

DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE



MAPFRE y sus empleados

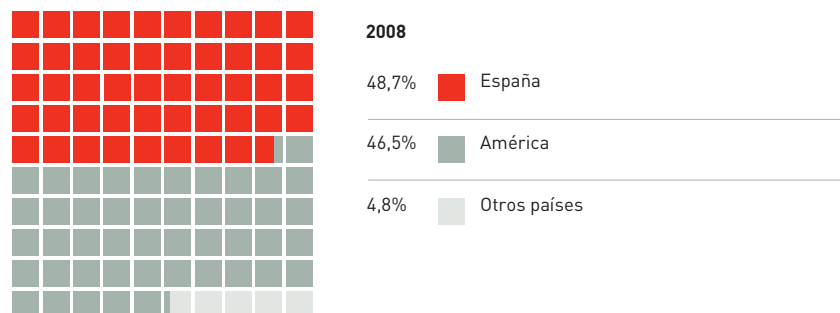
MAPFRE considera que la relación con sus empleados y las de éstos entre sí deben estar basadas en el respeto a sus derechos laborales y personales. Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y personal, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Además, desarrolla prácticas socialmente responsables respecto a sus empleados bajo los principios de humanismo, equidad y cumplimiento de las leyes, a la vez que promueve que los principios de responsabilidad social formen parte de la actuación de todos los empleados de la organización.

Estructura de la plantilla

La plantilla de las distintas entidades del Grupo estaba compuesta a 31 de diciembre de 2008 por 34.603 empleados, 24.603 en empresas de seguros y 10.000 en empresas no aseguradoras, con la siguiente distribución geográfica:

Distribución de empleados por países



Alcance: Grupo MAPFRE

ÁREAS GEOGRÁFICAS	2008	2007	VARIACIÓN %
ESPAÑA	16.838	16.671	1,0
AMÉRICA	16.091	12.418	29,6
OTROS PAÍSES	1.674	1.526	9,7
TOTALES	34.603	30.615	13,0

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

En 2008, los incrementos de la plantilla se han producido principalmente en las empresas de MAPFRE fuera de España, destacando de forma especial la incorporación de COMMERCE (EEUU), con 2.392 empleados.

El 57,9 por 100 de los empleados de MAPFRE son mujeres, y el 42,1 por 100 hombres, con el desglose por áreas geográficas que se muestra en el siguiente cuadro:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	HOMBRES		MUJERES	
	NÚMERO	%	NÚMERO	%
ESPAÑA	6.231	37,0	10.607	63,0
AMÉRICA	7.498	46,6	8.593	53,4
RESTO	849	50,7	825	49,3
TOTALES	14.578	42,1	20.025	57,9

ALCANCE: GRUPO MAPFRE



Instalaciones en Aravaca



La estructura de la plantilla por categorías y sexo es la siguiente:

CATEGORÍAS	NÚMERO												PORCENTAJE											
	ESPAÑA				OTROS PAISES				TOTAL				ESPAÑA				OTROS PAISES				TOTAL			
	2008		2007		2008		2007		2008		2007		2008		2007		2008		2007		2008		2007	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
DIRECTIVOS	345	43	351	43	441	130	457	131	786	173	808	174	5,5	0,4	5,9	0,4	5,3	1,4	6,7	1,8	5,4	0,9	6,3	1
JEFES	1.380	430	1.243	386	1.045	618	1.064	893	2.425	1.048	2.307	1.279	22,2	4,1	20,9	3,6	12,5	6,6	15,5	12,6	16,6	5,2	18	7,2
TECNICOS	2.467	6.188	2.669	7.013	4.128	4.250	2.349	3.354	6.595	10.438	5.018	10.367	39,6	58,3	45	65,3	49,5	45,1	34,3	47,3	45,2	52,1	39,2	58,1
ADMINISTRATIVOS	2.039	3.946	1.665	3.301	2.733	4.420	2.987	2.709	4.772	8.366	4.652	6.010	32,7	37,2	28	30,7	32,7	46,9	43,5	38,3	32,8	41,8	36,5	33,7

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

Los empleados con función comercial se distribuyen de la siguiente manera:

FUNCIÓN COMERCIAL	CATEGORÍAS					
	ÁREAS GEOGRÁFICAS	DIRECTIVOS	JEFES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS	TOTAL
ESPAÑA	HOMBRES	78	384	873	383	1.718
	MUJERES	5	28	279	687	999
	OTROS PAÍSES	HOMBRES	101	519	843	1.898
	MUJERES	18	267	852	934	2.071

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

La media de edad de las personas que integran la plantilla se sitúa en 36,7 años, y su antigüedad en 6,9 años, con el siguiente desglose:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2008	2007	2008	2007
ESPAÑA	39,5	38,7	8,7	8,1
AMÉRICA	35,0	33,5	5,8	4,7
OTROS PAÍSES	34,4	34,8	6,0	6,1

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

El índice de rotación no deseada (bajas voluntarias y excedencias sobre plantilla media) es el siguiente:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	% DE ROTACIÓN	
	2008	2007
ESPAÑA (entidades aseguradoras)	3,4	3,6
AMÉRICA	14,1	13,3
OTROS PAÍSES	22,0	-

ALCANCE: GRUPO MAPFRE



Empleo, selección y movilidad interna

EMPLEO

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. En las empresas de seguros del Grupo, el porcentaje de empleos fijos representaba al cierre de 2008 el 98,5 por 100 del total, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

	CONTRATACIÓN FIJA	
	SEGUROS	NO SEGUROS
ESPAÑA	98,1 %	82,0 %
AMÉRICA	99,1 %	92,4 %
OTROS PAISES	90 %	80,4 %

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

DISCAPACITADOS

En España MAPFRE participa activamente en el programa Empresas y Discapacidad de la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objetivo principal es promover la integración laboral de personas discapacitadas. En las empresas de España trabajan actualmente 185 discapacitados y además, en cumplimiento de las medidas alternativas presentes en la normativa legal, se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo y Fundaciones, por importe de 641.158 euros.

MAPFRE dispone de un protocolo para el cumplimiento de la Cuota de Reserva para personas con discapacidad, que tiene por objetivo facilitar la observancia de esta obligación legal y su seguimiento.

En otros países, MAPFRE emplea a 82 discapacitados, aunque no en todos existe la obligación legal.

SELECCIÓN

MAPFRE cuenta con una política global y una normativa interna de obligado cumplimiento que aseguran el rigor, la objetividad y la igualdad de oportunidades en los procesos de selección de nuevo personal. El cumplimiento de esta normativa se somete a auditorías internas periódicas. Sus objetivos son:

- Incorporar los candidatos más adecuados.
- Reducir al mínimo los márgenes de error y subjetividad.
- Homogeneizar los procesos de incorporación.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la Política

de Recursos Humanos, aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos.

PRÁCTICAS DOCENTES

En 2008 han realizado prácticas en las empresas del Grupo en España 242 becarios, a través de los programas de cooperación establecidos con centros educativos, universidades y escuelas de negocios.

MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA

Para MAPFRE siempre ha sido prioritario promover y potenciar la movilidad interna.

Con este fin, la empresa ha implantado un procedimiento automatizado para informar a sus empleados de las vacantes o puestos de nueva creación que puedan ser cubiertos por el personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. Esta actuación repercute en:

- Mayor satisfacción y motivación de los empleados de la plantilla.
- Disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la empresa.

Durante el año 2008 se han publicado 396 procesos de selección en España, y la movilidad interna se ha visto incrementada en un 12 por 100 respecto al ejercicio anterior.

En América Latina se han realizado 544 procesos de movilidad interna.

Conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

MAPFRE tiene establecidas numerosas medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Flexibilidad en el horario de entrada y salida
- Trabajo a tiempo parcial
- Reducción de jornada para empleados mayores de 60 años
- Permisos por motivos personales o familiares: días completos u horas (matrimonio, traslado de domicilio, exámenes, consulta médica, incidencia familiar grave, adopción...)
- Descansos por Maternidad y Paternidad, y adopción o acogimiento
- Excedencias por motivos familiares y de estudios

El siguiente cuadro refleja el número de empleados que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2008:

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS	
	ESPAÑA	RESTO MUNDO
Horario laboral flexible	8.215	6.719
Trabajo a tiempo parcial	2.768	437
Jornada laboral reducida	590	2.257
Teletrabajo	0	28
Permisos retribuidos y no retribuidos	10.572	4.599
Excedencias por motivos personales o estudios	83	113
Programa integración empleados tras un permiso de larga duración	0	12

(NO INCLUYE MAPFRE QUAVITAE) ALCANCE: GRUPO MAPFRE

MAPFRE tiene como objetivo prioritario seguir avanzando en el establecimiento de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal y laboral.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En España, y en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Comisión Delegada ha aprobado en octubre de 2008 un plan de trabajo para la elaboración del Plan Igualdad de MAPFRE GRUPO ASEGURADOR, en el que abordarán los siguientes aspectos: acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, formación, retribuciones, conciliación laboral y personal y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Además, se han consensuado, en el seno de la Comisión de Igualdad* derivada del Convenio MAPFRE Grupo Asegurador España, una serie de medidas de carácter general y aplicación inmediata para asegurar la igualdad de oportunidades, entre las cuales se encuentran: charlas de sensibilización en los cursos de formación corporativa, cálculos en los beneficios sociales, mejora del lenguaje en las ofertas de empleo y en las preguntas de los cuestionarios que se utilizan en los procesos de selección, y la elaboración de una campaña de comunicación dirigida a la protección de la Maternidad.

En España, son mujeres el 83,5 por 100 de los nuevos empleados incorporados en 2008 (71,3 por 100 en entidades de seguros y 88,2 por 100 en otras entidades) y el 21,5 por 100 de los empleados encuadrados en las categorías de jefe o directivo. En América, son mujeres el 63,1 por 100 de los nuevos empleados incorporados y el 34,1 por 100 de los empleados encuadrados en las categorías de jefe o directivo. En el resto de los países, son mujeres el 45,3 por 100 de los nuevos empleados incorporados y el 27,2 por 100 de los empleados encuadrados en las categorías de jefe o directivo.

ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

En el año 2008 se ha implantado y aplicado en España el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, aprobado en MAPFRE en 2007, previa negociación con la representación legal de los trabajadores. El protocolo, que contempla las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y las medidas oportunas para solucionar los posibles conflictos e imponer en su caso las sanciones que pudieran corresponder, está a disposición de todos los empleados en la intranet de la empresa.

Además, en el año 2008 se han impartido en los cursos corporativos para responsables y coordinadores charlas informativas, formativas y de sensibilización relativas a este protocolo, con un total de 203 asistentes.

Durante este ejercicio se han recibido 3 denuncias de acoso, que han sido resueltas a través del procedimiento interno previsto, habiendo sido informada la Comisión de Igualdad al respecto. Debe destacarse que todas las personas que han conformado los equipos instructores han recibido formación específica en la materia.

* Comisión de Igualdad derivada del Convenio MAPFRE Grupo Asegurador España.

Uno de los objetivos de MAPFRE para 2009 es implantar este protocolo en el resto de los países.

Formación y desarrollo profesional

El modelo de formación de MAPFRE busca el desarrollo profesional y la capacitación continua, mediante la transmisión de los conocimientos, y el desarrollo de las habilidades y actitudes necesarios para el adecuado desempeño de los puestos de trabajo, con la finalidad de:

- Incrementar el conocimiento de la cultura de MAPFRE y la integración de colectivos de diferente procedencia geográfica y funcional.
- Potenciar la formación de los empleados en las áreas de conocimiento adecuadas a su actividad (comercial, técnica y corporativa).
- Contar con profesionales altamente cualificados, capaces de asumir nuevas funciones y responsabilidades dentro de la organización.
- Promover la empleabilidad, la movilidad funcional y la promoción, con igualdad de oportunidades.

La formación impartida en MAPFRE se agrupa en función de la naturaleza de los contenidos, de la siguiente forma:

- **Formación Comercial:** los contenidos de estos programas combinan el conocimiento de herramientas de gestión, con la formación en productos y el desarrollo de habilidades comerciales, enfocadas a dar servicio y a atender las necesidades del cliente.
- **Formación Técnica:** en consonancia con el principio de Especialización, cada Área Común o Unidad Operativa del Grupo gestiona e imparte la formación técnica y operativa que los empleados necesitan en función de su actividad específica.



Clausura curso directivos.

Los contenidos de los programas formativos hacen referencia a cuestiones técnicas del negocio, así como a la formación en el manejo de los sistemas de gestión necesarios para la operativa del trabajo diario.

— **Formación Corporativa:** los contenidos de estos programas son genéricos y en gran parte de carácter institucional; en ellos se transmite información sobre estrategia, cultura de empresa, gestión interna, habilidades, idiomas y ofimática.

Para el desarrollo de estos programas corporativos, MAPFRE cuenta con un Centro de Formación, que ha impartido en 2008 un total de 65 seminarios, entre los que merecen destacarse:

— El Programa de Desarrollo Directivo y el Proyecto Horizonte, programas de larga duración dirigidos a directivos y empleados con alto potencial cuya selección se realiza a nivel nacional e internacional, en los que han participado 88 empleados y directivos de 11 países. El Programa de Desarrollo Directivo otorga un título reconocido y homologado por la Universidad de Alcalá (Alcalá de Henares, Madrid-España).

— Las horas de formación en idiomas, recibidas por 1.220 personas, de las que un 99 por 100 se han dedicado al aprendizaje de la lengua inglesa, que se ha potenciado considerablemente respecto al ejercicio anterior, con la realización de programas de inmersión de carácter semi-residencial. El 29 por 100 de nuestros empleados ha realizado esta formación con metodología *e-learning*.

— El *Programa de Acogida* realizado por 383 personas, que está especialmente diseñado para formar y orientar a los nuevos empleados en sus primeros pasos en la empresa, y que combina acciones de formación e información tanto presenciales como *e-learning*.

— La realización de programas de formación en ofimática para 404 empleados.

El cuadro siguiente muestra las horas de formación y el número de asistentes a acciones formativas durante el año 2008, detallados por categorías profesionales y por áreas geográficas:

ENTIDADES SEGUROS	ÁREAS GEOGRÁFICAS					
	ESPAÑA		AMÉRICA		OTROS PAÍSES	
CATEGORÍAS	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
DIRECTIVOS	1.105	15.745				
JEFES	8.414	70.405				
TÉCNICOS	13.189	121.630				
ADMINISTRATIVOS	17.413	227.106				
TOTALES	40.121	434.886	72.757	413.467	1.602	16.167

ALCANCE: GRUPO MAPFRE

Durante este ejercicio se ha incrementado considerablemente la formación a través de la plataforma corporativa *e-form@ción*, que se ha extendido a un total de 11 países, y a la que se ha dotado de un catálogo común de contenidos para todas las entidades de MAPFRE, lo que ha permitido que hayan participado en programas de formación *e-learning* 8.186 empleados en España.

El desglose de número de horas y asistentes por modalidad de impartición de la formación ha sido el siguiente:

MODALIDAD DE IMPARTICION DE LA FORMACIÓN	2008		2007	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL	23.621	274.723	23.156	243.182
FORMACIÓN E-LEARNING	16.500	160.163	4.047	39.095
TOTALES	40.121	434.886	27.203	282.277

FORMACIÓN EN ESPAÑA

Durante el ejercicio 2008 se ha implantado un nuevo modelo de gestión de la Formación, común para todas las entidades y organizado en función de los contenidos impartidos, que permite adaptar la formación al puesto del empleado y a la estrategia de la empresa.

En 2008 se han impartido un total de 434.866 horas de formación a directivos y empleados, con un promedio de 42,4 horas por empleado en empresas de seguros, y con el siguiente desglose por tipo de formación.

	2008		2007	
	ASISTENCIAS ⁽¹⁾	HORAS	ASISTENCIAS ⁽¹⁾	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	15.337	94.122	14.075	85.374
FORMACIÓN TÉCNICA	18.291	241.252	11.191	142.456
FORMACIÓN CORPORATIVA	6.493	99.512	1.937	54.447
TOTALES	40.121	434.886	27.203	282.277

ALCANCE: ESPAÑA

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

En conjunto, en las empresas de seguros se ha destinado a la formación una cifra equivalente al 1 por 100 del total de las retribuciones fijas y variables.

Es de destacar que la Formación Comercial cuenta en España con una estructura específica de formadores, compuesta por personal procedente de las áreas comerciales de las diferentes Unidades de Negocio, así como de la Red Comercial.

Dado que el personal comercial se encuentra geográficamente disperso, se ha utilizado ampliamente la formación *e-learning* como complemento a la formación presencial, lo que ha permitido que en el ejercicio 2008 se hayan realizado 25 cursos de diversos programas, con un total de 21.005 horas impartidas, y participación de 2.433 empleados del ámbito comercial.

En 2008 se han dedicado 241.252 horas de formación técnica para 8.847 empleados. Además, se ha desarrollado la convocatoria del Concurso-Oposición 2007-2008, en el que han participado 931 empleados, con un total de 104.340 horas de formación.

FORMACIÓN EN OTROS PAÍSES

El número de asistencias a actividades formativas de los empleados de MAPFRE fuera de España han sido de 74.359, y las horas desglosadas por tipología de la formación, han sido:

TIPOLOGÍA DE FORMACIÓN	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	112.173
FORMACIÓN TÉCNICA	126.534
FORMACIÓN CORPORATIVA	190.927
TOTALES	429.634

Y las siguientes, desglosadas por modalidad de impartición de la formación.

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN	HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL	349.202
FORMACIÓN E-LEARNING	80.432
TOTALES	429.634

Evaluación y desarrollo

MAPFRE lleva a cabo un proceso normalizado de Evaluación y Desarrollo de Empleados (Sistema de Gestión del Desempeño), que se inició en el ejercicio 2007 y que se está implantando progresivamente en todas las empresas del Grupo. Este sistema facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, y valora tanto el cumplimiento de los objetivos, como la calidad del desempeño del trabajo, siendo una de sus principales metas orientar al empleado en su desarrollo profesional.

Actualmente tiene implantado un sistema de Evaluación del Desempeño el 17 por 100 de los empleados de las entidades de seguros en España, y el 75 por 100 de los empleados de seguros de América Latina.

Relaciones empresa-trabajadores

REPRESENTANTES DE LOS 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 aplicable en cada uno de los países, y mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales.

En 2008 la representación sindical de las empresas de seguros del Grupo en España alcanzaba al 85,9 por 100 de la plantilla, y estaba integrada por representantes afiliados a CC.OO. en un 77,3 por 100; a UGT en un 20,2 por 100; a ELA en un 1,1 por 100; y en el restante 1,4 por 100 a militantes de otras organizaciones sindicales.

A lo largo del ejercicio 2008 se han celebrado 2 procesos electorales, que se han desarrollado con plena normalidad y ausencia de conflictos. Asimismo, se han firmado dos importantes acuerdos con la representación de los trabajadores. El primero, en el mes de abril, para asegurar el mantenimiento de los derechos de los representantes de los trabajadores en los cambios organizativos realizados por el Grupo, y el segundo, en noviembre, para homogeneizar las condiciones laborales de los empleados de la plataforma telefónica C@C24, provenientes de las diferentes entidades que se han integrado en MAPFRE FAMILIAR.

Los principales canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores son los siguientes comités establecidos en el Convenio Colectivo:

— **Comisión Mixta**, encargada de la interpretación del convenio y del establecimiento de criterios sobre el fondo de ayuda al empleado, que en el año 2008 ha celebrado 4 reuniones y ha resuelto 3 consultas y 238 solicitudes de subvención de gastos médicos con cargo al Fondo de Ayuda al Empleado. El principal acuerdo alcanzado ha sido el nuevo reglamento interno de concesión de subvenciones de este Fondo.

— **Comisión de Desarrollo Profesional**, órgano de participación en cuestiones relacionadas con el desarrollo profesional de los empleados, que ha celebrado 4 reuniones, y cuyo principal acuerdo ha sido el relativo a designación de tribunales calificadores, temarios, modelo de exámenes y forma de realizarse los mismos, de las bases del Concurso-Oposición 2007-2008. La Subcomisión de Clasificación Profesional ha resuelto 79 solicitudes de revisión de clasificación profesional.

— **Comisión de Igualdad de Oportunidades**, cuya función es promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida personal y laboral, y protección de la dignidad de los trabajadores, y que en el año 2008 ha celebrado 4 reuniones y destaca el acuerdo alcanzado sobre propuestas de medidas de igualdad

— **Comisión de Control del Plan de Pensiones**, que ha celebrado 1 reunión y ha acordado la actualización de las especificaciones del Plan.

— **Comité de Seguridad y Salud**, órgano de participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, que ha celebrado 4 reuniones.

Con independencia de lo anterior, se han mantenido a lo largo de 2008 numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, y se le ha proporcionado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.

Para facilitar la comunicación de los representantes con los empleados, cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considere oportunas, y de una cuenta de correo electrónico. En el año 2008 se han realizado 26 comunicaciones.

Para la realización de sus actividades, los representantes de los trabajadores han dispuesto de un total de 100.105 horas. La subvención establecida para actividades sindicales ha ascendido a 67.967 euros.

En el resto del mundo hay cerca de 7.000 empleados cubiertos por un Convenio Sectorial o de Empresa.



Becarios en México

COMUNICACIÓN INTERNA

En el año 2008 se han implantado en España mejoras en la comunicación dirigida a los empleados, creando nuevos espacios en la zona del empleado de la intranet y aumentando la frecuencia de renovación de noticias. Además se ha reforzado la comunicación con el envío por correo electrónico de un boletín quincenal que recoge las noticias de mayor interés.

Se ha incorporado al "Autoservicio del Empleado" una nueva funcionalidad que permite la gestión de los anticipos de haberes, y se ha pedido a los empleados que aporten sus sugerencias para ampliar las funcionalidades del autoservicio. En 2008, los empleados de España han realizado a través de este servicio 21.687 gestiones.

En el resto del mundo los canales de comunicación más comunes con los empleados son intranet, el autoservicio del empleado y las revistas de empresa.

Prevención de riesgos laborales y salud

En España, MAPFRE ha definido una política de prevención de riesgos laborales que tiene por objetivo proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de sus empleados a la protección de su salud e integridad. El sistema de gestión de la prevención de MAPFRE ha sido auditado en tres ocasiones por una entidad independiente, tal y como establece la normativa vigente, con resultado favorable en las tres auditorías.

La participación de los representantes de los trabajadores en esta materia se concreta, por una parte, en la actividad de los 145 Delegados de Prevención existentes en el Grupo; y por otra, en su participación en 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 periodicidad trimestral. Entre los acuerdos alcanzados por este Comité, que tutela la seguridad y la salud de 10.036 empleados, merecen destacarse los siguientes:

- Planes y objetivos de prevención 2008.
- Campaña de comunicación dirigida a empleados sobre reconocimientos médicos periódicos.
- Reducción de la periodicidad de las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo de 5 a 3 años.

MAPFRE cuenta en España con un Servicio de Prevención Mancomunado integrado en la Dirección General de Recursos Humanos y Medios, al que están adheridas todas las empresas del Grupo. La Dirección del Servicio está situada en la sede social (Majadahonda, Madrid), y existen Unidades Básicas de Salud en Madrid (3), Barcelona y Valencia. La acción preventiva se desarrolla de acuerdo con el Plan de Prevención específico para cada empresa del Grupo y abarca las especialidades de Medicina del Trabajo,

Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía, y Psicología Aplicada. Esta acción preventiva está integrada en la gestión general de la empresa, que establece responsabilidades en materia de prevención en todos los niveles jerárquicos de la misma.

En la mayoría de los países de América Latina donde MAPFRE está implantada existe y se aplica una normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales.

La evolución de los planes de actuación desarrollados por este Servicio durante el año 2008 ha sido la siguiente:



EVALUACIONES	PLAN PARA LA REALIZACIÓN DE LAS EVALUACIONES PSICOSOCIALES	
Medicina del Trabajo	PLAN DE VIDA SALUDABLE	<p>Estudio de factores de riesgo cardiovasculares, actualizándose los datos obtenidos de los reconocimientos médicos realizados en el año 2008.</p> <p>Plan de control y prevención de la obesidad y del sedentarismo</p> <p>Plan de actuación para las personas con sobrepeso.</p> <p>Control epidemiológico de los comedores colectivos, así como asesoramiento y seguimiento de los menús.</p>
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS	<p>Campañas de vacunación:</p> <ul style="list-style-type: none"> antigripal (octubre/noviembre) tétanos-difteria (abril) <p>Vacunaciones específicas: hepatitis A y B</p>
Formación	RIESGOS LABORALES	<p>Se han realizado cursos presenciales de emergencias y primeros auxilios impartidos a los equipos de emergencias, con la posterior realización del simulacro de emergencias en los centros de trabajo. También se han dado charlas de sensibilización a todo el personal de esos centros de trabajo.</p> <p>Se han impartido charlas sobre la gestión de prevención dirigida a los participantes en los programas corporativos, Proyecto Horizonte y a Responsables y Coordinadores de MAPFRE, respectivamente.</p> <p>Se ha dado información a los empleados de nuevo ingreso sobre la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.</p> <p>Se han impartido 4 ediciones del curso <i>e-learning</i> en prevención de riesgos laborales dirigido a delegados de prevención y a personal con responsabilidad en prevención correspondiente a un total de 27 empleados.</p> <p>Se han impartido 55 ediciones de los cursos <i>e-learning</i> "Prevención de riesgos laborales para puestos de trabajo en oficinas" correspondientes a un total de 3.107 empleados.</p>
	PUBLICACIONES	<p>Artículos sobre prevención en la revista "El Mundo de MAPFRE" y en el Portal Interno: "El cuidado de los pies", "La Prevención en MAPFRE", "Campaña de vacunación contra la gripe", "El fracaso escolar", "Conoce el Plan de Prevención de tu entidad".</p> <p>Con ocasión del Día Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha publicado una noticia de prevención de riesgos laborales en el Portal Interno, con el título "La prevención en MAPFRE".</p> <p>Participación como moderador en la mesa "Vivir en Salud" del XII Congreso de Medicina y Seguridad del Trabajo celebrado en Santander, organizado por la Sociedad Cantabra de Medicina del Trabajo.</p>
Procedimientos Protocolos e Instrucciones de trabajo	PROCEDIMIENTOS	<p>Procedimiento de actuación en prevención de riesgos laborales con empresas de trabajo temporal.</p> <p>Procedimiento para el control periódico de las condiciones de trabajo.</p> <p>Procedimiento para el mantenimiento de instalaciones y equipos.</p>
	PROTOCOLOS DE VIGILANCIA DE LA SALUD	<p>Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conductores Pantallas de Visualización de Datos Manipulación Manual de Cargas Movimientos Repetitivos Óxido de Etileno Plomo Inorgánico Plomo Orgánico Radiaciones no ionizantes
	INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE VIGILANCIA DE LA SALUD	<p>Aplicación informática Meta4</p> <p>Aplicación informática Axon</p> <p>Citación de Reconocimientos Médicos</p> <p>Certificación de la aptitud médica de los Reconocimientos</p> <p>Farmacia y Parafarmacia</p>
Planes de prevención	PLANES DE PREVENCIÓN POR EMPRESA	<p>Implantación de los Planes de Prevención a cada una de las empresas que componen el Sistema MAPFRE.</p>

Cabe reseñar, por otra parte, que durante el año 2008:

— Las Unidades Básicas de Salud han atendido más de 15.800 consultas médicas, y realizado los reconocimientos médicos periódicos e iniciales a los empleados de sus ámbitos de actuación respectivos.

— Se han realizado evaluaciones de riesgos de todos los centros de trabajo de nueva apertura, de los reformados integralmente, y de los adquiridos por ampliación de negocio.

— Se han realizado evaluaciones generales de riesgos en 94 centros de trabajo, y 223 evaluaciones específicas de puestos y lugares de trabajo.

En 2008 se han contabilizado en MAPFRE un total de 161 bajas por accidente de trabajo; y las jornadas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común han ascendido a 155.672 en empresas de seguros en España; y a 42.729 en empresas de seguros de América Latina.

Por otra parte, en 2008 se ha creado la Dirección de Asistencia y Promoción de la Salud, que tiene como misión dar respuesta, dentro de los límites de sus funciones, a los problemas de salud que se le puedan plantear por los directivos y empleados, en colaboración con el Servicio de Prevención Mancomunado y los servicios de la sanidad pública y privada; colabora con las diferentes áreas de MAPFRE que tienen competencia en esta materia, aportando sus criterios; y presenta propuestas de mejora para la salud de los empleados. En los primeros cuatro meses de funcionamiento de la Dirección se han gestionado 152 casos.

Retribución y beneficios sociales

En el ejercicio 2008 se han pagado retribuciones por importe de 873 millones de euros en las empresas de seguros del Grupo, y 213 millones de euros en las que realizan otro tipo de actividades empresariales. El 70 por 100 de estas cantidades corresponde a sueldos y salarios, el 15 por 100 a cotizaciones a los seguros sociales, el 9 por 100 a beneficios sociales, y el restante 6 por 100 a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable representa el 18 por 100.

En España, las retribuciones de carácter fijo se actualizan de acuerdo con lo establecido en los convenios colectivos aplicables. En el caso del Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE, que afecta al 60 por 100 de los empleados del Grupo, el incremento anual es equivalente al 115 por 100 del IPC.

En cuanto a la tipología de beneficios sociales, el desglose es el siguiente:

TIPO DE BENEFICIO SOCIAL	ESPAÑA	OTROS PAÍSES
	EMPLEADOS CON DERECHO	EMPLEADOS CON DERECHO
Seguro Salud Empresa	10.926	15.075
Sistemas de Previsión Social	10.139	11.657
Seguro Vida	11.084	15.547
Descuentos en seguros de la Compañía	10.525	13.492
Premio de permanencia en la empresa	615	6.631
Ayuda Escolar para hijos	10.525	6.134
Fondo Ayuda Empleados	6.961	1.601
Ayuda Escolar Empleados	11.084	1.761
Premio Natalidad/Nupcialidad	10.525	7.210
Préstamos	10.525	9.067
Otros (cesta de Navidad, obsequio hijos, etc.)	11.052	2.000

IMPORTES EN EUROS

Alcance: Grupo MAPFRE

El importe destinado en 2008 a beneficios sociales ha sido de 102 millones de euros, que representan el 9 por 100 de la retribución total del personal.

Además, en España existen un Fondo de Ayuda al Empleado para situaciones especiales, normalmente derivadas de problemas de salud, que en el año 2008 ha otorgado prestaciones por importe de 723.444 euros; y un Fondo de Ayuda al Jubilado con cargo al cual se han concedido en 2008 ayudas económicas por importe de 57.298 euros.

Actividades sociales para los empleados y sus familiares

A lo largo de 2008 se han realizado las siguientes actividades dirigidas a los empleados y sus familiares:

— Premio MAPFRE 75 ANIVERSARIO DE FOTOGRAFÍA, con participación de 156 empleados de 13 países.

— Premio MAPFRE 75 ANIVERSARIO DE RELATOS CORTOS, con participación de 113 empleados de 14 países.

— Participación en la Carrera de las Empresas, organizada por la revista *Actualidad Económica*, con 163 participantes.

— Fiestas de Navidad en Madrid, Barcelona y Vizcaya, a las que han asistido 5.218 personas.

— "Jornada en Familia" en las instalaciones del Instituto de Seguridad Vial de FUNDACIÓN MAPFRE en Alcalá de Henares (Madrid), con participación de 589 personas.

Distinciones y reconocimientos

- MAPFRE, entre las 20 compañías más deseadas para trabajar, según MERCO Personas (Monitor Español de Reputación Corporativa).
- MAPFRE MÉXICO, reconocida como una de las 100 mejores empresas para trabajar, y una de las 35 mejores para que trabajen las mujeres, según el Instituto Great Place to Work, según la revista *Information Week*.
- MAPFRE VENEZUELA, entre las mejores empresas para trabajar, según Great Place to Work.
- MAPFRE SEGUROS GERAIS, la mejor compañía del sector asegurador para trabajar, según el Instituto Great Place to Work, la consultora Heidrick & Struggles y la revista *Exame*.
- MAPFRE ARGENTINA, una de las mejores empresas para trabajar con más de 1.000 empleados, según *Great Place to Work Institute* de Argentina.

MAPFRE y sus clientes

Uno de los principales objetivos de las entidades del Grupo es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de 13 millones de clientes, ofreciéndoles servicios y prestaciones de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios para particulares, la profesionalización de RED MAPFRE y de todos los mediadores, y la ampliación sustancial del número de oficinas, buscando la máxima cercanía a los clientes.

En esa línea, en 2008 se ha aprobado una reestructuración en virtud de la cual, con efecto 1 de enero de 2009, la Unidad de Empresas centrará su actuación en la cobertura de los riesgos de las empresas españolas y en el desarrollo de sus filiales de servicios técnicos SERMAP y MAPFRE SERVICIOS DE PREVENCIÓN, mientras que las carteras de GLOBAL RISKS y CAUCIÓN Y CRÉDITO han pasado a integrarse en MAPFRE INTERNACIONAL. Estas medidas persiguen incrementar las sinergias entre los diferentes negocios internacionales y aportar soluciones globales a los clientes, sin perder la especialización en la gestión de las distintas áreas de actividad.

La penetración de MAPFRE en la población española se eleva hasta el 16 por 100 (15,5 por 100 en 2007), y la fidelidad de los clientes queda patente en el hecho de que el 55,6 por 100 (frente al 53,7 por 100 en 2007) tienen productos de MAPFRE desde hace más de seis años⁵. Casi 1,4 millones de clientes, un 6,6 por ciento más que en 2007, son clientes compartidos entre las diferentes unidades del Grupo y en el ámbito de particulares casi un millón de clientes de MAPFRE FAMILIAR⁶ tienen productos de más de una entidad, y casi 309.000 tienen también contratados productos de la Unidad de Vida.

[5] Datos correspondientes a octubre de 2008

[6] Hasta el 31 de diciembre de 2008, División Familiar de MAPFRE

La amplia oferta de productos de MAPFRE hace que el perfil del cliente del Grupo sea muy amplio, incluyendo tanto personas físicas como jurídicas, y dentro de éstas, tanto pequeñas y medianas empresas como grandes grupos industriales o financieros.

MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES*	Más de 6 millones de automóviles asegurados	Más de 4,1 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR*	2,5 millones de hogares asegurados	Más de 2 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN*	Más de 3,3 millones de asegurados	Más de 550.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD*	Más de 554.000 pólizas de Salud	Más de 929.000 personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA**	70,2 millones de asegurados	Más de 161,5 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS**	Casi 55.000 PYME y casi 16.000 grandes empresas aseguradas	256.266 pólizas
NEGOCIO DE REASEGURO**	1.414 compañías cedentes de 101 países	

* España

** España e Internacional

En el ejercicio 2008, las entidades aseguradoras de MAPFRE han pagado en conjunto prestaciones por importe de 9.358,22⁷ millones de euros, con incremento del 28,6 por 100 respecto a 2007, de acuerdo con el siguiente detalle:

UNIDADES	PRESTACIONES		
	2008	2007	VARIACIÓN (%)
MAPFRE FAMILIAR	2.613,65	2.534,15	3,1 %
EMPRESAS	922,73	882,63	4,5%
VIDA	2.963,65	2.069,85	43,2%
ASISTENCIA	24,71	26,04	(5,1)%
AMÉRICA	2.116,62	1.619,38	30,7%
INTERNACIONAL	717,92	148,73	382,7%
MAPFRE RE	(1,06)	(1,12)	5,4%
TOTAL	9.358,22	7.279,66	28,6%

(IMPORTES EN MILLONES DE EUROS) INFORMACIÓN REFERIDA AL SEGURO DIRECTO.

[7] Dichos datos incluyen en ambos ejercicios la variación de la provisión para prestaciones

Canales de atención al cliente

La comunicación entre MAPFRE y sus asegurados y clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:

— **La RED MAPFRE**, integrada por 3.243 oficinas en España y 2.546 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa, y cuya acción se complementa con la colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (20.762 en España y 63.097 en el exterior).

Durante el año 2008 se ha incrementado en 331 el número de oficinas (153 en España, 112 en América Latina; y 66 en el resto de los países). En los próximos años, se consolidará esta política de expansión, cuyo objetivo es mejorar permanentemente la red de distribución de MAPFRE y el servicio que se presta a los clientes.

— **Personal** altamente cualificado, dedicado a los segmentos de clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de equipos de los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.

— **Plataformas telefónicas** que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados y obtener servicios relacionados con los mismos. Merecen destacarse los siguientes aspectos de su actividad en 2008:

— Se han unificado todas las plataformas telefónicas de MAPFRE FAMILIAR (Automóviles, Seguros Generales y Salud) en el centro CAC24 (Centro de Atención al Cliente), que funciona como un único centro virtual, garantizando que las llamadas son atendidas por el gestor idóneo, independientemente de la sede de España en la que esté ubicado. En este centro, el cliente puede hacer cualquier gestión (dar partes, solicitar información sobre productos o contratar una póliza) sin necesidad de desplazarse. En el ejercicio 2008, el número total de llamadas atendidas por el CAC24 ha ascendido a 11.621.384, un 3,4 por 100 más que en el año anterior, y el siguiente cuadro refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2008 y 2007:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	2007 ⁽⁸⁾ , PLATAFORMAS TELEFÓNICAS DE LOS NEGOCIOS DE LA DIVISIÓN FAMILIAR	
	2008 CAC24	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	28%	32%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	65%	62%
CAMBIOS DE DATOS	2%	2%
OTROS	5%	4%

(8) Los datos de 2007 han sido reconstruidos para que la comparación sea homogénea y han sido verificados

La plataforma especializada Teleseguros VIDA, y el Centro de Conservación de Cartera de MAPFRE VIDA han continuado prestando atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial, respectivamente.

— Las Centrales de Operaciones de MAPFRE ASISTENCIA están dedicadas principalmente a la gestión de servicios de asistencia.

En el ejercicio 2008, las plataformas de atención telefónica de las entidades aseguradoras de MAPFRE en el exterior atendieron un total de 8.357.609 llamadas. El siguiente cuadro refleja la actividad de las principales plataformas:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	MAPFRE COLOMBIA		MAPFRE BRASIL		MAPFRE MÉXICO		MAPFRE ARGENTINA		MAPFRE PUERTO RICO (*)		MAPFRE VENEZUELA (*)	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	18%	30%	37,6%	37%	35%	72%	34%	25%	40%	71%	5%	5%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	41%	14%	32,4%	33%	45%	24%	44%	5%	40%	9%	70%	72%
CAMBIOS DE DATOS	12%	5%	0%	0%	20%	3,7%	20%	25%	10%	10%	0%	0%
OTROS	29%	5%	30%	29,8%	0%	0%	2%	45%	10%	10%	25%	23%

(*) EL ALCANCE DE LA AUDITORIA NO INCLUYE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A ESTE PAÍS

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas en el exterior de MAPFRE ASISTENCIA. Estas plataformas telefónicas dan empleo a 2.342 personas y han atendido en 2008 un total de 15.644.073 llamadas.

El cuadro siguiente facilita datos de las mayores plataformas:

PAÍS	BRASIL		EE.UU		ARGENTINA		TURQUÍA	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Total número de llamadas atendidas	2.698.413	2.556.751	1.266.815	1.299.028	2.150.415	2.360.811	2.653.277	2.620.021
Solicitud de información (%)	2%	2%	6%	8%	17%	20%	5%	5%
Tramitación de siniestros y Asistencia (%)	98%	98%	94%	92%	83%	80%	95%	95%

En conjunto, en los servicios de atención telefónica a clientes trabajan 4.755 empleados (3.038 en 2007), de los que 1.018 lo hacen en España y 3.737 en otros países.

— Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet, que ofrecen al cliente otra vía de relación con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades de cada mercado y de las distintas redes de distribución. Durante 2008 se ha cambiado la organización de la Oficina Internet MAPFRE, dotándola de nuevas secciones de ofertas e información y funciones más avanzadas, entre las que destacan ofertas comerciales e información personalizada para cada usuario, con el fin de incrementar la vinculación de los asegurados y clientes.

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 productos y servicios específicos para cada segmento de clientes:

— Asesoramiento integral en el ámbito asegurador, prestado por expertos especializados en diferentes áreas de negocio a través de 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 de los clientes, tanto particulares como empresas.

— Orientación, asesoramiento y en su caso gestión de una amplia gama de servicios para particulares: jurídicos (en relación con el automóvil y el hogar), asistenciales, médicos y psicológicos (en relación con accidentes y urgencias médicas), funerarios y veterinarios.

— Productos especialmente diseñados para las grandes empresas estructurados por sectores de actividad económica, lo que permite la prestación de un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, incluyendo coberturas de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades de MAPFRE en el exterior con presencia en 44 países.

— Tramitación de siniestros, atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de daños derivados de siniestros, como para dar soluciones a necesidades propias de los clientes.

— Centros médicos propios dotados de personal altamente cualificado para la atención de accidentados de tráfico (10 con área de rehabilitación), de los clientes de Salud (9) y de los asegurados de Asistencia desplazados (3 en el Caribe y 1 en Honduras); y para la rehabilitación de accidentados de trabajo (4 en Argentina).

— Centros propios (108) de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas, y dos talleres propios para la reparación de vehículos siniestrados.

— Ocho Centros de Gestión de Negocio de Empresas, que atienden a las compañías de forma integral.

— Acciones técnico-comerciales en zonas industriales para ayudar a las pymes a mejorar su seguridad y la gerencia de sus riesgos.

— Colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino en el Proyecto MIRAT (Modelo de Informe de Riesgos Ambientales Tipo), que se encarga de sistematizar el análisis de los riesgos medioambientales que se incorporarán en el Reglamento de la Ley de Responsabilidad Medioambiental.

— Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de accidentes de circulación y de reparación de vehículos (CESVIMAP), en España, Argentina, México, Brasil, Colombia y Francia, cuyas investigaciones sobre equipos, herramientas, materiales y productos que se emplean en dichas reparaciones 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 aplicaciones informáticas para la gestión de emergencias (Emergex Web), para la prevención de riesgos laborales (GESTIONA), para la inspección de riesgos medioambientales (PERMAP), para la gestión del mantenimiento de instalaciones PCI (MANTEMAP) y para el autodiagnóstico medioambiental (DIMAP).

EN 2008 SE HAN INCORPORADO LAS SIGUIENTES NOVEDADES:

— Centro de Servicio del Automóvil, en el que los clientes pueden dejar su vehículo cuando tengan un siniestro y disfrutar de uno de sustitución mientras el suyo se repara.

— Asesoramiento personalizado y nuevos productos para la generación e inversión del ahorro personal y familiar, con especial orientación al ahorro-previsión. En esta área, en 2008 se han puesto en marcha distintas acciones para mejorar la información periódica a los clientes y se ha incluido en la Oficina Internet MAPFRE la posibilidad de realizar operaciones de suscripción y traspasos, tanto de fondos de inversión como de fondos de pensiones. Además, se ha puesto en funcionamiento el Comparador de Fondos de Inversión (que compara los fondos gestionados por MAPFRE VIDA con el resto de los que se comercializan en España).

— Lanzamiento de Seguros de Salud, denominados Medisalud Opción y Salud Familiar Opción, que agrupan las diferentes coberturas en módulos diferentes, que se pueden contratar de forma independiente o conjunta, permitiendo el pago en función de las prestaciones contratadas; incorporación de la cobertura de Gran Dependencia a algunos de los productos colectivos de Salud; garantía de extracción y conservación de células madre del cordón umbilical durante 20 años; y reembolso de gastos, hasta un límite establecido, por adopción nacional e internacional.

— Incorporación de un sistema de asistencia en hogar para personas sordas, que facilita a este colectivo la comunicación vía SMS de las incidencias que puedan surgir relacionadas con su domicilio. Este servicio, se une al de asistencia en viaje para este colectivo, que ya estaba operativo desde el año 2007.



— Lanzamiento de Futura, una plataforma operativa para la gestión de servicios de asistencia, que designa el recurso más adecuado para cada servicio y realiza un seguimiento del mismo. En 2008 ha iniciado su actividad con los servicios de asistencia en carretera.

Con el objetivo de prestar un servicio cercano a los clientes e incrementar su vinculación con el Grupo, MAPFRE desarrolla encuestas de calidad y propuestas de valor añadido para incrementar su vinculación con el Grupo. Asimismo, mantiene acciones y campañas de fidelización, teniendo en cuenta que cada cliente o asegurado requiere una gestión distinta adaptada a sus necesidades.

Por otra parte, el CLUB MAPFRE ofrece una amplia gama de servicios y ventajas exclusivas para sus socios, que pueden obtener “tréboles de descuento” (puntos canjeables) utilizando la tarjeta del CLUB MAPFRE, mediante conciertos con un número creciente de colaboradores, que al cierre de 2008 ascendían a 10.787.

Asimismo, desarrolla una permanente labor de investigación para diseñar nuevos productos. En el siguiente cuadro se incorporan los productos lanzados al mercado en 2008 y se destacan algunos de los productos aseguradores dirigidos de forma especial al colectivo con bajo nivel de renta.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2008*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
AUTOMÓVILES	ESPAÑA	Servicio de reparación de lunas a domicilio
	REPÚBLICA DOMINICANA	Trébol Cero Kilómetros. Seguro Todo Riesgo para automóviles con hasta 2 años de antigüedad. Trébol Plus. Seguro Todo Riesgo para automóviles con hasta 10 años de antigüedad. Trébol Básica. Seguro Todo Riesgo para automóviles con hasta 15 años de antigüedad. Seguro de Accidentes Personales para Vehículos Rentados: Seguro que cubre al arrendatario del vehículo y a los pasajeros e incluye entre otras coberturas indemnización por fallecimiento accidental y gastos médicos.
	CHILE	e-SOAP. Seguro Obligatorio de Accidentes, que se comercializa <i>on line</i> .
	COLOMBIA	Productos pesados y semipesados: Seguro destinado a vehículos de carga. Motos: Seguro de motocicletas. Taxis: Seguro diseñado específicamente para los taxis.
	BRASIL	MAPFRE Duas Rodas Especial: Seguro de motocicletas. MAPFRE Automais Taxi: Seguro de taxis. MAPFRE Automais Preciso: Seguro para conductores mayores de 28 años que utilizan poco su automóvil.
	MÉXICO	Emergencias MAPFRE: Seguro que incorpora atención médica consecuencia de accidentes de tráfico. Responsabilidad Civil Extranjero: Cubre la Responsabilidad Civil de los automóviles mexicanos que entran en Estados Unidos de manera temporal.
	VIDA, INVERSION Y AHORRO	ESPAÑA

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2008*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
VIDA, INVERSION Y AHORRO	ESPAÑA	Fondmapfre Garantizado 811: Fondo de inversión garantizado, cuya rentabilidad está vinculada a la evolución de la cotización de BBVA, E.on y France Telecom.
		Compromiso Vida: Seguro de Vida-Riesgo, que ofrece una renta garantizada desde el fallecimiento del asegurado hasta el vencimiento del seguro e incluye, de forma gratuita, el servicio de orientación médica telefónica 24 horas.
		Millón Vida Especial: Seguro de Vida-Ahorro a prima única, con duración de un año y que garantiza un capital al vencimiento de la póliza.
		Fondmapfre Emergentes: Fondo que invierte, directa o indirectamente, un mínimo el 75 por 100 de su patrimonio en valores de renta variable negociados en mercados emergentes.
		Fondmapfre Rentadólar: Fondo que invierte, directa o indirectamente, en renta fija pública y privada de países de la OCDE.
		Invermás: Seguro de Ahorro de Prima única, con rentabilidad garantizada durante 11 meses y a partir del mes siguiente se referencia al euribor menos 0,30 puntos.
		Inver 18M: Seguro de ahorro de Prima única a 18 meses, con una rentabilidad garantizada revisable cada tres meses.
		Vida Renta Dependencia: Seguro de Riesgo, que garantiza una renta en caso de fallecimiento, invalidez o dependencia del asegurado.
		Euribor + 100: Seguro de Vida Ahorro con una rentabilidad fija durante un periodo determinado y posteriormente el euribor más 100 puntos básicos.
		Inversión Bolsa Plus: Seguro de vida ahorro, que remunera la mitad de la prima según la revalorización media mensual del Ibex 35.
		Seguro Inversión doble Óptimo VI: Seguro de Vida Ahorro, cuya duración es de 24 meses y la mitad de la prima se remunera según la revalorización media mensual del Eurostoxx 50.
		Renta Estabilidad Futura: Seguro de Renta Vitalicia, que garantiza un tipo de interés básico mínimo al tomador.
		Segurclip: Seguro de Ahorro a Prima única, en el que la inversión se materializa en cestas de activos.
		TAR Express: Seguro de Vida temporal anual renovable.
	BRASIL	AACD MAPFRE DI: Fondo de inversión que destina el 70 por 100 de la comisión de administración a la Asociación de Asistencia al Niño con Discapacidad.
		Producto de Vida Protegida y Premiada: Seguro que incluye, entre otras coberturas, indemnización por fallecimiento accidental o en transportes públicos y descuentos en farmacias.
	EL SALVADOR	Plan AVE Más: Seguro de vida y ahorro que, en caso de fallecimiento, abona al beneficiario el doble de la suma asegurada.
		Microseguros de Vida: Seguros incorporados en una póliza colectiva, que cubre sólo el riesgo de muerte, independientemente de la causa.
	CHILE	Seguro de Vida con catastrófico de Salud: Seguro de Vida que incluye cobertura de reembolso de gastos médicos.
	PERÚ	Familia Segura: Seguro de Vida que incorpora entre otras coberturas la invalidez permanente total por accidente
		Certivida Euros / PPJ Euros (Plan Privado de Jubilación): Seguro de Vida y Ahorro, denominado en euros.
		Plan Mujer (Emprendedora – Ejecutiva): Seguro que incorpora entre otras coberturas, asistencia para el hogar y una cobertura oncológica adicional.
		P24 (Desgravamen para tarjetas Ripley): Seguro que incorpora entre otras coberturas invalidez total, permanente y definitiva por enfermedad o accidente.
		Sepelio Caja de Paita: Seguro individual de sepelio, que cubre los servicios funerarios y un nicho.
		Vida Caja Piura: Seguro de Vida individual para los clientes con microcréditos.
		Batería de Vida: Seguro orientado a población con bajos ingresos y no bancarizada.
	COLOMBIA	Millón Vida: Seguro de Vida de prima única, que ofrece una rentabilidad garantizada.



NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2008*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SEGUROS GENERALES	ESPAÑA	SAI: Servicio de Asistencia Informática personalizada para solucionar incidencias relacionadas con los equipos informáticos. Permite solicitar asistencia de técnicos a domicilio, con un coste económico.
	BRASIL	MAPFRE Pérdida y Robo de Tarjetas: Seguro que cubre la pérdida de la tarjeta de débito, el robo o el hurto de la misma. MAPFRE Aluguel: Seguro de Hogar que cubre el impago del alquiler y, adicionalmente otros gastos que el inquilino deje de abonar durante la vigencia del contrato.
	REPÚBLICA DOMINICANA	Últimos Gastos (Decesos) Asistencia Exequias. Cubre los gastos y servicios relacionados al fallecimiento del asegurado y ofrece asistencia integral a los familiares sin coste adicional. MAPFRE BHD Multiriesgo Vivienda. Seguro para el hogar que incluye, entre otras coberturas, Responsabilidad Civil y Asistencia a domicilio 24 horas. MAPFRE BHD Multiriesgo Vivienda Plus: Seguro para el hogar que incluye coberturas adicionales para los habitantes del domicilio. Multiriesgo PYME: Seguro para las pequeñas y medianas empresas que incluye, entre otras coberturas, un servicio de asistencia comercial. Multiriesgo PYME Plus. Seguro para pequeñas y medianas empresas, que incluye coberturas adicionales como accidentes personales de los empleados o indemnización por interrupción del negocio.
	PUERTO RICO	Multiplan Personal: Seguro que incluye cobertura de autos, hogar y responsabilidad civil en la misma póliza. MAPFRE PET: Seguro de accidentes para perros, que incluye, entre otras coberturas los gastos por accidentes y el hospedaje del animal en un centro canino o felino.
	PERÚ	Seguro Laptop: Seguro que cubre el robo de ordenadores portátiles. Responsabilidad Canina: Cubre la Responsabilidad Civil frente a terceros por los daños físicos corporales o materiales causados por el perro.
	MÉXICO	Gastos de Sepelio: Seguro de decesos, que abona a los beneficiarios o herederos el importe de los gastos funerarios en que se haya incurrido. Servicios Funerarios Vitalicios: Seguro de decesos, que cubre los gastos funerarios en el momento en que se produce el fallecimiento. Temporal I: Seguro de vida que cubre los gastos funerarios. PRNAFIM: Seguro que cubre los microcréditos. Seguro de Vida Colectivo temporal a 1 año: Seguro dirigido a clientes de empresas que ofrecen créditos.
	COLOMBIA	Vivienda de interés Social: Seguro para la construcción de viviendas de interés social, destinadas a ciudadanos con bajos recursos. Hogar Protección Codensa: Seguro de Hogar para personas con bajo nivel adquisitivo. Hogar Codensa: Seguro de hogar, con precios económicos y que se puede pagar a través del servicio público de electricidad. PYME Hoteles: Seguro con coberturas específicas para el sector hotelero. PYME Alcaldías: Seguro diseñado específicamente para alcaldías. Vivienda de interés social: Seguro que garantiza la correcta inversión de los recursos asignados a un proyecto de construcción de viviendas de interés social. Arriendo: Seguro de Hogar que cubre el impago del alquiler y, adicionalmente, los servicios públicos que el inquilino deja de abonar durante la vigencia del contrato.
	EMPRESAS	BRASIL
SALUD	ESPAÑA	Seguros de Salud Modulares: Medisalud Opción y Salud Familiar Opción. Agrupan todas las coberturas de los seguros de Salud en módulos diferentes que se pueden contratar de forma independiente o conjunta. Garantía de extracción y conservación de células madre del cordón umbilical en un banco privado durante un período de 20 años. Cobertura de reembolso de gastos por adopción nacional e internacional. Cobertura para autónomos de la garantía de reembolso de gastos por situación de Gran Dependencia por accidente. Cobertura de Gran Dependencia en Seguros colectivos de Salud: incorpora gastos socio-sanitarios como consecuencia de una situación de Gran Dependencia.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2008*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SALUD	COLOMBIA	Asistencia Odontológica: Seguro de Salud que incluye servicios odontológicos de emergencia.
	PERÚ	Viva Salud: Seguro de asistencia médica, que incluye además ayuda psicológica y coberturas de sepelio.
	PUERTO RICO	Choice (1, 2, 3 y Unlimited): Seguro de Asistencia Sanitaria, con 4 modalidades a elegir y primas más económicas.
ASISTENCIA	AFRICA	África Basic: Abarca todo el continente africano, excepto el país de residencia del asegurado y cubre 10.000 euros de gastos médicos y 10 garantías adicionales.
	EUROPA	Europe: cubre 30.000 euros de gastos médicos y 16 garantías adicionales.
	MEDINA LA MECA	Hajj&Umra Basic: cubre 10.000 dólares de gastos médicos y 5 garantías adicionales. Hajj&Umra Plus: cubre 15.000 dólares de gastos médicos y 5 garantías adicionales. Hajj&Umra Extra: incluye 25.000 dólares de gastos médicos y 5 garantías adicionales.
	TODOS LOS PAÍSES	Worldwide Basic: Abarca todos los países, excepto el de residencia del asegurado y cubre 30.000 euros de gastos médicos y 16 garantías adicionales. Worldwide Plus: Abarca todos los países, excepto el de residencia del asegurado y cubre 50.000 euros de gastos médicos y 16 garantías adicionales. Worldwide Extra: Abarca todos los países, excepto el de residencia del asegurado y cubre 100.000 euros de gastos médicos y 16 garantías adicionales.
	PUERTO RICO	Auto comercial. Asistencia en carretera Comercial: Seguro de Asistencia para vehículos Comerciales, que incluye entre otros servicios el transporte, almacenaje y custodia del vehículo reparado o recuperado
	CHILE	Accidentes Personales. Seguro de asistencia médica en viaje en Europa y resto del mundo con cobertura de accidentes personales.
	URUGUAY	Seguro de Protección de Pagos: Se comercializa para préstamos destinados a la adquisición de vehículos GAP: Completa la indemnización que el asegurado recibe de su compañía en caso de accidente, incendio o robo del vehículo Segurviaje Estudiantes: Seguro para viajes de estudios o de formación.
AGROPECUARIA	ESPAÑA	Cobertura de daños en invernaderos tecnificados y en centros de jardinería. Seguro de Sobreprecio para cultivos: permite asegurar la cosecha a un precio adicional al contratado en Agroseguro frente a los riesgos de granizo e incendio.
	BRASIL	MAPFRE Canavial: Seguro diseñado específicamente para las plantaciones de cañas de azúcar. MAPFRE Cafezal: Seguro específico para las plantaciones de café. MAPFRE Colheita Garantida: Seguro que cubre el descenso de productividad agrícola. MAPFRE Granizo: Seguro que cubre los daños causados por el granizo en las plantaciones.

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

Reclamaciones

MAPFRE cuenta con una Dirección de Reclamaciones para la atención de las quejas y reclamaciones que formulen los usuarios de sus servicios financieros, así como con la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, institución creada en 1984 para resolver, de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno del Grupo, 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 del Grupo, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por entidades de MAPFRE o depositados en ellas, así como de los derechohabientes de todos ellos.

En el ejercicio 2008 la Dirección de Reclamaciones ha tramitado una media de 642 escritos mensuales. Del análisis de todos ellos han resultado

3.708 reclamaciones, que han constituido pretensiones concretas con un verdadero contenido económico y 3.930 quejas, respecto a incidencias en la tramitación de los siniestros y pólizas, que han sido remitidas a los departamentos oportunos para su adecuada atención.

Frente al ejercicio anterior, ha aumentado sensiblemente el número de reclamaciones en un 4 por 100, en tanto que las quejas se han contenido al presentar un volumen idéntico. A la vista de la tendencia al alza de ejercicios precedentes, el objetivo previsto por el Grupo MAPFRE de mejorar la atención preferencial a todos sus clientes se ha cumplido en 2008, por las medidas que se han ido implantando.

En cuanto a la actividad empresarial a la que van dirigidas, el 45 por 100 de las reclamaciones están relacionadas con el Seguro del Hogar, el 26 por 100 con el Seguro de Automóviles, el 12 por 100 con el Seguro de Salud,

el 6 por 100 con los Seguros de Empresas y el 11 por ciento restante con los demás seguros.

Cuando el cliente así lo solicita, por estar disconforme con la propuesta de resolución que le formula la Entidad, las reclamaciones pasan al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE, que ha resuelto durante el ejercicio 2008 un total de 588, y que ha formulado en su Memoria Anual diversas recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes, entre las que destacan:

- En los tratos preliminares del contrato, afianzar la formación de los canales de comercialización y suscripción de pólizas para facilitar información clara y comprensible a los clientes.

- Necesidad de que los contratos contengan textos que testimonien que el cliente ha comprendido su objeto y conoce las alternativas posibles mediante la firma de las Condiciones Particulares.

- Eliminación de la ambigüedad que contienen determinadas cláusulas en las pólizas de Hogar, Salud, Pequeña Empresa y Automóviles.

- Coordinación de los textos de las Condiciones Particulares, Extractos de Cobertura, Certificados Individuales y Condiciones Generales, en distintos contratos de las Unidades FAMILIAR, ASISTENCIA y VIDA.

- Modificación del proceso de emisión de suplementos de MAPFRE SEGUROS GENERALES, de forma que al cliente le conste el motivo y la fecha de efecto.

- Conveniencia de clarificar en las Condiciones Particulares de las pólizas de Salud el sistema de plazos de vencimiento.

- Clarificación del alcance contractual respecto a las sumas aseguradas de la declaración individual de objetos de especial valor, contenida en las Condiciones Especiales en las pólizas de Hogar.

- Mejora de la adecuación de los términos jurídicos precisos y del rigor de su contenido en las comunicaciones escritas con los clientes.

- Vigilancia de la protección del cliente atendiendo a su situación personal en el proceso previo a la renovación del contrato, especialmente en los seguros de Personas.

- En la garantía de Defensa Jurídica, evitar que se emprendan acciones judiciales sin cerciorarse de la vinculación aseguradora del reclamado con el Grupo MAPFRE.

La calidad en MAPFRE

Las entidades de MAPFRE trabajan de forma permanente para conseguir elevados niveles 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. MAPFRE dedica 185 empleados al seguimiento y control de la calidad.

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 sus solicitudes; así como 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 pertinentes de forma personalizada, estableciéndose planes concretos de formación en las habilidades propias de la labor que desempeñan para los empleados que prestan atención al cliente, y en las técnicas necesarias para su trabajo, entre los que se pueden destacar los siguientes:

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

En los cuadros siguientes se incluye una selección de datos con los que se evalúa la evolución de la calidad en el servicio en el CAC24 de la División Familiar de MAPFRE.

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS ATENCIÓN CLIENTES	CAC24	
		2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	8.082.194	7.550.864
	Contestadas	7.574.954	6.947.758
	% contestación	93,7%	92%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	21	25
	Tiempo medio contestación (en segundos)	218	229

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS PRESTACIÓN CLIENTES	CAC24	
		2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	4.324.666	4.670.103
	Contestadas	4.046.430	4.287.588
	% contestación	93.5%	91.8%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	25	27
	Tiempo medio contestación (en segundos)	161	153

A su vez, los siguientes cuadros reflejan los mismos datos para las principales filiales que operan en seguro directo en el exterior:

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS ATENCIÓN A CLIENTES	BRASIL		ARGENTINA		COLOMBIA		MÉXICO	
		2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	1.089.187	1.055.048	707.671	617.679	265.587	190.391	829.848	739.734
	Contestadas	968.171	839.261	682.088	601.306	247.301	172.592	769.420	687.154
	% contestación	88,9%	79,6%	96,4%	97,3%	93%	91%	92,7%	92,9%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	92	155	20	10	13	10	39	28
	Tiempo medio contestación (en segundos)	317	306	198	N.D.	155	184	277	241

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS ATENCIÓN A CLIENTES	PUERTO RICO (*)		VENEZUELA(*)	
		2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	598.024	503.201	53.594	40.438
	Contestadas	574.158	481.334	52.104	39.666
	% contestación	96%	95%	97,2%	98%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	14	14	240	120
	Tiempo medio contestación (en segundos)	182	197	208	150

(*)El alcance de la auditoría no incluye la información correspondiente a este país.

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS	BRASIL		ARGENTINA		COLOMBIA		MÉXICO	
		2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	1.553.945	1.294.132	702.032	670.444	283.264	212.004	418.914	447.065
	Contestadas	1.414.324	1.240.825	678.013	640.977	267.567	194.860	370.911	371.674
	% contestación	91%	95,9%	96,6%	95,6%	94%	92%	88,5%	83,1%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	68	31	14	8	6	6	72	102
	Tiempo medio contestación (en segundos)	364	307	155	s/d	99	111	309	322

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS ATENCIÓN A CLIENTES	PUERTO RICO (*)		VENEZUELA(*)	
		2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	N.A.	N.A.	768.096	665.091
	Contestadas	N.A.	N.A.	684.349	639.317
	% contestación	N.A.	N.A.	89	96
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	N.A.	N.A.	1.020	720
	Tiempo medio contestación (en segundos)	N.A.	N.A.	960	660

(*) El alcance de la auditoría no incluye la información correspondiente a este país.

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

PARÁMETROS DE NIVEL DE SERVICIO	LLAMADAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	BRASIL		EE.UU		ARGENTINA		TURQUÍA	
		2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Volumen de llamadas	Entrantes	2.837.981	2.682.084	1.421.911	1.409.655	2.368.730	2.791.345	3.093.393	2.963.547
	Contestadas	2.698.413	2.556.751	1.266.815	1.299.028	2.150.415	2.360.811	2.653.277	2.620.021
	% contestación	95%	95%	89%	92%	91%	85%	86%	88%
Tiempo de espera	Tiempo medio espera (en segundos)	19	15	26	28	15	18	37	22
	Tiempo medio contestación (en segundos)	178	161	229	205	115	135	118	93

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 Clientes de MAPFRE FAMILIAR o de MAPFRE VIDA, de los que se desprenden las siguientes conclusiones en cuanto a la satisfacción general del cliente:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEGUROS DE MAPFRE FAMILIAR (*) (AUTOMÓVILES, SEGUROS GENERALES Y SALUD) %	SEGURO DE VIDA(*) %
	2008	2008
SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS	92,3%	93,4%
BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN	6,2%	5,5%
INSATISFECHOS	1,6%	1,1%

(*) Las encuestas de calidad en 2008 han tomado en consideración parámetros diferentes a los del ejercicio anterior, por lo que no es posible su comparación. Los datos que se presentan han sido verificados.

FUENTE ICEA. ESTUDIO CLIENTES MAPFRE FAMILIAR. AÑO 2008.
ESTUDIO INTEGRAL DE LOS CLIENTES DE RECIENTE CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE VIDA.CANAL AGENCIAL.

Asimismo, se realizan controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y 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 tienen de la misma los clientes de MAPFRE. Se llevan a cabo, además, verificaciones 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 de fidelización y de recuperación de clientes.

En el exterior, MAPFRE conoce el índice de satisfacción de sus clientes a través de encuestas públicas y estudios internos.

El compromiso con la calidad es una constante en todas las unidades y países en los que MAPFRE opera. Un ejemplo es el desarrollo de la Red de Talleres Distinguidos, un proyecto que agrupa a los talleres comprometidos a ofrecer a los clientes de MAPFRE ventajas especiales, un servicio de calidad y un trato preferente.

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

En cualquiera de los canales a través de los que distribuye sus productos, MAPFRE cuenta con personal cualificado para ofrecer asesoramiento sobre los servicios que mejor se adaptan a las necesidades personales de cada uno de los clientes.

En la siguiente página se muestran los premios y reconocimientos obtenidos por MAPFRE que avalan la calidad del servicio que presta.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS ESPAÑOLES

- MAPFRE, Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, en la categoría de Internacionalización.
- José Manuel Martínez, premiado con el Micrófono de Oro por la Federación de Asociaciones de Radio y Televisión.
- I Premio a la Innovación en Seguros por el Proyecto Generación Y, concedido por ICEA y Accenture.
- Premios ICEA a diferentes entidades de MAPFRE en el concurso de Detección de Fraudes.
- Entidad mejor valorada en el sector asegurador en el Informe MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa).
- José Manuel Martínez mejora tres posiciones, hasta la número 20, en el ranking de líderes empresariales más valorados, según MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa).
- MAPFRE CAJA SALUD, premiada por la revista *Medical Economics* como la mejor aseguradora de servicios sanitarios.
- Seguros Modulares de Salud de MAPFRE, elegidos mejor producto de seguros de 2008 por la revista *Mi Cartera de Inversión*
- La Campaña de Publicidad de MAPFRE, elegida como mejor publicidad de productos financieros 2007 por la revista *Mi Cartera de Inversión*.
- La Campaña "Ser Grande es una actitud", elegida mejor campaña de publicidad por *La Gaceta de los Negocios*.
- MAPFRE, entre las cinco compañías españolas que más confianzan inspiran, según FutureBrand.
- Premio de Seguridad de la Información por la revista *SIC*.
- MAPFRE, aseguradora mejor posicionada en buscadores de Internet, según Adesis Netlife.
- MAPFRE, premiada por la Unión de Consejos Deportivos de Cataluña (UCEC).

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS INTERNACIONALES

- MAPFRE, premiada como "Empresa Española del Año 2008", por la Cámara de Comercio Española en Estados Unidos en reconocimiento a su exitoso proceso de expansión en el país.
- MAPFRE, galardonado con el Premio Tiepolo, concedido por la Cámara de Comercio de Madrid y la Cámara Italiana en España.
- MAPFRE, elegida mejor compañía de seguro directo en Latinoamérica por tercer año consecutivo por la revista *Reactions*.
- MAPFRE, incluida, por primera vez, en el ranking de Fortune de las 500 mayores empresas del mundo.
- MAPFRE, una de las siete compañías españolas en el ranking de las 200 empresas con mejor reputación corporativa del mundo, según Reputation Institute.
- MAPFRE MÉXICO, reconocida como una de las 50 compañías más innovadoras, por cuarto año consecutivo, según la revista *Information Week*.
- MAPFRE ARGENTINA, premiada, por cuarto año consecutivo, con el galardón Prestigio, que le reconoce como la empresa aseguradora más admirada por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y Comunica.
- MAPFRE VENEZUELA, una de las mejores empresas en materia de Responsabilidad Social, según la revista *Gerente*.
- MAPFRE LA CENTROAMERICANA, galardonada con el Premio The Bizz Award, concedido por la Confederación Mundial de Negocios (Worldcob), por su gestión empresarial.
- MAPFRE URUGUAY, distinguida con el Premio Nacional a la Excelencia Ciudadana 2008, concedido por el Centro Latinoamericano de Desarrollo.
- Antonio Cassio, Presidente de MAPFRE BRASIL, elegido Hombre del Seguro del año por el Clube Vida em Grupo do Rio de Janeiro, y Ejecutivo de Valor, por el periódico *Valor Económico*.
- El Centro Telefónico de MAPFRE en Portugal, elegido el mejor del país por la Asociación Portuguesa de Contact Centres (APCC).
- MAPFRE reconocida en Brasil como empresa ejemplo de sostenibilidad.

Por otra parte, diversas empresas de MAPFRE tienen certificaciones de calidad cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes, y constituyen una garantía de servicio para éstos:

CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN PRINCIPALMENTE EN ESPAÑA

- Certificación ISO 9001:2000 al Centro de Servicio del Automóvil de Alcalá de Henares (Madrid) por la atención al cliente y la gestión de la reparación del vehículo.
- El Área de Operaciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES cuenta con la certificación ISO 9001:2000.
- La gestión, tramitación y liquidación de siniestros de MAPFRE AUTOMÓVILES cuenta con la certificación ISO 9001
- CESVIMAP tiene las certificaciones de calidad ISO 9001:2000 y 14001:2004, otorgadas por AENOR.
- Un total de 7 entidades cabeceras del Grupo, 4 empresas de servicios y 6 Direcciones Generales Territoriales han renovado el certificado medioambiental ISO 14001, emitido por Det Norske Veritas (DNV).

CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN PRINCIPALMENTE EN EL EXTRANJERO

- Certificación ISO 9001:2000 concedida a MAPFRE ASISTENCIA, por Bureau Veritas.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a AFRIQUE ASSISTANCE MAPFRE COMPANY, por SGS.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a BRASIL ASISTENCIA, por ABS QUALITY EVALUATIONS.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a ROAD CHINA ASSISTANCE (BEIJING) CO.,LTD, por BUREAU VERITAS.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a GULF ASSIT, una empresa de MAPFRE por BUREAU VERITAS.
- Certificación ISO 9001:2000 concedida a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA por ICONTEC.
- Certificación ELTO y ELTO CE concedida a MAPFRE MÉXICO por LEMON TREE S.C.

MAPFRE y sus accionistas

La acción de MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre del ejercicio 2008:

Número de acciones en circulación	2.744.832.287, totalmente suscritas e íntegramente desembolsadas.
Valor nominal de cada acción	0,1 euros.
Tipo de acción	Ordinaria, representada por 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 (Mercado Continuo).
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	- IBEX 35; - Dow Jones Stoxx Insurance; - MSCI Spain ¹ (y, en consecuencia, los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y españolas); - FTSE All-World Developed Europe Index; - FTSE4Good ² y FTSE4Good IBEX ²
Código ISIN	ES0124244E34

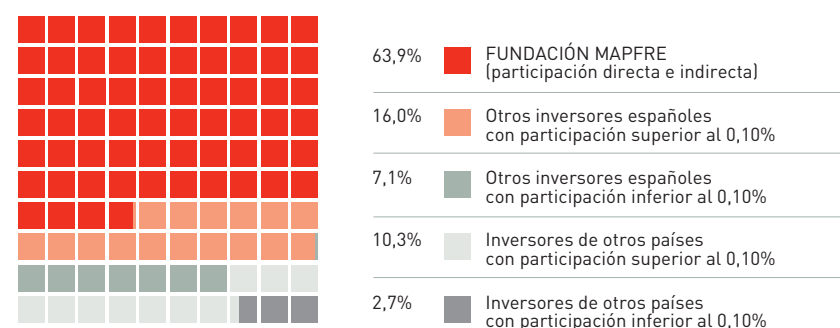
(1) Morgan Stanley Capital Investment (MSCI)

(2) Índices que evalúan el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos.

Composición de la base de accionistas

Al cierre del ejercicio 2008 la sociedad contaba con un total de 488.142 accionistas, de los que 481.582 tenían residencia en España con una participación individual inferior al 0,10 por 100 del capital, lo que supone una disminución del 13,6 por 100 respecto al cierre del ejercicio anterior. El 86,9 por 100 de las acciones correspondía a accionistas residentes en España, y el 13,1 por 100 restante a accionistas de otros países. En los siguientes cuadros se encuentra el desglose del accionariado por tipo de accionistas y países:

Composición de la base de accionistas



ACCIONARIADO POR PAÍSES	%
España	86,9
Estados Unidos	1,2
Reino Unido	0,9
Alemania	0,8
Francia	0,3
Países Nórdicos	0,3
Bélgica	0,1
Suiza	0,1
Sin identificar	9,4

En el ejercicio 2007 se aprobó la aplicación de un plan de incentivos referenciados al valor de las acciones, como fórmula retributiva para altos directivos de la sociedad y sus filiales. Al cierre del ejercicio 2008 el plan alcanza a un total de 38 personas, a quienes se han asignado un total de 8.845.030 acciones teóricas, equivalentes al 0,32 por 100 del capital.

Valor y rentabilidad de la acción

Uno de los principales objetivos de MAPFRE es aumentar el valor de las acciones, mediante el crecimiento rentable de sus distintas Unidades y Sociedades Operativas y la inversión en nuevos proyectos que agreguen valor.

En el siguiente cuadro puede apreciarse el comportamiento de la acción de MAPFRE en los últimos cinco años respecto a los dos principales índices de referencia (el selectivo IBEX 35 y el sectorial Dow Jones Stoxx Insurance):

	1 AÑO	3 AÑOS	5 AÑOS
MAPFRE	(20,3)%	(14,0)%	11,3
DJ Stoxx Insurance	(46,7)%	(45,0)%	(22,5)
IBEX 35	(39,4)%	(14,3)%	18,9

En el mismo periodo, el beneficio por acción (BPA) de MAPFRE ha tenido el siguiente comportamiento:

	2004	2005	2006	2007⁽¹⁾	2008⁽¹⁾
BPA	0,19	0,21	0,28	0,32	0,34
INCREMENTO	–	10,5%	33,3%	14,3%	6,3%

(1) Cifras correspondientes a MAPFRE S.A. bajo su nueva estructura, en la que todas las actividades del Grupo están integradas en la sociedad que cotiza en Bolsa.

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

	2004	2005	2006	2007	2008
DIVIDENDO	0,05	0,06	0,07	0,11	0,14
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	2,4%	2,3%	2,2%	3,1%	4,7%

El beneficio por acción y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número promedio ponderado de acciones, de conformidad con lo establecido por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 33, para tomar en cuenta el efecto de las ampliaciones de capital realizadas en abril de 2004, marzo de 2007 y julio y diciembre de 2008.

El dividendo a cuenta pagado en diciembre de 2008 ha aumentado en un 16,7 por 100 respecto al año anterior; y el que se propone a la Junta General como dividendo complementario es superior en un 14,3 por 100 respecto al complementario de 2007. El desembolso total del año en concepto de dividendos ha ascendido a 374,8 millones de euros, con incremento del 49,7 por 100 respecto a 2007.

El Consejo de Administración, en su reunión del día 29 de octubre de 2008, acordó ofrecer a los accionistas la posibilidad de reinvertir el dividendo a cuenta del ejercicio 2008 en acciones nuevas de la compañía, procedentes de la ampliación de capital diseñada y acordada específicamente a ese efecto. El plan de reinversión aprobado, que podría tener continuidad en el futuro, estableció las siguientes condiciones:

- Los accionistas podían optar libremente entre la reinversión o el cobro del dividendo en efectivo.
- Todos los accionistas titulares de un mínimo de 39 títulos o derechos de suscripción tenían la posibilidad de acogerse al plan de reinversión de dividendos durante el plazo de ejercicio del derecho de suscripción preferente, que finalizó el 28 de noviembre de 2008, día anterior a la fecha de pago del dividendo.
- El precio de emisión se fijó en 2,21 euros por acción, equivalente a la cotización media ponderada de las acciones de la Sociedad del día 28 de octubre de 2008.

Se suscribieron en conjunto 67.980.331 acciones nuevas, emitidas en una ampliación de capital de 150,2 millones de euros, que comenzaron a cotizar el día 18 de diciembre de 2008.

Información pública

La información sobre la evolución de los negocios y las actividades más relevantes de la Sociedad se pone a disposición del público inversor mediante la publicación regular de los siguientes documentos:

FRECUENCIA	TIPO DE INFORMACIÓN
Anual	- Informe anual individual y consolidado - Valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro
Trimestral	- Información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) - Presentaciones de resultados

Adicionalmente, se han preparado presentaciones específicas que se han puesto a disposición del mercado con ocasión de la participación en las conferencias para inversores institucionales organizadas por Cheuvreux Indosuez, Nomura, Goldman Sachs y Merrill Lynch.

Comunicación con los mercados financieros

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 a través de la página web de la Comisión.
- Publicación de la información en el apartado de la página web corporativa de MAPFRE (www.mapfre.com) dedicado a los accionistas.



Los documentos publicados en esta página web se pueden consultar tanto en castellano como en inglés.

- Distribución por correo electrónico a una base de datos de cerca de 600 analistas e inversores institucionales previamente registrados.
- Reuniones con analistas financieros e inversores institucionales, en España y en el extranjero, que constituyen la actividad principal del Departamento de Relaciones con Inversores.

Las reuniones presenciales y las teleconferencias dirigidas a presentar los resultados de cada trimestre se retransmiten en directo a través de Internet ("webcasts") para facilitar el acceso del público a la compañía. En el año 2008 se han realizado ocho retransmisiones de este tipo.

Relaciones con inversores

En el siguiente cuadro se muestra la actividad de comunicación con los mercados financieros llevada a cabo en el año 2008:

Presentaciones de resultados	7
Teleconferencias	4
Reuniones con analistas e inversores institucionales españoles	87
Reuniones con analistas e inversores institucionales de otros países	254
Participación en foros de inversores institucionales	4

En relación con las actuaciones dirigidas a desarrollar los canales de comunicación con los pequeños accionistas, en el ejercicio 2008 cabe destacarse lo siguiente:

- El servicio telefónico de accionistas (902 024 004) ha atendido más de 6.500 consultas, relacionadas principalmente con la evolución de la acción, pago de dividendos, Junta General e información financiera.
- En la sección "Accionistas e inversores" de la página web corporativa, además de mantenerse de forma actualizada la información pública, se han incluido vínculos específicos para facilitar el acceso a documentación de especial importancia para el accionista particular, como la Junta General de Accionistas y el Plan de Reinversión de Dividendos.
- En los meses de marzo y septiembre de 2008 se han distribuido los boletines semestrales correspondientes al segundo semestre de 2007 y primer semestre de 2008 respectivamente, en los que informa sobre los resultados económicos, las actividades más relevantes y la evolución del precio de la acción de la Sociedad.

Desde el año 2001 MAPFRE participa activamente 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.



Datos bursátiles

Durante el ejercicio 2008 las acciones de MAPFRE S.A. han cotizado 254 días en el Mercado Continuo, con un índice de frecuencia del 100 por 100. Se han contratado 2.345.442.245 títulos, frente a 1.965.657.628 en el ejercicio anterior, con aumento del 16,2 por 100. El valor efectivo de estas transacciones ha ascendido a 6.978,9 millones de euros, frente a 6.968,9 millones de euros en 2007, con incremento del 0,1 por 100.

A finales de 2008, 8 bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban "comprar" las acciones de la Sociedad, frente a 5 recomendaciones de "mantener" y 3 de "vender".

MAPFRE y sus mediadores

Las relaciones de MAPFRE con sus mediadores se desarrollan con vocación de estabilidad, permanencia y profesionalidad, lo que le permite contar con la red de distribución más amplia del sector, y con un alto nivel de vinculación de los mediadores, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta del Grupo 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.

A 31 de diciembre de 2008 se habían inscrito en el Registro de Mediadores de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a 14.970 agentes exclusivos de MAPFRE, para los que se han elaborado nuevos contratos adaptados a la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. En consecuencia, se ha modificado la aplicación GIM (Gestión Integral de Mediadores), que facilita la formalización de los contratos de los nuevos agentes permitiendo la mecanización de los mismos.

Con el objetivo de agilizar las gestiones y la inscripción en el registro de los agentes de MAPFRE, en mayo de 2008 las entidades del Grupo se han adherido al Protocolo de Utilización de la Vía Telemática entre la Dirección de Seguros y Fondos de Pensiones y las Entidades Aseguradoras.

En el ejercicio 2008 MAPFRE ha creado el Comité de Coordinación Comercial, dependiente de RED MAPFRE¹, con el objetivo principal de asegurar una mayor coordinación entre la Red y las diferentes Unidades del Grupo, ordenando de forma más eficiente las acciones y campañas comerciales que la Red debe llevar a cabo, para ofrecer al cliente los mejores productos

y servicios aseguradores que den respuesta a todas sus necesidades en las mejores condiciones.

El Comité de Coordinación Comercial ha llevado a cabo en 2008 el diseño y coordinación del Catálogo de Acciones Comerciales, con el fin de mejorar la planificación de la actividad de la Red, facilitándoles una visión global de las campañas previstas, diferenciando las estratégicas (comunes para toda la Red y de obligado cumplimiento), las específicas (orientadas a potenciar el negocio de determinadas áreas de actividad) y las informativas (aportan información sobre aspectos del negocio).

Por otro lado, la Dirección Comercial de RED MAPFRE ha llevado a cabo en 2008 la implantación de su Modelo de Actuación Comercial (MAC), que tiene como objetivo definir un método de trabajo común a toda la RED MAPFRE, a través de la fijación de pautas básicas de actuación para empleados, agentes, corredores, y colaboradores del Grupo.

En esta línea, en 2008 se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Consolidación del Sistema de Gestión Comercial, que posibilita la asignación de gestiones comerciales, la captura y gestión de vencimientos, las notificaciones de devolución de recibos, las campañas comerciales y de prevención, y la notificación de anulaciones de pólizas, entre otras funciones; y que ha registrado en 2008 cerca de 16 millones de accesos a la aplicación, lo que representa un incremento del 182 por 100 con respecto al año anterior.
- Impulso de las actuaciones comerciales en las oficinas de la Red, para mejorar la atención a las necesidades del cliente, adelantándose a sus demandas.
- Medidas para aumentar el índice de clientes compartidos entre las distintas Unidades, buscando una gestión integral de los clientes. Como muestra de esta actividad, en 2008, el número de clientes compartidos se ha elevado a 1,4 millones, un 6,6 por 100 más que en 2007.

A lo largo del ejercicio 2008 se han firmado sendos acuerdos con la Asociación Independiente de Corredurías de Seguros (ADECLOSE), que agrupa a 106 entidades, y con la Asociación Profesional de Mediadores de Seguros (APROMES), que agrupa a 102 corredores y corredurías de seguros, para el desarrollo conjunto de actividades con el objetivo de profesionalizar la mediación de seguros privados.

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 produce a través de diferentes medios, entre los que destacan, por su importancia e intensidad, la infraestructura técnica y humana que aportan las Oficinas Directas, tanto a través de sus Directores como del equipo de asesores comerciales. Periódicamente se realizan reuniones con éstos, tanto

(1) RED MAPFRE se refiere únicamente al territorio español

de carácter informativo como formativo, con el fin de determinar criterios de trabajo, dar orientaciones, solicitar sugerencias y darles a conocer las novedades de MAPFRE. Por otra parte, existe un programa habitual de visitas a las oficinas delegadas para incentivar la oferta comercial. Estos contactos personales se complementan con medios escritos (revistas, documentación y manuales), información a través del Portal Interno, y contacto a través de las plataformas operativas y telefónicas, que cuentan con áreas para la atención de los mediadores, donde pueden realizar todo tipo de consultas y recibir orientación técnica y comercial. Además, se ha llevado a cabo una mejora y ampliación de las aplicaciones instaladas en el Portal Interno al que tiene acceso toda la Red MAPFRE.



— Existen, por otra parte, medios específicos para articular la relación con los corredores, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de este canal. La atención a los corredores generalistas se lleva a cabo desde las Oficinas Directas y desde las Oficinas de Corredores, que se seguirán potenciando para ofrecer un trato profesional y cercano a un canal con tanto protagonismo en el sector, mientras que el Centro Nacional de Corredores da respuesta inmediata y amplia capacidad de suscripción a las grandes corredurías. Además, se ha remodelado el portal de corredores para orientarlo exclusivamente a este tipo de mediación.

En conjunto, MAPFRE pone a disposición de sus mediadores una amplia variedad de herramientas, entre las que destacan el programa SIREN, el Portal Interno de MAPFRE, la Oficina 2000 para agentes plaza, la plataforma informática PDM exclusiva para delegados, el Sistema de Gestión Comercial, la plataforma PC Web para corredores y otros mediadores y el sistema de

publicación de informes INFORED, que facilita el seguimiento y la gestión de la actividad comercial.

En los países de América Latina existen también distintas herramientas para facilitar el trabajo de los mediadores. Entre éstas destacan el Sistema de Información de Pagos en Argentina, que ofrece información actualizada sobre facturas y siniestros; el CRM que permite gestionar y obtener información sobre la actividad comercial, el Sistema de Gestión de Resultados, que analiza el trabajo de los colaboradores, y el Sistema de Planificación Estratégica Corporativa, en Brasil; y el portal Segla II en México, herramienta para cotizar, emitir y cobrar pólizas *on line*.

Selección

MAPFRE tiene establecido un protocolo que incluye todos los procesos que se deben seguir para la selección de los 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, que realizan también las pruebas psicométricas.

Para seleccionar a sus mediadores, MAPFRE elige profesionales y descarta cubrir esos puestos con trabajadores que busquen una actividad temporal. El perfil de los mediadores de MAPFRE responde a criterios de 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 concedida a la formación. En 2008 se ha continuado avanzando en esta área, cumpliendo con los requerimientos derivados de la Ley de Mediación aprobada en 2006, y se han llevado a cabo diversas actividades en España, entre las que destacan por su implicación para el futuro las siguientes:

- Continuación del programa “Nuevos Delegados”, en el que se han inscrito 195 nuevos mediadores en 2008.
- Programa “Agente Integral del Sistema”, con participación de 1.847 nuevos mediadores.
- 187 cursos iniciales para nuevos agentes.
- Formación continua de los delegados, agentes, y otros mediadores centrada en productos, aspectos comerciales y herramientas a la que se han dedicado 70.000 horas.
- Formación *e-learning* sobre el nuevo Modelo de Actuación Comercial (MAC), con un total de 1.460 sesiones de formación realizadas.

— Formación *e-learning* a través de la plataforma MAPFRE, con más de 30 cursos diferentes que se adaptan a las necesidades de los mediadores de RED MAPFRE. En total, la red de mediadores ha recibido más de 22.000 horas de formación *e-learning*: 15.413 horas de formación comercial, 5.818 de formación técnica y 840 de formación corporativa.

— En América Latina, se han impartido más de 76.720 horas de formación relacionadas con el servicio al cliente, herramientas tecnológicas, conservación de cartera y actualización de coberturas, entre otras materias, en 2008.

Programas de apoyo

En la apuesta por la profesionalización de los mediadores, MAPFRE ha contribuido con importantes subvenciones para favorecer la carrera de los agentes profesionales (AIS) y el desarrollo de nuevos delegados. En concreto, a lo largo del año 2008 se han concedido un total de 9,3 millones de euros en ambos programas, lo que supone un incremento del 20,7 por ciento respecto al año 2007.

Acuerdos de distribución

La actuación de RED MAPFRE se complementa con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, en especial los de bancaseguros alcanzados en los últimos años. En concreto, MAPFRE distribuyó sus productos en 2008 a través de 3.754 oficinas de bancaseguros en España y 1.034 en el extranjero.



Nueva sede en Murcia

En 2008, el volumen de primas de seguro aportado por la red de CAJA MADRID ha ascendido a 1.077 millones de euros, y la cifra de ventas de productos bancarios de activo y pasivo para CAJA MADRID aportadas por la RED MAPFRE a 3.430 millones de euros.

Por otra parte, durante 2008 MAPFRE ha firmado nuevos acuerdos para la distribución de seguros con CAJA CANARIAS, CAIXA NOVA, CAJA DEL PENEDÉS y CAJA RURAL DE TOLEDO.

El Grupo mantiene además otros acuerdos de distribución con otras entidades financieras, talleres, concesionarios de automóviles y centros comerciales, entre otros². En 2008 se han firmado nuevos acuerdos con el Consejo General de Enfermería, la cadena de supermercados Eroski, los concesionarios oficiales Kawasaki, e Iberia Plus.

En América Latina, MAPFRE mantiene dos acuerdos de bancaseguros con Noxa Caixa Seguros e Previdencia, en Brasil, y con el Banco Hipotecario Dominicano.

Además, mantiene otros acuerdos con entidades financieras, concesionarios de automóviles, empresas de servicios y centros comerciales². En 2008, el Grupo ha alcanzado un total de 160 acuerdos de distribución, con los que MAPFRE distribuye sus productos en América Latina a través de más de 9.900 puntos de venta, además de su propia red comercial.

En Estados Unidos, MAPFRE mantiene acuerdos de distribución exclusivos con clubes de la Asociación Americana del Automóvil (AAA), que comercializan sus productos a través de 28 puntos de venta y 1.157 agentes.

Calidad

MAPFRE tiene establecidos diversos sistemas de control de la actuación de sus mediadores para mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente. En concreto, sus entidades realizan encuestas periódicas entre los clientes para evaluar la atención prestada, y llevan a cabo un seguimiento de las reclamaciones de aquéllos para solucionar los problemas detectados. También se realizan revisiones operativas de las oficinas, con la elaboración del consiguiente informe, y se desarrollan planes de formación para el uso de las aplicaciones integradas en las distintas plataformas, con el fin de lograr los máximos niveles de calidad.

[2] A través de las figuras de mediación correspondientes

MAPFRE y sus proveedores

MAPFRE mantiene con sus proveedores 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.

El Grupo distingue tres tipos de proveedores con los que tiene diferentes tipos de relación:

- Proveedores de bienes y servicios de carácter general (material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing).

Desde 2008, la relación con estos proveedores se ha centralizado en el Departamento Central de Medios, integrado en la Dirección General de Recursos Humanos y Medios, que gestiona para todo el Grupo en España las compras de dichos bienes y servicios; establece las normas generales aplicables en materia de adquisición de bienes y servicios; y coordina la información a los órganos de decisión de MAPFRE sobre la actuación en relación con los proveedores del Grupo.

- Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), que son gestionados por Unidades y Sociedades Operativas de acuerdo con las normas generales que establece el Departamento Central de Medios.

- Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, comunicaciones), que se relacionan con MAPFRE a través de la Dirección General de Tecnologías y Procedimientos.

Asimismo, se han adoptado medidas para maximizar las sinergias y la actuación coordinada mediante la firma de Acuerdos Marco con los proveedores de tecnología en el ámbito internacional.

Además de los tres grupos de proveedores antes mencionados, hay que señalar que existen departamentos concretos que gestionan la relación con proveedores de productos y servicios de marketing y publicitarios.

En 2008 el coste total facturado por los proveedores a entidades de seguros de MAPFRE ha ascendido a 2.485 millones de euros con el siguiente detalle:

- Bienes y servicios de carácter general, 230 millones de euros.
- Bienes y servicios específicos, 2.040 millones de euros.
- Bienes y servicios tecnológicos, 215 millones de euros.

Por otra parte, las filiales de MAPFRE en el exterior definen la gestión de su relación con los proveedores, estableciendo sus políticas en base a los principios de actuación de la Política de Responsabilidad Social del Grupo.

Canales de relación y sistemas de apoyo

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, y de líneas telefónicas específicas; aunque de forma creciente se están desarrollando plataformas en Internet que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Merecen destacarse como canales especialmente significativos los siguientes:

- El Portal de MAPFRE FAMILIAR para proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil (grúas, taxis, talleres) que pueden realizar a través del mismo sus operaciones: revisión del estado de la facturación, liquidación del servicio, situación de la prestación, asignación de servicios,





autofacturación, etc. Al cierre de 2008 estaban registrados en este portal más de 8.500 compañías proveedoras de servicios de asistencia y reparación del automóvil.

— El Portal de Proveedores de MAPFRE FAMILIAR para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, que cuenta con diversos sistemas de apoyo entre los que destaca el acceso a la página Infocol (www.infocol.com), mediante la cual pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2008 se habían registrado en esta plataforma, y operaban a través de ella, 3.350 profesionales de reparación, de los 3.491 que colaboran con la entidad.

— La plataforma WMSalud, a través de la cual los Asesores Médicos Provinciales pueden recibir y distribuir a los proveedores de servicios sanitarios todo tipo de información de utilidad (manuales, condicionados, información sanitaria). Además, este colectivo tiene a su disposición una dirección de correo electrónico específica para recibir sus sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial. Por otro lado, MAPFRE facilita a estos profesionales la posibilidad de que realicen la facturación automática de sus servicios a través de Internet, utilizando los diferentes dispositivos de gestión existentes en la Red Chip Card.

— La utilización de una plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica, mediante la cual los proveedores reciben los trabajos del día a través de un mensaje corto, y pueden acceder a todos los datos asociados a los mismos. En esta línea, cabe destacar el sistema GMovil para la prestación del servicio de asistencia a flotas, que permite tener localizados a los vehículos en todo momento, y recibir las comunicaciones mediante un dispositivo instalado en los mismos, lo que facilita además la optimización de las rutas y la reducción de costes para el proveedor.

— La creciente generalización del sistema de autofacturación y opciones de tramitación de incidencias y consulta de la facturación vía web, utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA.

— La plataforma operativa FUTURA para la gestión de Asistencia, que integra en el proceso al cliente y al proveedor, y permite realizar una mejor gestión de flotas. Esta tecnología ya está implantada en la mayor parte de Europa y América Latina y paulatinamente se irá instalando en el resto de sus filiales.

En los países de América Latina merecen la pena destacarse en Argentina el Servicio de Información de Pago para proveedores accesible en plataforma web, así como la implantación de un sistema de Quejas y Reclamaciones a través de esta misma herramienta; los Portales de Proveedores de MAPFRE en Brasil y Colombia; el Sistema de Compras web en México; y las áreas correspondientes de gestión de proveedores en Puerto Rico.

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 así como la adopción de prácticas responsables en sus empresas; y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de 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 candidatos que no son seleccionados como proveedores pero 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.



En el caso de los proveedores de bienes y servicios tecnológicos, hay que señalar que la Dirección General de Procedimientos y Tecnologías ha desarrollado una política de selección a través de la cuál se ha definido el Mapa de Proveedores para esta área.

En cuanto a los procedimientos de selección en el exterior, hay que señalar el manual de procedimientos Registro Único de Proveedores de talleres de MAPFRE en Colombia; el Procedimiento para Compras de Tecnología en El Salvador; el de subastas electrónicas en Perú; y la existencia del Comité de Credenciales para el área de Salud en Puerto Rico.

La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general reducida. 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, como el Programa de Fidelización de Grúas, que incluyen entre otras ventajas campañas de descuentos con empresas del Grupo. En esta línea, se mantiene un acuerdo con la entidad financiera Fracciona, del Grupo CAJA MADRID, para que los proveedores de MAPFRE puedan acceder a créditos al consumo en condiciones muy ventajosas respecto a las existentes en el mercado. También merecen destacarse el programa de MAPFRE FAMILIAR que subvenciona motocicletas y material de seguridad vial para la prestación de los diferentes servicios de Asistencia en Viaje, y la acción promocional dirigida al colectivo de profesionales reparadores de siniestros del Hogar (campaña Tourmap), que en 2008 ha premiado a un total de 50 proveedores valorando aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE.

Formación

MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de 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, y se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos dirigidos a aquellos proveedores que prestan servicios a los clientes. Merecen destacarse:

- El Manual Operativo y de Régimen Interno para los profesionales sanitarios, que les facilita un acceso ágil y sencillo a todos los procedimientos y normas relacionados con la actividad asistencial.

- Los diversos cursos que se imparten para facilitar a los proveedores de servicios de atención en carreteras: Técnicas y Metodología de la Asistencia

en Carretera, Gestión Empresarial y Decisión de Inversión para Gerentes de Empresas de Asistencia, y Valoración Técnica del Estado del Vehículo.

Calidad

Todas las entidades del Grupo 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. Además, se han llevado a cabo semestralmente encuestas internas de satisfacción por la Dirección General de Tecnologías y Procedimientos, así como encuestas a proveedores realizadas en Colombia, Puerto Rico y Chile.

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: – Garantía de mantenimiento. – Producto de sustitución en caso de reparación.
Obtención de certificaciones de calidad por parte del proveedor.	– Garantía de la reparación.
Transparencia en la gestión del servicio realizado por el proveedor y en la información dada a la compañía.	Stock adecuado/capacidad de suministro.