: Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	EI	Cap. 5.V.
	EC4: Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas. Los términos de pago pueden incluir el calendario y la forma de pago, entre otras condiciones.	n.d.	
Empleados	EC5: Gastos salariales totales.	CA / SI	Cap. 5.I.
Proveedores de capital	EC6: Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	(1)	(1)
	EC7: Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del periodo.	(1)	(1)
Sector público	EC8: Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosado por países	n.d.	
	EC9: Ayudas económicas recibidas, desglosada por países o regiones.	n.d.	
	EC10: Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosada por tipo de grupos.	CA / SI / (2)	Cap. 3.

- (1) En el capítulo 7. II del Informe de Responsabilidad Social se hace referencia a la inclusión de este indicador en las Cuentas Anuales Consolidadas. La verificación ha consistido en comprobar su inclusión en las mismas.
- (2) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de la Actividad Fundacional de MAPFRE, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Materias primas	EN1: Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.	FE	Cap. 6
	EN2: Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no)	SI	Cap. 6
Energía	EN3: Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	FE	Cap. 6
Agua	EN4: Consumo indirecto de energía	n.a.	Cap. 6
	EN5: Consumo total de agua.	FE	Cap. 6
Biodiversidad	EN6: Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en hábitat ricos en biodiversidad.	n.a.	Cap. 6
	EN7: Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestres, marino y de agua dulce.	n.a.	Cap. 6
Emisiones, vertidos y residuos	EN8: Emisiones de gases de efecto invernadero.	FE	Cap. 6
	EN9: Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	FE	Cap. 6
	EN10: NOx; SOx y otras emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.	n.a.	Cap. 6
	EN11: Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	FE	Cap. 6
	EN12: Vertidos al agua de importancia, por tipo.	n.a.	Cap. 6
	EN13: Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresado en cifras y volúmenes totales.	n.a.	Cap. 6
Productos y servicios	EN14: Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	SI	Cap. 6
	EN15: Porcentaje del peso de productos vendidos susceptibles de ser recuperados después de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en realidad.	n.a.	Cap. 6
Cumplimiento	EN16: Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios / tratados/ declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociados a temas medioambientales.	DE	Cap. 6

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Gestión de la RSC.	CSR1: Política de RSC.	PP	Cap. 3.
	CSR2: Organización de la RSC.	SI	Cap. 3.
	CSR3: Auditorías de RSC.	n.d.	
	CSR4: Gestión de asuntos sensibles (Corrupción aportaciones a partidos políticos, lavado de dineros, financiación de terrorismo, etc.)	PM / CG	Cap. 3.
	CSR5: Incumplimientos (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	n.d.	
	CSR6: Diálogo con los Stakeholders.	FE / SI / (3)	Cap. 5.I a V
Desempeño Social Interno.	INT1: Política de RSC en el seno de RRHH. (Igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	PP	Cap. 5.I.
	INT2: Rotación de empleados y creación de empleo.	n.d / FE	Cap. 5.I.
	INT3: Satisfacción de los empleados.	n.d.	
	INT4: Remuneración de la Dirección y del Consejo de Administración.	(4)	(4)
	INT5: Remuneración variable (bonus) vinculada la sostenibilidad.	n.d.	
	INT6: Ratio salarial hombres/mujeres.	n.d.	
	INT7: Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	FE / SI / CG	Cap. 5.I
Desempeño hacia la Sociedad	SOC1: Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	CA / SI / (2)	Cap. 3.
	SOC2: Valor económico añadido (EVA)	n.d.	
Proveedores	SUP1: Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc.)	n.d.	
	SUP2: Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	EI	Cap.5.V.
Banca Minorista	RB1: Aspectos sociales de la política de banca minorista (productos, exclusión social, etc.)	n.a.	
	RB2: Perfil de la política de financiación (sectores, PYMES, etc.)	n.a.	
	RB3: Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	n.a.	
Banca de Inversión	IB1: Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones	n.a.	
	IB2: Perfil global de los clientes de banca e inversiones	n.a.	
	IB3: Transacciones de alto contenido sociomedioambiental	n.a.	
Gestión de Activos	AM1: Aspectos sociales de la política de gestión de activos	n.d.	
	AM2: Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	n.d.	
	AM3: Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR)	n.d.	

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO (Cont.)**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Seguros	INS1: Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	n.d.	
	INS2: Perfil de los clientes	SI	Cap.5.II.
	INS3: Reclamaciones de los clientes	SI	Cap.5.II.
	INS4: Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	FE / SI	Cap.6.

- (3) La verificación se ha limitado a los stakeholders contemplados en el capítulo 5 del Informe de Responsabilidad Social.
- (4) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.

## IV. CONTACTE CON NOSOTROS

Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005, contacte con nosotros mediante:

- Nuestra Web: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)
- Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social:
  - Área de Responsabilidad Social de MAPFRE: [responsabilidadsocial@mapfre.com](mailto:responsabilidadsocial@mapfre.com)
  - Dirección de Comunicación de MAPFRE: [COMUNICACION@mapfre.com](mailto:COMUNICACION@mapfre.com)