

5. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE



5. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE

I. MAPFRE Y SUS EMPLEADOS⁽²⁾

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%
TOTALES	24.967	19.920	25,4%	18.821	15.023	25,3%

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%
TOTALES	11.656	46,7%	13.311	53,3%	7.797	41,4%	11.024	58,6%

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⁽³⁾

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%
Total	5,9%	(0,5)%

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.

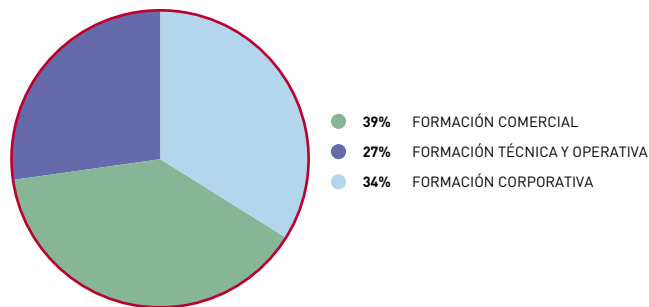
DATOS CUANTITATIVOS AÑO 2005

	SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE
Horas de formación	414.340	129.957
Número de Asistentes ⁽¹⁾	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⁽⁴⁾ 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"> - Comisión Mixta. Ha celebrado en el año 2005 cuatro reuniones. - Comisión de Formación. Ha celebrado en el año 2005 tres reuniones. - Comisión Técnica de Seguimiento de Clasificación Profesional. Ha celebrado cinco reuniones en el año 2005. - Comisión de Control del Plan de Pensiones. Ha celebrado una reunión en el año 2005. - Comité de Seguridad y Salud. Ha celebrado cuatro reuniones en el año 2005.
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:

Evaluaciones	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
Vigilancia de la salud	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].
Ergonomía y psicología	REVISIÓN DE PROTOCOLOS	Para la dotación de asientos y mesas de trabajo, cascos auriculares, reposapiés, alzapantallas y reposamuñecas.
Formación	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?".
Coordinación de actividades empresariales	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.
Declaraciones	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⁽⁵⁾.

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)
TOTAL	5.357.484	5.093.221	5,2

(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⁽⁶⁾ 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%
OTROS	10,3%	56,5%		25%

- 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%
OTROS	37,8%	34%	36,1%	10%

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	MAPFRE Automais Gold: dirigido a propietarios de vehículos de lujo.
		MAPFRE AutoMais Camión: protección de camiones.
	COLOMBIA	Póliza para vehículos pesados: incluye coberturas diferenciales como son lucro cesante y asistencia en viajes.
		Póliza para vehículos escolares: 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	Paquete MAPFRE Elite: 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.	
	Beneficio de Indemnización por inmovilización: 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	Beneficio de Financiación de deducible: 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.	
	Protección de préstamo en la transacción de compra venta: se cubre el capital pendiente del crédito en el momento del siniestro, hasta el máximo estipulado en la póliza.	
	Indemnización al valor actual: 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	Auto protegido: seguro masivo con cobertura de Daños y Responsabilidad Civil, con pago en cuotas fijas.
		Responsabilidad Civil Internacional: seguro para vehículos de uso particular que viajen al extranjero.
		Indemnización a valor de factura: indemnización por el precio de facturación del vehículo incluyendo el impuesto agregado.
		BaseVIDA.
		FondMAPFRE Bolsa Garantizado.
	CHILE	FondMAPFRE Bolsa G IV.
		FondMAPFRE Internacional Garantizado IGR.
	ARGENTINA	MAPFRE Renta (Plan de Previsión Social).
		MAPFRE Crecimiento (Plan de Previsión Social).
	BRASIL	Cobertura de Accidentes Personales 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.
COLOMBIA	Plan Sistemático de Jubilación.	
EL SALVADOR	MAPFRE Vida Mujer: seguro de vida que ofrece al público femenino diferenciales exclusivos como la protección en caso de diagnóstico de cáncer de mama o útero.	
	Nossa Caixa Vida y Previsión: Nossa Caixa Vida, Nossa Caixa Especial Vida y Nossa Caixa Accidentes Personales Premiados.	
MÉXICO	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.	
	Previsión Educativa: 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.	
PERÚ	Dotales a Edad Avanzada.	
		Servicios Funerarios.
		MAPFRE PERÚ VIDA: 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>Hogar Selección: dirigido a un segmento socio-económico alto.</p> <p>Protección de pagos: garantiza ingresos por situaciones derivadas de desempleo o incapacidad.</p> <p>Seguro de Hipoteca Protegida: garantiza el pago de la hipoteca en casos de desempleo o incapacidad que reduzca su nivel de ingresos mensuales.</p> <p>Seguro para caravanas: cobertura de daños para caravanas y módulos.</p>
	CHILE	Hogar Superprotegido: Seguro de Hogar que incluye coberturas para daños físicos (edificio y contenidos) y de Asistencia Domiciliaria.
	BRASIL	<p>MAPFRE Esurance: segmento inédito en Brasil para los riesgos asociados a robos informáticos.</p> <p>MAPFRE Celular: cubre los robos de teléfonos móviles.</p> <p>MAPFRE Quiebra del consorcio: garantiza al asegurado (arrendador del inmueble) la indemnización correspondiente a los valores mensuales de alquileres no pagados.</p>
	MÉXICO	Hogar Bien Seguro: póliza que brinda protección al hogar integrando coberturas y servicios.
	PERÚ	Seguro Hogar Económico: con las coberturas básicas del mercado, dirigido a un nivel de escaso poder adquisitivo.
EMPRESAS	ESPAÑA	Seguro para instalaciones fotovoltaicas.
	EL SALVADOR	Multirriesgo empresa segura: 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	MAPFRE Seguro de Crédito Interno.
SALUD	BRASIL	MAPFRE Odonto: seguro odontológico que incluye coberturas como odontopediatría, cirugía, radiología, diagnósticos, etc.
	PERÚ	Trébol Salud Básico: Seguro de salud económico, que cuenta con las coberturas básicas del mercado.
	MÉXICO	MAPFRE La Paz, MAPFRE Exel y MAPFRE del Carmen: productos que cubren los gastos hospitalarios atendidos en los hospitales mencionados.
	VENEZUELA	Plan Salud Ahorro: indemnizará hasta un 85% de los gastos amparados a una prima menor que la póliza tradicional.
ASISTENCIA	ESPAÑA	<p>Neoplus: producto todo riesgo para vehículos con menos de 100.000 kilómetros.</p> <p>Neolíder: específico para vehículo con menos de 200.000 kilómetros y 10 años de antigüedad.</p>
	ITALIA	Evolution: Seguro de Garantía por Avería Mecánica.
	GUATEMALA HONDURAS EL SALVADOR BRASIL	Defensa Jurídica.
	HUNGRÍA COLOMBIA BOLIVIA PANAMÁ	Lanzamiento del Seguro de Garantía por Avería Mecánica para Vehículos Usados.
	REINO UNIDO	Seguros de Viaje.
	BRASIL	Garantía de electrodomésticos.
	AGROPECUARIA	ESPAÑA
BRASIL		MAPFRE Aeronaves Agrícolas.
MÉXICO		Seguro de Caballos: cubre la muerte del animal y el sacrificio forzoso a consecuencia de enfermedad enzootica.
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.

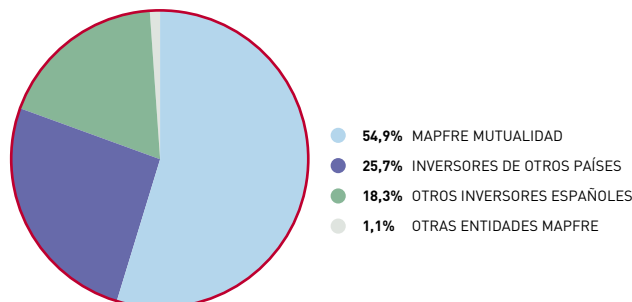
LA ACCIÓN DE CORPORACIÓN MAPFRE

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 ⁽¹⁾				NIIF ⁽²⁾	
	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) 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.
- o Distribución por correo electrónico a una base de datos de cerca de 600 analistas, inversores y periodistas previamente registrados.
- o 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.
- o 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).



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, 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"> - Garantía de mantenimiento. - Producto de sustitución en caso de reparación. - Garantía de la reparación.
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.

