



## Índice I

1. Carta del Presidente	5
2. Información general	9
3. MAPFRE y la Responsabilidad Social	15
4. La dimensión económica del Grupo MAPFRE	20
5. La dimensión social de MAPFRE	26
I. MAPFRE y sus empleados	27
II. MAPFRE y sus clientes	38
III. MAPFRE y sus accionistas	51
IV. MAPFRE y sus mediadores	57
V. MAPFRE y sus proveedores	60
6. La dimensión medioambiental de MAPFRE	64
7. Información complementaria	78
I. Principales asociaciones	79
II. Índice de indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial	80
III. Informe de verificación externa	94
IV. Contacte con nosotros	105







## **1. Carta del Presidente**





JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ  
PRESIDENTE

## Carta del Presidente

Nos complace presentar por tercer ejercicio consecutivo nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social, que ha sido redactado de acuerdo con los criterios del Global Reporting Initiative (GRI), y que ha sido verificado por la firma de auditoría Ernst & Young. Avanzamos así en nuestro compromiso por la transparencia y la comunicación con todos los grupos de interés que tienen relación con MAPFRE.

Hemos incluido en la misma publicación una amplia relación de las actividades que han desarrollado en 2006 FUNDACIÓN MAPFRE a través de sus institutos (Acción Social, Cultura, Ciencias del Seguro, Prevención, Salud y Medio Ambiente; y Seguridad Vial), y la FUNDACIÓN CANARIA MAPFRE GUANARTEME, que han dedicado a ello más de 25 millones de euros, de los que una porción destacable se han dirigido a proyectos culturales, educativos y de acción social en los países iberoamericanos donde MAPFRE está presente, recibiendo por ello un amplio reconocimiento tanto en España como en el exterior.

Siempre hemos considerado que la empresa es una institución de servicio público, y que su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad, de acuerdo con la función y la responsabilidad que corresponde a las empresas en el progreso de la Sociedad. Esa responsabilidad implica actuar conforme a unos principios que persiguen la creación de valor para la propia empresa y para todos sus *stakeholders*, a fin de contribuir a la sostenibilidad que, MAPFRE ha asumido como compromiso firme, para toda su organización y en todos los países donde opera.

Además de cumplir con nuestros deberes, las empresas debemos ser capaces de involucrarse y promover un compromiso social activo, estando presente en aquellos escenarios donde mejor se pueda contribuir a hacer posible un mundo más justo y solidario, más humano y habitable.

Ése es el propósito que MAPFRE quiere conseguir a partir de los nueve objetivos de Responsabilidad Social que rigen su actuación, aprobados y publicados en 2004, que se enriquecen cada día con las aportaciones de todas las Unidades y Sociedades del Grupo y con la participación de los más de 28.000 empleados de MAPFRE y sus decenas de miles de colaboradores en 40 países. A todos hay que agradecerles su esfuerzo y su dedicación a este proyecto común.

Este Informe refleja nuestro inequívoco compromiso con el medio ambiente y los principales avances en el cumplimiento de los objetivos de Responsabilidad Social que nos marcamos en el año 2004, con especial énfasis en aquellos aspectos de los que nos hemos ocupado prioritariamente en 2006: optimizar la comunicación con los grupos de interés, y profundizar en los ámbitos de la publicidad responsable. Además, hemos diseñado el Informe con una estructura sencilla y nos hemos esforzado en hacer fácil su lectura, aportando valiosa información complementaria y adicional a los criterios GRI, a los que adecuamos nuestro trabajo así como a los principios del Pacto Mundial, con cuyo cumplimiento MAPFRE está comprometida.

El Informe presta singular atención a los grupos de interés más directamente relacionados con el Grupo: accionistas e inversores, asegurados y clientes, empleados, mediadores y proveedores. A todos ellos dedicamos un capítulo en el apartado que analiza nuestra dimensión social.

Próxima a cumplir 75 años, MAPFRE es una empresa sostenible con vocación de permanencia y de liderazgo. Nuestra finalidad es crecer, creando riqueza y empleo, e impulsando el desarrollo social.

El esfuerzo comprometido y diario de todas las personas que trabajan para MAPFRE hace posible que la Responsabilidad Social se contemple en el Grupo como una nueva forma de gestionar la empresa basada en la equidad, y en valores que a su vez generan valor para la propia empresa y para todos los que se relacionan con ella. Ése es nuestro propósito, y por ello trabajamos cada día en MAPFRE. Gracias a todos los que lo hacen posible, y nuestro sincero reconocimiento a los que nos otorgan su confianza.

Un cordial saludo,



**José Manuel Martínez**  
Presidente









## 2. Información general

## 2. Información general

MAPFRE es un grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios en España y otros 38 países. Dichas actividades se desarrollan a través de 250 sociedades, que se agrupan en divisiones y unidades operativas con amplia autonomía de gestión, bajo la coordinación y supervisión de los altos órganos directivos del Grupo, a los que corresponde fijar las directrices generales y las políticas comunes a que debe atemperar su actuación el conjunto de las entidades que lo integran y aprobar los objetivos y líneas estratégicas de las distintas unidades y sociedades, así como las decisiones e inversiones más importantes.

Tras la reordenación societaria llevada a cabo en 2006, todas las actividades empresariales del Grupo se han integrado en MAPFRE S.A., sociedad holding que cotiza en Bolsa; y el control mayoritario de dicha sociedad se ha transmitido a la FUNDACIÓN MAPFRE, fundación privada que desarrolla actividades no lucrativas de interés general a través de cinco institutos especializados: Acción Social; Ciencias del Seguro; Cultura; Prevención, Salud y Medio Ambiente; y Seguridad Vial.



### Implantación en España

MAPFRE tiene la Red Comercial más amplia del Seguro Español, y una de las de mayor dimensión del conjunto de las entidades financieras. Al cierre del ejercicio 2006 integraban dicha Red:

- 420 oficinas directas
- 2.490 oficinas delegadas
- 24.154 agentes y colaboradores

## Implantación internacional

Además de en España, las sociedades del Grupo operan en un total de 38 países en 16 de los cuales cuenta con sociedades que operan en Seguro Directo; la mayor implantación internacional corresponde a la actividad de Asistencia, que tiene presencia directa en 38 países; y existen oficinas de representación para la aceptación de Reaseguro en 16 países. En el conjunto de esos países el Grupo contaba al cierre del ejercicio 2006 con 1.792 oficinas y un total de 12.281 empleados.

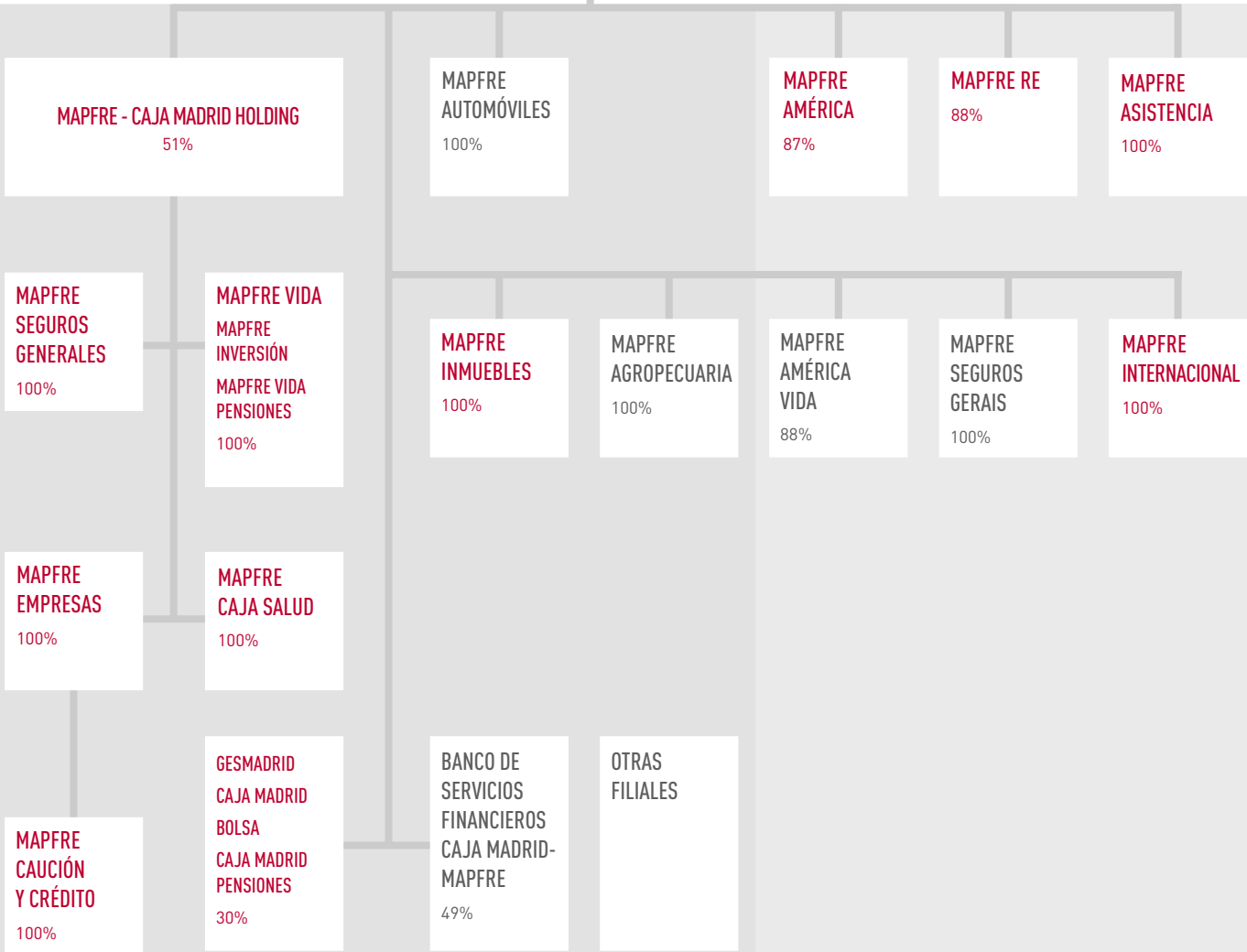
Por áreas geográficas, la mayor implantación se da en el continente americano (21 países), seguido de Europa (12), Asia (4) y África (1).





# Organigrama

**MAPFRE S.A.**











### **3. MAPFRE y la Responsabilidad Social**

### 3. MAPFRE y la Responsabilidad Social

MAPFRE ha considerado siempre que la empresa es una institución de servicio público, y que su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad, como reconocimiento de la función y de la responsabilidad que les corresponde a las empresas en el desarrollo social, y en su inexcusable contribución al progreso.

El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE responde al propósito decidido de generar valor para la propia empresa y para todos sus grupos de interés, y se desarrolla a través de tres ejes fundamentales: el buen gobierno, la práctica y el fomento de relaciones de equidad con todos los grupos de interés, y la acción social, que se materializa a través de los programas de FUNDACIÓN MAPFRE.

Esta actuación integrada y conjunta refuerza la función social que MAPFRE ha desarrollado a lo largo de casi 75 años de historia contribuyendo a la sostenibilidad, que el Grupo asume como principio de actuación y firme compromiso en toda su organización, y en los 39 países en que opera.

En 2006, MAPFRE ha recibido el Premio a la Responsabilidad Social Corporativa otorgado por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila.

#### Principios y objetivos de Responsabilidad Social

En el cuadro siguiente se detallan los nueve principios y objetivos de MAPFRE en materia de responsabilidad social, y las principales actuaciones llevadas a cabo para integrar en la gestión del Grupo y en su estrategia políticas y procedimientos relacionados con aquéllos:

Principios y objetivos de RS	Actuaciones realizadas
I. Difusión y cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales, y de cuantas obligaciones se deriven de ellas, singularmente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPFRE participa activamente con el Pacto Mundial, y divulga sus principios en todas las empresas del Grupo, tanto en España como en el extranjero.</li> <li>• Ha publicado en 2006 el Informe de Progreso (<a href="http://www.globalcompact.com">www.globalcompact.com</a> y <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a>), cumpliendo con la obligación adquirida con su adhesión al Pacto.</li> <li>• MAPFRE es miembro de pleno derecho de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), con la que colabora.</li> <li>• Los Principios Institucionales recogidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, y en especial, el de Responsabilidad Social, incluyen una referencia expresa a los derechos humanos y el desarrollo sostenible.</li> </ul>
II. Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Convenio Colectivo 2006-2009 del Grupo Asegurador MAPFRE ha impulsado en España medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, de igualdad de oportunidades y de no discriminación.</li> <li>• MAPFRE dispone de una política corporativa de selección que garantiza el acceso a la organización de profesionales cualificados, con independencia de la ideología que profesen, su raza, creencia, sexo o condición. El cumplimiento de esta política se somete periódicamente a auditoría.</li> </ul>

Principios y objetivos de RS	Actuaciones realizadas
<p>III. Promoción de un sentido creciente de solidaridad, responsabilidad y participación social entre sus empleados, colaborando en los programas que a tal efecto se ejecuten o desarrollen, apoyando la acción social de la empresa e impulsando las iniciativas de voluntariado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2006 se ha creado el Instituto de Acción Social de la FUNDACIÓN MAPFRE, con tres líneas de actuación definidas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- En España, integración social de las personas con discapacidad: el Instituto convoca becas de formación profesional para ayudar a la integración laboral; ha firmado un convenio con la Universidad de Educación a Distancia (UNED) para favorecer la plena integración de los alumnos en la universidad; y patrocina (con límite económico preestablecido) proyectos de integración social.</li> <li>- En Iberoamérica, integración social de niños y adolescentes desfavorecidos, principalmente a través de la formación integral: en 2006 se han firmado acuerdos por importe de dos millones de euros con diferentes fundaciones y ONG.</li> <li>- Se ha puesto en marcha el Programa de Voluntariado, con participación en España de 550 personas entre empleados y colaboradores de MAPFRE y sus familiares.</li> </ul> </li> </ul>
<p>IV. Prestación a sus asegurados y clientes de un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas del Grupo MAPFRE se han adherido a las Guías de Buenas Prácticas en materia de Transparencia y Publicidad aprobadas por la patronal del Seguro UNESPA.</li> <li>• Los órganos de gobierno de MAPFRE han aprobado la elaboración de la política corporativa de responsabilidad social de proveedores, que se implantará en su caso en 2007.</li> </ul>
<p>V. Gestión socialmente responsable de las relaciones con sus proveedores y colaboradores basada en la libertad, el respeto recíproco y el mutuo beneficio.</p>	
<p>VI. Política de actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPFRE aprobó en 2005 la Política Medioambiental del Grupo y el Plan de Acción Medioambiental 2005-2007 para su desarrollo, del que merecen ser destacados:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Proyecto 3R para fomentar la reducción, la reutilización y el reciclado de papel.</li> <li>- El Plan de Eficiencia Energética para fomentar el uso de energías renovables.</li> <li>- El Plan Recicla para la gestión adecuada de residuos.</li> <li>- El Plan para el fomento de Sensibilización Medioambiental.</li> <li>- Las medidas de eco-eficiencia en el uso del agua para continuar con la reducción del consumo de agua.</li> </ul> </li> </ul>
<p>VII. Política de comunicación con todos los grupos de interés basada en la transparencia, la veracidad y el compromiso, singularmente con los accionistas e inversores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPFRE trabaja para que su página web corporativa sea un canal de comunicación permanente accesible a todos los grupos de interés.</li> <li>• Accionistas e inversores disponen en dicha web de un espacio diseñado especialmente para ellos, en el que se ofrece amplia información relacionada con la acción de MAPFRE y otros aspectos de interés.</li> </ul>
<p>VIII. Mantenimiento de una relación permanente de colaboración con las Administraciones Públicas basada en la transparencia y la honestidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAPFRE participa activamente, a título individual y como miembro de UNESPA, en la autorregulación del Sector Asegurador.</li> </ul>
<p>IX. Actuación respetuosa con los principios de libertad y lealtad de competencia en el mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las empresas del Grupo MAPFRE se han adherido a las Guías de Buenas Prácticas en materia de Transparencia y Publicidad aprobadas por UNESPA.</li> </ul>



## Comunicación con los grupos de interés

MAPFRE ha definido sus grupos de interés distinguiendo dos niveles:

- Nivel 1, que incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización.
- Nivel 2, que engloba a aquéllos no vinculados a la organización a través de una relación contractual, a los que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o en su caso les afectan de forma limitada.

Para procurar una relación de equidad con ellos, MAPFRE trabaja de forma permanente en la mejora y revisión de los canales de comunicación establecidos, generando nuevos procesos y actuando de forma prioritaria por su grado de vinculación con los grupos de interés de nivel 1. El siguiente cuadro muestra una relación de los principales canales establecidos:

Grupos de Interés de N.1	Canales de relación
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tecnología al servicio del empleado: Intranet, Portal del empleado, Buzón de RRHH, y Autoservicio del Empleado.</li> <li>• Comunicación directa a través de la Dirección General de RRHH.</li> <li>• Revistas de comunicación interna: El Mundo de MAPFRE y Red MAPFRE.</li> </ul>
<b>Socios, accionistas e inversores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La página web corporativa dedica un apartado específico a facilitar información a este grupo de interés.</li> <li>• Departamento de Relaciones con Inversores (atención permanente).</li> <li>• Reuniones periódicas con analistas financieros e inversores.</li> </ul>
<b>Asegurados y clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red MAPFRE: oficinas, agentes y colaboradores.</li> <li>• Plataformas telefónicas con servicio 24 horas los 365 días del año.</li> <li>• Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet.</li> <li>• Canal Banca-Seguros.</li> <li>• Dirección de Reclamaciones y Comisión de Defensa del Asegurado.</li> </ul>
<b>Mediadores y colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canales tecnológicos como el programa SIREN, el acceso al Portal Interno de MAPFRE, la plataforma informática PDM para delegados, y plataforma PC Web para corredores y otros mediadores.</li> <li>• Reuniones periódicas con los responsables comerciales.</li> <li>• Revistas de comunicación, circulares y manuales.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataformas tecnológicas y plataformas vía Internet.</li> <li>• Líneas telefónicas específicas.</li> <li>• Asesores específicos, principalmente para la relación con los profesionales de servicios sanitarios, y centros médicos y hospitalarios.</li> </ul>



NUEVA CAMPAÑA DE PUBLICIDAD  
INSTITUCIONAL DE MAPFRE

## Publicidad responsable

MAPFRE practica una política de comunicación basada en la transparencia, la veracidad y el compromiso, y promueve una publicidad socialmente responsable.

Por ello, en 2006 se ha adherido de forma voluntaria a las Guías de Buenas Prácticas en materia de Transparencia y Publicidad elaborados por la patronal española de seguros UNESPA, que promueven como principios generales el compromiso de emplear un lenguaje sencillo, directo y adaptado a los usos habituales de los destinatarios, teniendo presentes principios deontológicos tan importantes como la buena fe, el respeto al medio ambiente, la protección de niños y adolescentes y la no discriminación, entre otros.

La marca MAPFRE representa el esfuerzo de un Grupo que basa su actuación empresarial en la calidad de sus productos y de sus servicios, en la calidad de su equipo humano, en su buena gestión y en su responsabilidad social. La imagen de marca identifica al Grupo en todos los países en los que está presente a través del nombre de sus empresas y oficinas; por ello, para MAPFRE es objetivo prioritario cuidar la presencia de la marca, y mantener una imagen fiel a lo que representa.

En ese sentido, en el ámbito de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social, se creó a finales de 2005 la Dirección de Imagen y Publicidad del Sistema para supervisar la imagen corporativa y la actuación publicitaria, así como cualquier otra actividad que afecte directa o indirectamente a la imagen de MAPFRE.

Dicha Dirección ha elaborado un plan estratégico de publicidad, aprobado en marzo de 2006 por los órganos de gobierno de MAPFRE, que pretende integrar de forma eficaz la publicidad de producto con la publicidad institucional, que se basa en los valores de calidad y servicio y que además pone de relieve nuestra vocación internacional y nuestro compromiso social. En cumplimiento de dicho plan, a lo largo de 2006 se han sucedido de forma coherente y coordinada una serie de campañas de productos -Automóviles, Hogar y Jubilación-, que culminan en 2007 con el desarrollo de una nueva campaña de marca.

La actuación en materia de publicidad descansa en una relación privilegiada con la firma McCann-Erickson, basada en el compromiso, en la transparencia y en la generación de valor para ambos. El Grupo McCann está adherido desde enero de 2004 a la Ley Sarbanes-Oxley de buen gobierno corporativo, aplicable a empresas que cotizan en el mercado americano, garantizando así la transparencia de su gestión y de actuación con sus clientes.

The background is a solid red color. It features two thin, white, curved lines that intersect to form a large, abstract shape. One line curves from the top left towards the bottom right, while the other curves from the top right towards the bottom left. The text is positioned in the upper left quadrant of the red area.

## **4. Dimensión económica del Grupo MAPFRE**



## 4. Dimensión económica del Grupo MAPFRE<sup>1</sup>

### Ingresos por operaciones, y fondos gestionados

Las primas emitidas de seguro directo y aceptadas de reaseguro del Grupo MAPFRE han ascendido en el año 2006 a 10.932,7 millones de euros, con aumento del 8,1 por 100. Los ingresos totales por operaciones han alcanzado en el año 2006 la cifra de 13.583,4 millones de euros, incluyendo 349,6 millones de nuevas aportaciones brutas a fondos de pensiones. Los ingresos mencionados se distribuyen por tipos de actividad como se detalla en el siguiente cuadro:

	2006	2005	Var. % 06/05
<b>Sociedades con actividad principalmente en España</b>	<b>9.057,7</b>	<b>8.702,9</b>	<b>4,1%</b>
Primas emitidas y aceptadas	7.152,2	6.961,8	2,7%
Ingresos de inversiones	1.282,7	1.275,1	0,6%
Otros ingresos	622,8	466,1	33,6%
<b>Sociedades con actividad principalmente fuera de España</b>	<b>4.350,8</b>	<b>3.619,1</b>	<b>20,2%</b>
Primas emitidas y aceptadas	3.780,5	3.148,4	20,1%
Ingresos de inversiones	423,8	335,0	26,5%
Otros ingresos	146,4	135,8	7,8%
<b>Holding (individual)</b>	<b>167,8</b>	<b>241,6</b>	<b>(30,5)%</b>
<b>SUBTOTAL INGRESOS AGREGADOS</b>	<b>13.576,3</b>	<b>12.563,6</b>	<b>8,1%</b>
Ajustes de consolidación y otras sociedades	(342,6)	(385,3)	(11,1)%
<b>SUBTOTAL INGRESOS CONSOLIDADOS</b>	<b>13.233,8</b>	<b>12.178,4</b>	<b>8,7%</b>
Aportaciones brutas a fondos de pensiones	349,6	295,7	18,2%
<b>TOTAL INGRESOS POR OPERACIONES</b>	<b>13.583,4</b>	<b>12.474,1</b>	<b>8,9%</b>

Cifras en millones de euros

A continuación se refleja la evolución de fondos gestionados en productos de Vida y Ahorro:

	2006	2005	Var. % 06/05
Provisiones técnicas de Vida	15.265,8	15.200,4	0,4%
Fondos de pensiones	1.493,2	1.287,4	16,0%
Fondos de inversión	3.777,3	3.097,1	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>20.536,3</b>	<b>19.584,9</b>	<b>4,9%</b>

Cifras en millones de euros

En general, todas las Unidades han mostrado en 2006 un crecimiento satisfactorio, especialmente el ramo de Automóviles.

(1) En este apartado se presentan las magnitudes económicas pro forma de MAPFRE S.A. Se facilita información adicional respecto a estas cifras en el apartado "RESULTADOS PRO FORMA" del Informe Anual 2006 de MAPFRE S.A.

## Resultados

En el ejercicio de 2006 el beneficio consolidado del Grupo después de impuestos ha ascendido a 800,6 millones (598,3 millones de euros en 2005), con incremento del 33,8 por 100.

## Balance

El balance consolidado pro forma se presenta en el cuadro siguiente:

	2006	2005	Var. % 06/05
<b>ACTIVO</b>			
Fondo de comercio	603,9	591,2	2,1%
Inmovilizado Material	1.144,9	1.051,9	8,8%
Inversiones	24.134,7	22.944,7	5,2%
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	1.804,4	1.647,8	-
Otros activos	6.029,9	5.931,3	1,7%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>33.717,8</b>	<b>32.166,9</b>	<b>4,8%</b>
<b>PASIVO</b>			
Fondos Propios	4.026,4	3.534,6	13,9%
Socios externos	1.027,8	931,9	10,3%
Deuda financiera	808,6	613,9	31,7%
Provisiones técnicas	24.027,3	23.316,7	3,0%
Provisiones del Seguro de Vida	15.081,8	15.041,1	0,3%
Otras provisiones técnicas	8.945,5	8.275,6	8,1%
Provisiones para riesgos y gastos	244,7	168,3	45,4%
Otros pasivos	3.583,0	3.601,5	(0,5)%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>33.717,8</b>	<b>32.166,9</b>	<b>4,8%</b>

Cifras en millones de euros

Los activos totales gestionados por MAPFRE, incluyendo los fondos de inversión y fondos de pensiones, han ascendido a 38.988,3 millones de euros (36.551,4 millones de euros en 2005) con incremento del 6,7 por 100.

El patrimonio neto consolidado pro forma del Grupo MAPFRE ascendía al cierre del ejercicio a 5.054,2 millones de euros. De este importe, 1.027,8 millones de euros corresponden a la participación de los accionistas minoritarios en las sociedades filiales, y 4.026,4 millones de euros a la participación mayoritaria de CARTERA MAPFRE.

## Otras magnitudes

Como se muestra en el siguiente cuadro, el Grupo está presente en 39 países, incluida España, y cuenta con 28.091 empleados y 1.792 oficinas en todo el mundo.

<b>DISTRIBUCIÓN E IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO</b>					
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Número de países con presencia	37	37	38	38	39
Número de empleados	18.230	18.605	19.920	24.967	28.091
España	9.523	10.064	10.358	14.412	15.810
Otros países	8.707	8.541	9.562	10.555	12.281
Número de oficinas	3.230	3.529	3.812	4.273	4.702
España	2.637	2.725	2.788	2.861	2.910
Otros países	593	804	1.024	1.412	1.792
Distribución territorial del negocio por primas					
España	73%	73%	73%	70%	69%
Otros países	27%	27%	27%	30%	37%



CALL CENTER DE  
MAPFRE CAJA SALUD



A continuación se muestran las cuotas de mercado del Grupo correspondientes al año 2006. Es relevante mencionar la posición de liderazgo de MAPFRE en el Seguro de Automóviles, en el que tiene una cuota de mercado del 20,3 por 100.

<b>CUOTAS DE MERCADO</b>					
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Cuotas en España sobre primas No Vida					
Automóviles	19,4%	19,6%	20,2%	21,0%	20,3%
Salud	7,6%	7,4%	7,7%	7,9%	7,8%
Resto	14,2%	17,7%	18,0%	18,3%	18,0%
Total No Vida	15,6%	17,0%	17,3%	17,8%	17,3%
Cuotas en España Vida sobre provisiones técnicas	8,9%	10,6%	10,6%	10,4%	10,3%
Cuotas en Latinoamérica sobre primas No Vida	5,2%	5,4%	5,7%	6,1%	n.d.

\*Según datos provisionales

Las acciones de MAPFRE S.A. en el ejercicio 2006 han tenido una revalorización del 22,6 por 100; y su beneficio por acción ha alcanzado los 0,28 euros.

<b>EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE LA ACCIÓN</b>					
	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004 NIIF</b>	<b>2005 NIIF</b>	<b>2006 NIIF</b>
Capitalización a 31 de diciembre (millones de euros)	1.404	2.039	2.590	3.333	4.085
PER	12,4	14,4	12,4	13,3	12,4
Beneficio por acción (euros)	0,12	0,15	0,19	0,21	0,28
Dividendo por acción (euros)	0,04	0,04	0,05	0,06	0,07
Precio / Valor en libros	1,30	1,87	1,40	1,53	1,75



The background is a solid red color. It features two thin, white, curved lines that intersect. One line curves from the top left towards the bottom right, while the other curves from the top right towards the bottom left. The text is positioned in the upper left quadrant of the red area.

## **5. La dimensión social de MAPFRE**



## 5. La dimensión social de MAPFRE

### I. MAPFRE y sus empleados

MAPFRE considera que sus empleados son su principal activo y los protagonistas de su crecimiento, por lo que mantiene un fuerte compromiso con su desarrollo y formación.

#### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA

La plantilla de las distintas entidades del Grupo estaba compuesta a 31 de diciembre de 2006 por 28.091 empleados, con la siguiente distribución geográfica:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	2006	2005	Variación %
ESPAÑA	15.810	14.412	9,7%
AMÉRICA	11.193	9.493	17,9%
OTROS PAÍSES	1.088	1.062	2,4%
<b>TOTALES</b>	<b>28.091</b>	<b>24.967</b>	<b>12,5%</b>

En 2006, los incrementos de la plantilla se han producido principalmente en España y en América. El crecimiento en España se debe en gran medida a la incorporación de dos nuevas entidades (MAPFRE SERVICIOS DE PREVENCIÓN con 380 empleados, y CLÍNICA CASTELLÓ con 93 empleados) sin las cuales el incremento hubiera sido del 6,4 por ciento; en América el crecimiento es consecuencia fundamentalmente de la fuerte expansión territorial y el incremento del negocio, debiendo destacarse que más del 50 por 100 de los nuevos empleados contratados se dedican a la actividad comercial.

El 55,2 por 100 de los empleados de MAPFRE son mujeres, y el 44,8 por 100 hombres, con el desglose que se muestra en el siguiente cuadro:

AREAS GEOGRÁFICAS	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
ESPAÑA	6.251	39,5	9.559	60,5
AMÉRICA	5.771	51,6	5.422	48,4
RESTO	564	51,8	524	48,2
<b>TOTALES</b>	<b>12.586</b>	<b>44,8</b>	<b>15.505</b>	<b>55,2</b>

La estructura de la plantilla por categorías es la siguiente:

CATEGORÍAS	NÚMERO						PORCENTAJE					
	ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL		ESPAÑA		OTROS PAÍSES		TOTAL	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
JEFES/DIRECTIVOS	1.545	1.337	351	331	1.896	1.668	9,8	9,3	2,9	3,1	6,8	6,7
ADMINISTRATIVOS	4.768	4.274	845	854	5.613	5.128	29,7	29,7	6,9	8,1	20,0	20,5
COMERCIALES	2.629	2.698	3.890	2.974	6.519	5.672	16,5	18,7	31,6	28,2	23,2	22,7
TÉCNICOS Y OTROS	6.868	6.103	7.195	6.396	14.063	12.499	44	42,4	58,6	60,6	50,0	50,1

La media de edad de las personas que integran la plantilla se sitúa en 36,3 años, y su antigüedad en 6,6 años, con los siguientes desgloses por áreas geográficas:

PAÍSES	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2006	2005	2006	2005
ESPAÑA	38,3	37,3	8	7,3
AMÉRICA	33,5	33,5	4,8	5,1
OTROS PAÍSES	34,8	34,9	6	5,5

## POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

### Principios generales

De acuerdo con lo establecido en su Código de Buen Gobierno, MAPFRE promueve las actuaciones necesarias para que dentro de su organización rijan con carácter permanente el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados, y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas.

Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

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 la responsabilidad social forme parte de los derechos y las obligaciones de todos los empleados de la organización, y sea compartida por todos los estamentos de la misma.

### Política de 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 2006 el 96 por 100 del total, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

	CONTRATACIÓN FIJA	
	SEGUROS	RESTO NEGOCIOS
ESPAÑA	96%	65%
AMÉRICA	95%	-

### Integración de discapacitados

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 96 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, por importe de 379.334 euros. FUNDACIÓN MAPFRE continúa desarrollando y ampliando su proyecto de becas de formación para personas discapacitadas, que busca entre otros objetivos su integración laboral.

### Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida laboral y personal en España

El Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE establece medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, entre las que cabe destacar las siguientes:

- o De horario: reducción de jornada, de una hora como mínimo; excedencias de hasta tres años con derecho de reserva de puesto de trabajo para el cuidado de familiares; una hora y media de flexibilidad de la entrada al trabajo en el horario general; plan para la racionalización y



PREMIO A LA CONCILIACIÓN  
LABORAL DEL AYUNTAMIENTO  
DE MAJADAHONDA

control de las horas extraordinarias; consideración del día 31 de diciembre como festivo, y horario reducido el día 5 de enero; y prioridad de las trabajadoras embarazadas para los cambios de turno en plataformas 24 horas.

- De permisos: tres días anuales o veintiuna horas para la realización de asuntos propios, recuperables salvo que sean utilizados para acudir a consulta médica propia o de un familiar; un día recuperable, adicional a los dos días establecidos en la legislación laboral, para casos de nacimiento de hijo, régimen de acogimiento, adopción, enfermedad grave, intervención quirúrgica grave, accidente grave u hospitalización y fallecimiento del cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, extendiéndose este permiso a los parientes consanguíneos hasta de segundo grado de la pareja de hecho; tres días en Semana Santa; quince días, adicionales a la baja maternal, en sustitución de la hora de lactancia; un día por traslado, adicional al establecido en Convenio del Sector Seguros; y permisos especiales para la adopción nacional e internacional, y para asistir al examen de conducir.
- Económicas: ayudas para guarderías, por importe de 400.512 euros, y subvenciones para asistencia a campamentos de verano de 177 hijos de empleados, por importe de 21.338 euros.

En el año 2006 se ha creado la Comisión de Igualdad de Oportunidades compuesta por seis miembros, de los cuales tres son designados por la dirección de la empresa, y tres por la representación social firmante del Convenio. Las funciones de esta Comisión son:

- Promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, la conciliación de vida laboral y personal, y la protección de la dignidad de los trabajadores.
- Recibir información acerca del cumplimiento de las iniciativas propuestas que hayan sido aprobadas y aplicadas.

En España son mujeres el 85 por 100 de los nuevos empleados incorporados en 2006 (70 por 100 en entidades de seguros), y el 25 por 100 de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo; en América, son mujeres el 42 por 100 de los nuevos empleados incorporados, y el 23 por 100 de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo.



### **Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral en el trabajo**

En la convicción de que la cultura y valores de la empresa están orientados hacia el respeto y la dignidad de los empleados, MAPFRE ha asumido en el Convenio Laboral 2006-2009 del Grupo Asegurador el compromiso de elaborar un protocolo de actuación para casos de acoso moral en el trabajo, que preverá 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.

### **Normativa sobre selección**

MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorías internas periódicas. En 2006 se han actualizado los procedimientos de selección, y se ha revisado su adecuación a las legislaciones locales de los países de América en que MAPFRE está presente. Sus objetivos son los siguientes:

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

Para facilitar la movilidad funcional interna, MAPFRE se ha comprometido en su Convenio Colectivo del Grupo Asegurador a 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. Durante el año 2006 se han llevado a cabo 221 procesos de movilidad funcional interna en España. Esta actuación repercute en:

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

### **Formación y desarrollo profesional**

El modelo de formación de MAPFRE busca el desarrollo profesional continuo, mediante la transmisión de los conocimientos, 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, tecnológica y seguridad e idiomas principalmente).
- Incrementar la participación de expertos de MAPFRE en los programas educativos.
- Desarrollar nuevos canales de formación.

De acuerdo con lo previsto en el Convenio 2006-2009 del Grupo Asegurador MAPFRE, en 2006 se ha creado la Comisión de Desarrollo Profesional, que tiene competencias en cuanto a conocimiento y seguimiento del Plan de Formación.

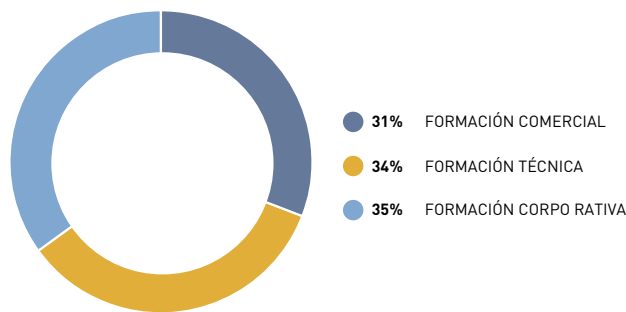
### FORMACIÓN EN ESPAÑA

En 2006 se han impartido un total de 415.768 horas de formación a directivos y empleados, con un promedio de 26 horas por empleado (35 horas por empleado en las empresas de seguros del Grupo), conforme al siguiente desglose:

	2006 <sup>(1)</sup>		2005 <sup>(1)</sup>	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	2.713	129.199	2.398	165.092
FORMACIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	8.705	140.604	7.957	109.987
FORMACIÓN CORPORATIVA	4.081	145.965	2.232	139.261
<b>TOTALES</b>	<b>15.499</b>	<b>415.768</b>	<b>12.587</b>	<b>414.340</b>

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

### DISTRIBUCIÓN DE PROGRAMAS



- El Centro de Formación de MAPFRE ha impartido en 2006 un total de 73 seminarios, a los que han asistido 850 participantes con 28.314 horas de formación. Es de destacar la participación de 157 directivos en 10 diferentes seminarios, en los que se han impartido 3.350 horas de formación con el objetivo de integrar aspectos relacionados con la cultura y la gestión en MAPFRE.
- Se ha continuado desarrollando el "Proyecto Horizonte", programa de formación gradual para jóvenes empleados con potencial de desarrollo. En 2006 se han celebrado 7 módulos, que han supuesto 8.365 horas lectivas, con 78 participantes (55 de España y 23 procedentes de empresas de otros países).
- Se ha realizado la primera edición (212 horas) del "Programa de Desarrollo Directivo", dirigido a directivos y mandos con experiencia en puestos de responsabilidad, tanto de España como del exterior, cuya superación da derecho a un título reconocido y homologado por la Universidad de Alcalá de Henares. En esta primera edición, han participado 22 personas (12 de empresas de MAPFRE en España, y 10 de empresas radicadas en el exterior).
- Se ha creado una normativa específica que regula el acceso a la formación en idiomas, principalmente el inglés, de la que se han beneficiado 1.229 empleados que han recibido 41.139 horas de formación.
- Ha continuado desarrollándose con excelentes resultados la formación en Tecnología y en Ofimática con metodología e-learning, con 417 participantes y 10.181 horas.
- Se han destinado 11.940 horas a la formación de 199 nuevos empleados en programas básicos de conocimiento del negocio asegurador, que puede realizarse a distancia o con metodología e-learning.

- Se ha desarrollado en España una nueva versión e-learning del Plan de Acogida, que facilita a los nuevos empleados orientación para sus primeros pasos en MAPFRE, y que ha recibido el Premio Garben 2005 a la mejor iniciativa de formación en la empresa.
- Se ha comenzado a utilizar la plataforma corporativa e-formación, que facilita el aprendizaje por Internet, adaptada a las necesidades y al volumen creciente de formación. En este ejercicio se han realizado 1.070 inscripciones, con un alto grado de satisfacción y aprovechamiento.
- Asimismo, todo el personal dedicado a tareas de vigilancia y protección de instalaciones ha recibido sus respectivos planes de formación marcados por el Ministerio de Interior.

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

### FORMACIÓN EN OTROS PAÍSES

En América el número promedio de horas de formación por año y empleado ha sido de 32,25 horas, con el desglose que se refleja en el siguiente cuadro:

PAÍSES	Nº DE HORAS		PAÍSES	Nº DE HORAS	
	2006	2005		2006	2005
ARGENTINA	37	44	PARAGUAY	57	12
BRASIL	57	60	PERÚ	34	97
COLOMBIA	42	6	URUGUAY	19	21
CHILE	46	8	VENEZUELA	20	14
EL SALVADOR	15	2	PUERTO RICO	11	3
MÉXICO	79	45			



## PRÁCTICAS DOCENTES

La acogida de becarios y la realización de prácticas docentes en las empresas de MAPFRE en España se realizan a través de los correspondientes programas de cooperación con centros educativos, universidades y escuelas de negocio. En 2006 han realizado prácticas 124 becarios.

### Evaluación y Desarrollo

A lo largo de 2006 se ha diseñado y puesto en marcha un sistema de evaluación y desarrollo, que ya se ha comenzado a implantar en varias unidades. Este sistema facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, y valora tanto el cumplimiento de objetivos como la calidad del desempeño.

### Relaciones empresa-trabajadores

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa aplicable en cada uno de los países, y tiene establecidos mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales. Los datos de representación sindical en las empresas de seguros del Grupo en España correspondientes a 2006 son los siguientes:

- Porcentaje de plantilla representada: 57 por 100.
- Distribución porcentual de los representantes: CC.OO. 83,1 por 100, UGT 14,1 por 100, ELA 1,3 por 100, y otros 1,5 por 100.

A lo largo del ejercicio 2006 se han celebrado 33 procesos electorales, de los que 18 han sido renovaciones de mandato, que se han desarrollado con plena normalidad y ausencia de conflictos.

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

- Comisión Mixta, que ha celebrado en el año 2006 dos reuniones.
- Comisión de Desarrollo Profesional, que ha celebrado en el año 2006 dos reuniones.
- Comisión de Igualdad de Oportunidades, que ha celebrado dos reuniones en el año 2006.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones, que ha celebrado una reunión en el año 2006.
- Comité de Seguridad y Salud, que ha celebrado cuatro reuniones en el año 2006.

Con independencia de lo anterior, se han mantenido a lo largo del año 2006 numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, y se le ha facilitado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.

Para facilitar la comunicación de los representantes de los trabajadores, cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considere oportunas, sustituyendo el tablón de anuncios físico, y de una cuenta de correo electrónico para dirigirse a los trabajadores. El Crédito Sindical ha sido de 84.300 horas en el año 2006, y la subvención establecida para actividades sindicales asciende a un máximo de 62.883 euros.

En el año 2006 se ha firmado el Convenio Colectivo 2006-2009 para el Grupo Asegurador MAPFRE, que afecta a 9.583 empleados en España, y cuya duración es de cuatro años.

### Servicio de atención al empleado

MAPFRE fomenta el uso de las tecnologías al servicio del empleado:

- En 2006 se ha incorporado al "Autoservicio del Empleado" el Sistema de Gestión del Desempeño, lo que incrementa las posibilidades de autogestión del empleado, que ya podía



consultar a través del Autoservicio la información relativa a sus recibos de salarios, las bonificaciones de sus seguros, los capitales actuales de su póliza de vida, sus aportaciones al plan de pensiones y las ayudas por hijos, así como solicitar su incorporación al seguro de salud y la concesión de prestaciones del fondo de ayuda a empleados.

En el año 2006, las gestiones realizadas por los empleados de España a través de este servicio han ascendido a 23.172, lo que representa un 9,6 por 100 más que el año anterior; y el número de consultas recibidas a través del buzón de Recursos Humanos del Portal Interno (6.173) es muy superior al de las recibidas por otros medios (3.118).

## SEGURIDAD Y SALUD (ESPAÑA)

MAPFRE desarrolla una política de Prevención de Riesgos Laborales que tiene por objetivo proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables. Para ello, ha optado por desarrollar la actividad preventiva con arreglo a la modalidad de Servicio de Prevención Mancomunado, órgano asesor en seguridad y salud en el trabajo al que están adheridas todas las empresas del Grupo, excepto MAPFRE QUAVITAE que está previsto se incorpore en enero de 2008.

El Servicio de Prevención Mancomunado de MAPFRE está integrado en la Dirección General de Recursos Humanos, y abarca las especialidades de Vigilancia de la Salud, Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía, y Psicología Aplicada.

La Dirección del Servicio de Prevención está situada en la sede social (Majadahonda) y existen Unidades Básicas de Salud (UBS)<sup>2</sup> en Madrid (Majadahonda, Paseo de Recoletos 23 y General Perón 40), Barcelona y Valencia. Como apoyo, en cada provincia existe un responsable de prevención que colabora con el Servicio de Prevención Mancomunado.

La acción preventiva de MAPFRE se planifica y recoge en el Plan Integral de Prevención, documento base que se actualiza periódicamente y en el que se establecen la forma de actuación y las medidas que deben emplearse en materia de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Vigilancia de la Salud, para conseguir el nivel óptimo de protección de los trabajadores frente a los posibles riesgos laborales.

El Sistema de Prevención de MAPFRE ha sido auditado en dos ocasiones por expertos independientes, tal y como establece la normativa vigente, con resultado favorable.

La participación de los representantes de los trabajadores en esta materia se concreta, por una parte, mediante la actividad de los 123 Delegados de Prevención existentes en el Grupo, y por otra, con su representación 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.

Durante 2006 pueden reseñarse como acuerdos destacados del Comité los siguientes:

- Puesta en marcha del plan de deshabituación tabáquica
- Planes de emergencias: manuales de autoprotección
- Protocolo de limpieza de moquetas
- Protocolo para la ejecución de obras de reforma en oficinas
- Impulso a la integración de la prevención en los planes de formación corporativa

---

[2] Las Unidades Básicas de Salud son servicios médicos de la empresa.

La evolución de los planes de actuación durante el año 2006 ha sido la siguiente:

<b>Evaluaciones</b>	PLAN PARA LA REVISIÓN INTEGRAL DE LOS CENTROS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisiones de la evaluación inicial cada dos/tres años o con carácter quinquenal, según las características de los distintos centros de trabajo.</li> <li>• En el año 2006 se ha actualizado la evaluación de 110 centros de trabajo, lo que supone el 100 por cien de los previstos.</li> </ul>
	PLAN TRIENAL 2005-2007 PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de los riesgos laborales asociados a cada puesto: perito técnico y consejero de seguridad.</li> </ul>
<b>Vigilancia de la salud</b>	PLAN PARA LA DISMINUCIÓN DEL RIESGO CARDIOVASCULAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de factores de riesgo cardiovasculares, actualizándose con los datos obtenidos en los reconocimientos médicos realizados en el año 2006.</li> <li>• Diseño de la campaña de control y prevención de la obesidad y del sedentarismo.</li> <li>• Campaña de deshabituación tabáquica, con información continuada a los empleados, realización de cursos y posterior valoración del programa.</li> <li>• Diseño de un plan multidisciplinar de reducción de absentismo.</li> </ul>
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de vacunación: antigripal (octubre/noviembre) tétanos-difteria (abril).</li> <li>• Vacunaciones específicas como la hepatitis A y B.</li> </ul>
	REVISIÓN DE PROTOCOLOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del protocolo de reconocimiento médico del puesto de trabajo de mantenimiento.</li> </ul>
<b>Formación</b>	RIESGOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de 105 cursos presenciales de emergencias y primeros auxilios impartidos a los equipos de emergencias, así como de simulacros de emergencias en 36 centros de trabajo; e impartición de charlas de sensibilización al personal de dichos centros de trabajo.</li> <li>• Siete seminarios sobre la gestión de prevención con Responsables y Coordinadores de MAPFRE.</li> <li>• Información a los empleados de nuevo ingreso sobre la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo.</li> <li>• Incorporación de contenidos de prevención para trabajadores en oficinas en la plataforma e-learning, dentro del plan de formación corporativa.</li> </ul>
<b>Formación</b>	PUBLICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos sobre prevención en la revista "El Mundo de MAPFRE" y en el Portal Interno: "Pon en forma tus defensas", "Como tener una boca sana", "La gripe aviar", "El ronquido", y varios relacionados con la campaña de deshabituación tabáquica.</li> <li>• Elaboración del dossier "Caja de Herramientas", documento enfocado al desarrollo teórico de los principales conceptos que se configuran en la Política Preventiva de MAPFRE.</li> </ul>
<b>Procedimientos y Protocolos</b>	REFORMA INTEGRAL DE OFICINAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de las condiciones mínimas de seguridad que deben reunir las obras de reforma integral sin interrupción de la actividad, para eliminar los posibles riesgos y molestias a los empleados.</li> </ul>
	LIMPIEZA DE MOQUETA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de limpieza de moqueta para que las instalaciones de MAPFRE se mantengan en las condiciones higiénicas más adecuadas.</li> </ul>

Cabe reseñar por otra parte que durante el año 2006:

- Las Unidades Básicas de Salud han atendido más de 14.000 consultas médicas, y realizado los reconocimientos médicos periódicos e iniciales a los empleados, dentro de su ámbito de actuación.
- Se han realizado la totalidad de las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo de nueva apertura, de los reformados integralmente y de los adquiridos por ampliación de negocio.
- Se han realizado 66 evaluaciones específicas de puestos y lugares de trabajo.

En 2006 se han contabilizado un total de 756 bajas por accidente de trabajo, de las cuales 131 corresponden a empresas de seguros del Grupo. Los índices de siniestralidad resultantes son los siguientes:

<b>SISTEMA MAPFRE. ESPAÑA</b>	<b>Año 2006 (días)</b>
DURACIÓN MEDIA <sup>1</sup>	25,44
ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>2</sup>	6,17
ÍNDICE DE GRAVEDAD <sup>3</sup>	0,09
ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>4</sup>	3,65

(1) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
 $\text{n}^\circ \text{ de jornadas perdidas} / \text{total de accidentes}$

(2) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
 $\text{n}^\circ \text{ de accidentes con baja} * 103 / \text{n}^\circ \text{ total de trabajadores}$

(3) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
 $\text{n}^\circ \text{ de jornadas perdidas} * 103 / \text{n}^\circ \text{ horas trabajadas}$

(4) Fórmula de cálculo según Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales:  
 $\text{n}^\circ \text{ de accidentes con baja} * 106 / \text{n}^\circ \text{ horas trabajadas}$

Los Departamentos de Recursos Humanos de las empresas integradas en el Servicio de Prevención Mancomunado MAPFRE notifican los accidentes cumplimentando los datos correspondientes en el programa Delta. El Servicio de Prevención investiga los accidentes ocurridos, y propone las medidas correctoras que procedan.

Durante el año 2006, las jornadas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral, enfermedad común o maternidad han ascendido a 185.787 (114.140 en empresas de seguros del Grupo lo que supone un 13 por 100 menos que en el año anterior), correspondientes a 4.334 empleados (2.576 en empresas de seguros del Grupo, lo que supone un 4 por 100 menos que el año pasado).

## RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

En el ejercicio 2006 se han pagado en conjunto retribuciones por importe de 864 millones de euros. El 72,1 por 100 de esta cantidad corresponde a sueldos y salarios, el 15,6 por 100 a seguros sociales, el 7,3 por 100 a beneficios sociales, y el 5,0 por 100 restante a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable ha sido del 18,5 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 61 por 100 de los empleados del Grupo, el incremento es equivalente al 115 por cien del IPC anual, y se establecen los siguientes beneficios sociales como parte importante de la retribución:

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

El importe destinado en 2006 a beneficios sociales ha sido de 63 millones de euros, que representan el 7,3 por 100 de la retribución total del personal.

Por otra parte, MAPFRE presta especial atención a la situación de sus jubilados a través del fondo de ayuda al jubilado, con cargo al cual en 2006 ha concedido ayudas económicas por importe de 66.437 euros.

## PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIALES

A lo largo de 2006 se han realizado en España las siguientes actividades con los empleados y sus familiares:

- Concurso de fotografía.
- Concurso de relatos.
- Fiestas de Navidad en Madrid, Cataluña, Vizcaya, a la que han asistido 3.570 personas (empleados, familiares e hijos de empleados).
- Participación en la Carrera de las Empresas, organizada por la revista *Actualidad Económica*.
- Participación en el campeonato de Fútbol 7 de las empresas aseguradoras.

### Distinciones y reconocimientos

- Los universitarios españoles han elegido a MAPFRE como una de las 50 mejores empresas para trabajar y desarrollar su carrera profesional, según la encuesta anual que realiza la Fundación Know How para el Desarrollo Directivo.
- MAPFRE figura entre las mejores empresas para trabajar en España, con la categoría de excelente, según el ranking que elabora la revista *Actualidad Económica*.
- CESVIMAP ha recibido el premio a la Prevención de Riesgos Laborales concedido por el Consejo de Seguridad y Salud Laboral de la Comunidad de Castilla y León, como reconocimiento a la promoción de actividades y a la inversión realizada en prevención de riesgos laborales, a la campaña de formación e información desarrollada, a la organización de los medios preventivos y al descenso de los índices de siniestralidad.
- La Dirección General de Recursos Humanos ha recibido el Premio al Mejor Proyecto de Innovación en la Gestión del Capital Humano, concedido por el proveedor de soluciones de gestión de capital humano Meta-4.
- MAPFRE ha recibido también el Premio Empresa-Conciliación del Ayuntamiento de Majadahonda, por sus prácticas en materia de conciliación de vida personal y laboral entre sus empleados.



## II. 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 12 millones de clientes, ofreciéndoles unas prestaciones de alta calidad y una adecuada asistencia. Prueba de este compromiso es el esfuerzo realizado para potenciar la oferta conjunta de productos y servicios de las entidades del Grupo, reforzar la profesionalización de la Red, y ampliar sustancialmente el número de oficinas y de mediadores, buscando la máxima cercanía del cliente.

En 2006 los ingresos totales de MAPFRE han ascendido a 13.583,3 millones de euros, lo que supone un aumento del 8,9 por 100 respecto al ejercicio anterior. Los ingresos por primas de seguro directo emitidas y de reaseguro aceptadas se han situado en 10.932,6 millones de euros, cifra superior en un 8,1 por 100 a la del ejercicio precedente.

La penetración de MAPFRE en la población española se eleva hasta el 15,6 por 100 (15,5 por ciento en 2005) destacando que el 31 por 100 de los clientes tiene contratado más de un producto del Grupo. La fidelidad queda patente en el hecho de que el 50,93 por 100 de los mismos (frente al 48,43 por 100 en 2005) tienen productos de MAPFRE desde hace más de seis años<sup>3</sup>.

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

PERFIL DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE	
Más de 5,7 millones de automóviles asegurados	NEGOCIO DE AUTOMÓVILES
2,3 millones de hogares asegurados	NEGOCIO DE HOGAR
2,25 millones de asegurados y 334.000 partícipes de fondos de inversión y planes de pensiones	NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN
745.000 personas con Seguro de Salud	NEGOCIO DE SALUD
67 millones de beneficiarios.	NEGOCIO DE ASISTENCIA
102.839 PYME y 4.264 grandes empresas	NEGOCIO DE EMPRESAS
Compañías cedentes de 101 países	NEGOCIO DE REASEGURO

En el ejercicio 2006, las entidades aseguradoras de MAPFRE han pagado en conjunto prestaciones por importe de 6.392,3 millones de euros<sup>4</sup>, con incremento del 9,7 por 100 respecto a 2005, de acuerdo con el siguiente detalle:

UNIDADES	PRESTACIONES		
	2006	2005	VARIACIÓN (%)
AUTOMÓVILES	1.651.624	1.600.805	3,2%
AGROPECUARIA	136.184	121.229	12,3%
SEGUROS GENERALES	590.500	566.502	4,2%
EMPRESAS	601.670	631.616	(4,7%)
VIDA	1.702.553	1.597.126	6,6%
CAJA SALUD	288.158	275.949	4,4%
ASISTENCIA	23.554	23.046	2,2%
AMÉRICA	1.312.907	950.650	38,1%
OTRAS ENTIDADES	85.158	59.029	44,3%
<b>TOTAL</b>	<b>6.392.308</b>	<b>5.825.952</b>	<b>9,7%</b>

(Importes en miles de euros). Información referida al seguro directo.

[3] Datos correspondientes a septiembre de 2006.

[4] 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:

- o **RED MAPFRE**, integrada por 2.910 oficinas en España y 1.792 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 (24.154 en España y 27.980 en América).

Durante el año 2006, se ha incrementado en 426 el número de oficinas (49 en España, 375 en América Latina, una en Portugal y otra en Jordania), y se prevé mantener esta política de expansión para mejorar permanentemente su ya amplia red de distribución.

Además, con el objetivo de acompañar a las empresas españolas en su expansión internacional, MAPFRE EMPRESAS ha abierto en 2006 oficinas en París y Londres, y prevé abrir otra en Colonia en los primeros meses de 2007.

- o **Personal** altamente cualificado que atiende a los segmentos de clientes de perfil complejo que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de un equipo en los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.
- o **Plataformas telefónicas** que proporcionan una atención permanente durante las 24 horas los 365 días del año, y permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados y con otros disponibles en la oferta MAPFRE, y obtener servicios relacionados con los mismos. El siguiente cuadro refleja de forma esquemática las plataformas existentes en España y los servicios que facilita cada una de ellas.

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	UNIDAD AUTOS	UNIDAD SEGUROS GENERALES		UNIDAD ASISTENCIA	UNIDAD SALUD
	Línea MAPFRE Autos	Plataf. Telefónica CIS	Plataf. Elipse Canarias	Plataf. MAPFRE ASISTENCIA	Plataf. MAPFRE CAJA SALUD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7,3%	14,5%	9,1%	37%	20,4%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	68%	65,2%	74,6%	63%	32,6%
CAMBIO DE DATOS	3%	7,4%	12,7%	0%	15%
OTROS	22%	12,9%	3,6%	0%	32%

LÍNEA MAPFRE AUTOS es un servicio de atención multicanal (teléfono e Internet) para las gestiones relacionadas con el mundo del automóvil. En el ejercicio 2006 se han inaugurado dos nuevos centros telefónicos –en Valladolid y en las Rozas, Madrid–, que se une al servicio de atención multicanal central situado en Majadahonda (Madrid) y a las dos plataformas ubicadas en Ávila, que están conectadas entre sí y funcionan como un único centro virtual.

El Centro de Atención al Cliente del Área de Operaciones de MAPFRE SEGUROS GENERALES (C.I.S.) es un servicio de atención para todo lo relacionado con el hogar, las comunidades de propietarios, decesos, etc.

La plataforma de atención telefónica Elipse Canarias es un centro territorial para la atención a los clientes de la Comunidad Canaria en prestaciones derivadas de todo tipo de seguros.

La Central de Operaciones de MAPFRE ASISTENCIA está dedicada principalmente a la gestión de siniestros de asistencia en viaje, y a la atención a la tercera edad.

La Plataforma de Atención Telefónica de MAPFRE CAJA SALUD se centra en la atención a asegurados, redes de distribución y profesionales sanitarios concertados.

La Plataforma especializada Teleseguros VIDA y el Centro de Conservación de Cartera de MAPFRE VIDA prestan atención a los clientes de bancaseguros y del canal agencial, respectivamente.

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

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	MAPFRE BRASIL		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA		MAPFRE PUERTO RICO	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	25,4%	23,3%	51%	23%	22%	28,6%	40%	40%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	37,2%	13,7%	40%	43%	15%	11,4%	40%	35%
CAMBIO DE DATOS	9,6%	25,1%	-	-	24%	23,9%	10%	15%
OTROS	27,8%	37,8%	9%	34%	38%	36,1%	10%	10%

Mención especial merece la red de plataformas telefónicas del Sistema Internacional de Asistencia MAPFRE (SIAM), integrado por MAPFRE ASISTENCIA y sus filiales en el exterior, que dan empleo a 1.927 personas (1.550 en 2005) y han atendido en 2006 un total de 18.357.529 llamadas, lo que supone un incremento del 15 por 100 respecto a 2005. El 63 por 100 de ellas (11.565.243)



corresponden a tramitación de siniestros, y el 37 por 100 restante (6.792.285) a solicitudes de información. El cuadro siguiente facilita datos de las cuatro mayores plataformas del SIAM:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO	BRASIL	EEUU	ARGENTINA	TURQUÍA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	40%	7 %	35%	60,2%
TRAMITACIÓN DE SINIESTROS	60%	93%	65%	39,8%

En conjunto, en los servicios de atención telefónica a clientes trabajan 3.632 empleados, de los que 1.615 lo hacen en los situados en España y 2.017 en los de otros países.

- **Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet.** Estos canales, vinculados al portal corporativo de MAPFRE, ofrecen otra posibilidad complementaria para que el cliente se relacione con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades del seguro y de las redes de distribución.
- **Canal Banca-Seguros.** La importante alianza estratégica alcanzada en el año 1998 con CAJA MADRID permite que los productos de MAPFRE se distribuyan también a través de las 1.953 oficinas de dicha entidad financiera.
- **Nuevos medios de atención a los clientes.** En 2006 MAPFRE ASISTENCIA ha desarrollado nuevas herramientas tecnológicas (contratadores para clientes particulares y aplicación de alta de asegurados para clientes corporativos), y ha puesto en funcionamiento una plataforma telefónica en Shanghai (China) y una segunda en Estados Unidos.

## 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:

- Asesoramiento integral en el ámbito asegurador, tanto a particulares como a empresas, prestado por expertos de MAPFRE especializados en diferentes áreas de negocio, a través de la Red MAPFRE, de las plataformas de atención telefónica, y de los profesionales de atención en riesgos especializados, que facilitan una respuesta integral a las necesidades del cliente en el entorno del automóvil, el hogar, la salud, los decesos, la asistencia en viajes, la industria, la pequeña y mediana empresa y las explotaciones agrarias.
- Orientación, asesoramiento y en su caso gestión para particulares: servicios jurídicos (en relación con el automóvil y el hogar); asistenciales, médicos y psicológicos (en relación con accidentes y urgencias médicas); funerarios (en relación con el Seguro de Decesos); veterinarios (en relación con el seguro de animales de compañía); y financieros (en relación con productos de ahorro y previsión, y servicios bancarios).

En el ámbito de las grandes empresas, estos servicios se estructuran por sectores de actividad económica, lo que permite la prestación de un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, e incluye coberturas de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades del Sistema en el exterior con presencia en 38 países.

- Tramitación de siniestros, atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de daños causados como consecuencia 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 (7) y de los asegurados de Asistencia desplazados en el Caribe (2); y para la rehabilitación de accidentados de trabajo (3 en Argentina).
- En el ámbito sanitario, MAPFRE CAJA SALUD ha incorporado en 2006 el diagnóstico precoz y tratamiento de la sordera en niños, y el tratamiento psicológico; y en 2007 se incorporará sin coste adicional en las pólizas de indemnización el Servicio de Orientación Jurídica para atender telefónicamente gestiones legales, penales, civiles, administrativas y laborales de los asegurados. Asimismo, se incluirá el servicio de orientación médica telefónica en las pólizas de asistencia sanitaria y en las de reembolso.
- Centros propios (102) de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más novedosas, y talleres propios MULTISERVICAR (2).
- Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de riesgos en el Seguro del Automóvil 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 con otros ámbitos de la prevención (LINCE y EMERGEX2000, de ITSEMAP para la gestión de emergencias; y GESMAP, también desarrollado por ITSEMAP para la gestión de riesgos laborales).
- Servicio de traducción e interpretación en 27 idiomas de MAPFRE ASISTENCIA.

Como resultado de esta permanente labor de investigación, en el ejercicio 2006 se han lanzado al mercado los productos que se detallan en el siguiente cuadro:

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2006*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
AUTOMÓVILES	ESPAÑA	<b>Póliza Cuota Plana:</b> permite financiar conjuntamente la compra del vehículo y el Seguro con una tarifa que se mantiene plana durante toda la vigencia del contrato de financiación.
		<b>MAPFRE Automóviles Selección:</b> Seguro a Todo Riesgo dirigido a conductores de vehículos de gama alta y que incluye un sistema de localización.
		<b>Renovación de la gama de productos con incorporación de coberturas de carácter social sin coste para víctimas de accidentes de tráfico:</b> ayuda económica para adaptar la vivienda y el vehículo; ayuda psicológica y asesoramiento administrativo.
	COLOMBIA	<b>Seguro de Transporte Especial:</b> asegura las mercancías transportadas y ofrece un programa de administración de riesgos del transporte, que permite consultar el estado de rutas.
	CHILE	<b>SOAP Plus:</b> servicio de asistencia para Seguro Obligatorio.
	MÉXICO	<b>Finanmadrid:</b> cubre la muerte del asegurado que haya solicitado un crédito para financiar su automóvil.
URUGUAY	<b>Póliza "0 Km":</b> Seguro de Automóviles en el que el valor de reposición en caso de siniestro total en los dos primeros años de compra es 0 kilómetros.	
	<b>Póliza "0 Km. Plus":</b> Seguro de Automóviles en el que el valor de reposición en caso de siniestro total en los dos primeros años de compra es 0 kilómetros e incluye coberturas adicionales a la Póliza "0 Km".	

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2006*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
VIDA, INVERSION Y AHORRO	ESPAÑA	<b>BaseVida Plus:</b> Seguro que proporciona un capital inicial garantizado de 80.000 euros en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y permanente derivadas de cualquier accidente.
		<b>Prestigio Vida:</b> Seguro de Vida que incluye cobertura de enfermedades graves y servicio gratuito de orientación médica telefónica 24 horas los 365 días del año.
		<b>Garantía Global:</b> Seguro de Vida a prima única que ofrece capital garantizado más el valor de las participaciones del fondo de un fondo de inversión.
		<b>Garantía Index:</b> Seguro de Vida a prima única que ofrece un capital garantizado al vencimiento, consistente en la aportación realizada más un 5 por ciento adicional.
		<b>FondMAPFRE Bolsa GVIII:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>Fondmapfre Garantizado 607:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>Fondmapfre Garantizado 611:</b> Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		<b>Fondmapfre Dividendo:</b> Fondo de inversión de renta variable.
		<b>Fondmapfre Estrategia 35:</b> Fondo de inversión de renta variable.
		<b>Segurpymes:</b> Seguro de Vida que asegura los compromisos asumidos por empresas en materia de jubilación, fallecimiento e invalidez.
		<b>Renta Directivos:</b> Seguro de Vida que garantiza una prestación en forma de rentas aseguradas a los empleados de una empresa en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y permanente.
		<b>Ahorro Seguro 3:</b> Seguro de prima única.
		<b>Seguro de Amortización Hipotecaria a Prima Única:</b> Seguro de vida destinado a cubrir la deuda que mantenga el titular en su crédito hipotecario.
	BRASIL	<b>Inversión:</b> Fondo de inversión destinado a ahorradores con perfil de riesgo moderado.
		<b>Inversión Corredores:</b> Fondo de inversión para corredores y empleados de corredurías de seguros.
		<b>HG MAPFRE Multimercado:</b> Fondo de inversión lanzado en colaboración con Hedging Griffó Inversiones.
		<b>HG MAPFRE Plus Multimercado:</b> Fondo cuyas inversiones son títulos de renta fija emitidos por el Gobierno y principales empresas del país.
		<b>MAPFRE Corporate Cambial:</b> Fondo indexado.
		<b>MAPFRE Corporate Governance:</b> Fondo destinado a participantes con perfil de inversión moderadamente agresivo.
		<b>BNB-Vida:</b> gama de productos lanzada exclusivamente a través de acuerdos de colaboración y comercializado por la red de minoristas del Banco del Nordeste.
	<b>Tarjeta PREV CARD:</b> Tarjeta de crédito emitida en colaboración con la tercera mayor emisora de tarjetas en Brasil.	
	MÉXICO	<b>Retorno Seguro:</b> Plan temporal de Vida que cubre el regreso del emigrante en caso de fallecimiento o enfermedad terminal.
		<b>Riesgo Preferente:</b> Plan temporal de Vida que cubre la muerte del asegurado.
		<b>Vida Pagos Limitados:</b> Seguro de Vida.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2006*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SEGUROS GENERALES	ESPAÑA	<b>Protección Familiar:</b> incluye 90 prestaciones –salud, defensa legal y asistencia en fallecimiento, entre otras.
		<b>Protección de Alquileres:</b> destinado a los propietarios de viviendas en alquiler. Garantiza el cobro de las rentas, cubre desperfectos y pone a disposición un equipo de abogados para asesoramiento y defensa jurídica.
		<b>Renta 140:</b> garantiza una renta mensual durante 10 años.
		<b>Renta 190:</b> garantiza una renta mensual durante 10 años.
		<b>Seguro para empleados y voluntarios de ONG:</b> cubre los riesgos de accidentes y Responsabilidad Civil durante el desarrollo de su actividad como voluntario de una ONG.
	BRASIL	<b>Decesos para la Iglesia Cuadrangular:</b> Seguro de Decesos.
	PERÚ	<b>Seguro Hogar Económico:</b> Seguro de Hogar dirigido a clientes con perfil económico medio-bajo.
		<b>MAPFRE PERU Vida:</b> Seguro de Decesos.
	MÉXICO	<b>Retorno Seguro:</b> Seguro dirigido a emigrantes que cubre traslado a su lugar de origen en caso de muerte o enfermedad terminal.
	COLOMBIA	<b>Telesentinel:</b> Seguro que incluye coberturas de incendio y hurto con violencia si se cuenta con un servicio de alarma.
		<b>Programa Kraft:</b> Seguro para tiendas y pequeños supermercados.
		<b>Programas para cajas de compensación:</b> Seguros de Vida, de Accidentes o de Decesos para clientes de las cajas de compensación.
<b>Seguro de Transporte Especial:</b> Seguro que garantiza las mercancías transportadas y ofrece un programa de administración de riesgos del transporte.		
PUERTO RICO	<b>Asistencia al Hogar:</b> cobertura como póliza independiente.	
	<b>Cobertura de robo del documento de identidad:</b> se incorpora en la póliza Multiplan Personal.	
EMPRESAS	ESPAÑA	<b>Seguro de Construcción y Avería de Maquinaria:</b> Seguro para promociones inmobiliarias y leasing de maquinaria.
		<b>Seguro de Responsabilidad Civil para Asociaciones de Ciegos:</b> cubre los daños a terceros en las instalaciones y su personal en locales y asociaciones de colectivos de invidentes.
	COLOMBIA	<b>Seguro de Aviación:</b> Seguro para aeronaves que no formen parte de líneas aéreas regulares y no excedan de 60 asientos.
		<b>Transporte de Carga:</b> cubre las mercancías transportadas.
	VENEZUELA	<b>Póliza de Responsabilidad Empresarial:</b> Seguro derivado de la Ley Orgánica de Prevención de las Condiciones y Medio Ambiente en el Trabajo.
MÉXICO	<b>SEGUPYME:</b> Seguro para pequeñas y medianas empresas.	
SALUD	ESPAÑA	<b>Garantía de Psicología:</b> Atención psicológica para terapia individual y patologías psiquiátricas.
		<b>Diagnóstico y tratamiento precoz de la sordera en niños hasta 7 años.</b>
	ARGENTINA	<b>Seguro de Accidentes Personales para Deportistas:</b> cubre accidentes deportivos, indemnización en caso de fallecimiento o invalidez total o parcial permanente y reembolso de gastos de asistencia médico-farmacéutica.
BRASIL	<b>MAPFRE ODONTO:</b> Plan odontológico orientado a empleados de pequeñas y medianas empresas.	

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2006*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SALUD	MÉXICO	<b>Indemnización Diaria por Hospitalización:</b> cobertura adicional incluida en los Seguros de Salud.
	PERÚ	<b>Trébol Salud Básico:</b> Seguro de Salud destinado a clientes con nivel económico medio-bajo.
	PUERTO RICO	<b>Medicare Advantage:</b> Seguro médico que incluye, entre otras coberturas, transporte a consultas médicas.
ASISTENCIA	ESPAÑA	<b>Garantía Mecánica para Motocicletas:</b> producto nominado –especifica las piezas que cubre- dividido en tres bandas de cilindrada y sin depreciación por piezas sustituidas.
		<b>Garantía Mecánica Neo+1/+2:</b> Póliza Todo Riesgo o innominada –cubre todas las averías excepto las específicamente excluidas- diseñada para vehículos con garantía del fabricante que ofrece 12 o 24 meses de garantía una vez finalizada la misma.
		<b>Garantía Mecánica NEO-Lider 7:</b> Las coberturas se establecen en base al kilometraje y antigüedad del automóviles y está desarrollado para vehículos con menos de 150.000 kilómetros y siete años.
		<b>Segurviaje Agencias:</b> cuatro modalidades de seguros de viajes exclusivos para agencias.
		<b>Seguros de Viajes para Particulares:</b> ocho clases de seguros que abarcan desde asistencia médica en desplazamientos a repatriación sanitaria, así como los gastos de anulación.
	<b>Seguros de Viajes para Empresas:</b> siete productos diferentes que cubren desplazamientos de miembros de ONG y desplazamientos de alumnos, entre otros.	
	HUNGRÍA GRECIA PORTUGAL	<b>Garantía Mecánica para Motocicletas:</b> producto nominado –especifica las piezas que cubre- dividido en tres bandas de cilindrada y sin depreciación por piezas sustituidas.
AGROPECUARIA	ESPAÑA	<b>Seguro para Explotaciones de Ganado Porcino:</b> cubre los riesgos de instalaciones agrarias dedicadas a la cría de cerdos y a los propios animales en todo tipo de explotaciones.
		<b>Segurviaje Caza y Safari:</b> producto dirigido a cazadores, que incluye indemnizaciones por daños corporales y materiales, y ampara los accidentes que pueda sufrir el asegurado en cualquier lugar del mundo.
		<b>Seguro Forestal:</b> cubre los gastos de reforestación derivados de incendios en explotaciones privadas que no se encuentren en suelos agrícolas.
	ARGENTINA	<b>Seguro para Mascotas:</b> Seguro que cubre diagnóstico e intervención veterinaria de mascotas.
	BRASIL	<b>Granizo de Frutas:</b> Cubre los efectos causados por granizo en plantaciones de frutales.
	COLOMBIA	<b>Floricultores:</b> cubre los daños directos a las plantas y a las instalaciones de los cultivadores, así como la inundación, heladas y granizo.
CHILE	<b>Póliza Agraria:</b> Seguro combinado de incendio, accidentes personales y Responsabilidad Civil para pequeños agricultores.	

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

## RECLAMACIONES

MAPFRE cuenta con una Dirección de Reclamaciones, que atiende las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios financieros; y con la Comisión de Defensa del Asegurado, institución creada en 1984, que resuelve de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno de MAPFRE 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. Con el fin de agilizar y dotar de la máxima calidad la atención de las quejas y reclamaciones, durante el ejercicio 2006 se ha incrementado la estructura funcional de la Dirección de Reclamaciones, que ha asumido nuevas competencias en materia de resolución, y establecido nuevos sistemas operativos de gestión.

En el ejercicio 2006, la Dirección de Reclamaciones ha recibido un total de 4.627 quejas y 3.712 reclamaciones, tramitando una media de 695 escritos mensuales. Un 44,5 por 100 de las quejas y reclamaciones recibidas en el ejercicio tienen un verdadero contenido económico e incluyen una pretensión concreta; y el 55,5 por 100 restante refleja meras incidencias en la operativa de la tramitación de los siniestros y pólizas, que se remiten a los departamentos oportunos para su adecuada atención.

Las 3.712 reclamaciones recibidas son inferiores en un 14,6 por 100 a las del ejercicio 2005, lo que refleja el esfuerzo realizado para mejorar permanentemente la calidad del servicio a los clientes, y para corregir las causas de las deficiencias o motivos de insatisfacción que se aprecien. Por su parte, las quejas han experimentado un incremento del 32 por 100 respecto a las recibidas en el año anterior.

El 50 por 100 de las reclamaciones están relacionadas con el Seguro del Hogar, el 24,75 por 100 con el Seguro de Automóviles, el 7,32 por 100 con el Seguro de Salud, el 5,22 por 100 con la Asistencia en Viaje, y el 12,19 por 100 restante con los demás seguros.

El número de quejas y reclamaciones recibidas para cada entidad representa en el caso de MAPFRE AUTOMOVILES, un 0,066 por 100 sobre el número total de los siniestros liquidados por ésta, que durante el ejercicio 2006 ha sido de 4.381.600 expedientes, y un 0,27 por 100 en MAPFRE SEGUROS GENERALES con 1.351.800 expedientes. Estos porcentajes muestran una reducción sobre idéntico ratio ofrecido el ejercicio 2005 que fue del 0,068 por 100 en MAPFRE AUTOMOVILES y del 0,36 por 100 en MAPFRE SEGUROS GENERALES.

Del total de quejas y reclamaciones, 842 han pasado al examen y decisión de la Comisión de Defensa del Asegurado, que ha resuelto durante el ejercicio 2006 un total de 916 reclamaciones, y que ha formulado en su Memoria Anual diversas recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes, en relación con los siguientes aspectos:

- o Remisión automática a la Comisión de todos los cambios que se produzcan en los condicionados generales de las pólizas.
- o Formalización de las pólizas con las adecuadas garantías en los casos en que se contraten por medios telefónicos y telemáticos.
- o Mayor autonomía de las Oficinas de Tramitación de Reclamaciones de las distintas Unidades y Sociedades respecto de los tramitadores.
- o Mejora de la información a los asegurados en los supuestos de elevación de primas.
- o Examen de los bienes asegurados antes de las contrataciones, para evitar posteriores confusiones en la cobertura.
- o Tratamiento de los siniestros por averías de aparatos eléctricos para asegurar el máximo rigor en la decisión respecto a su aceptación o rehúse.

- Inclusión de las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado en los extractos de condicionados que reciben los asegurados en las pólizas colectivas de asistencia contratadas por agencias de viajes.
- Explicitación en el Condicionado de las pólizas del deber de los asegurados, establecido en el artículo 11 de la Ley de Contrato de Seguro, de comunicar al asegurador, tan pronto como le sea posible, todas las circunstancias que agraven el riesgo, advirtiendo de las consecuencias que se derivan de su cumplimiento de dicho deber.
- Tratamiento de las pólizas de la cartera de compañías adquiridas o absorbidas por MAPFRE, y conveniencia de su posible adaptación a los condicionados generales de los de ésta.
- Mejora de la precisión del alcance de la protección en los Seguros de Accidentes.
- Uso de un lenguaje fácilmente comprensible para el asegurado en los condicionados y en la contratación relativos a los Seguros de Vida, Rentas Vitalicias, Planes de Pensiones y contratos similares, para facilitar a éste su correcta información.
- Mejora de los condicionados de la garantía de Defensa Jurídica, para una mayor claridad en la definición de las exclusiones y límites de la cobertura.
- Determinación del valor del animal asegurado en el momento de contratar la pólizas de animales de compañía, para evitar posibles conflictos en caso de siniestro.
- Mayor precisión en la definición de determinadas exclusiones con los Seguros Combinados para actividades empresariales.
- Necesidad de que los tramitadores de siniestros actúen con gran objetividad en la tramitación de los siniestros en que estén involucrados asegurados de otras entidades.

### LA CALIDAD EN MAPFRE

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

EMPLEADOS DEDICADOS A LA CALIDAD EN MAPFRE			
ESPAÑA		OTROS PAÍSES	
2006	2005	2006	2005
96	86	87	74

Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de 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

de formación concretos en habilidades propias de la labor que desempeñan, y técnicos en la materia de su trabajo, entre los que se pueden destacar los siguientes:

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

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

PARÁMETROS	AUTOMÓVILES		SEGUROS GENERALES		ASISTENCIA		SALUD	
	Línea MAPFRE Autos		CIS		Plataf. MAPFRE ASISTENCIA		Plataf. MAPFRE CAJA SALUD	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Nº LLAMADAS (gestionadas)	9.400.000	8.000.356	5.658.520	5.727.385	18.357.529	15.983.403	1.338.263	1.187.180
Nº. MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	24%	20%	44,2%	44%	10,4%	14,3%	N.D.	N.D.
Nº DESISTIMIENTOS (%)	3,3%	3%	5,8%	7,4%	4,6%	6,2%	7,3%	6,7%

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

PARÁMETROS	MAPFRE BRASIL <sup>5</sup>		MAPFRE TEPEYAC		MAPFRE ARGENTINA	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Nº LLAMADAS	2.234.927	1.935.825	1.121.379	1.166.649	1.001.051	1.134.204
Nº DESISTIMIENTOS (%)	7,6%	4,8%	N.D.	7,2%	5,2%	3%

PARÁMETROS	MAPFRE PUERTO RICO		MAPFRE VENEZUELA	
	2006	2005	2006	2005
Nº LLAMADAS	419.911	401.053	940.875	790.082
Nº DESISTIMIENTOS (%)	N.D.	5,2%	5,6%	6,7%

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

PARÁMETROS	BRASIL		EEUU		ARGENTINA		TURQUÍA	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Nº LLAMADAS	2.729.021	2.260.122	1.701.294	1.786.967	2.356.195	1.714.869	2.622.772	2.139.186
Nº MEDIO DE LLAMADAS EN ESPERA (%)	24%	17,4%	17,3%	29%	26%	28%	22%	15,7%
Nº DESISTIMIENTOS (%)	4,7%	3,3%	3,8%	6,8%	10%	14%	6%	4,9%

Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por los diferentes organismos acreditados del sector, como el Estudio de Satisfacción de los Asegurados de MAPFRE AUTOMÓVILES<sup>6</sup> y MAPFRE SEGUROS GENERALES realizado por ICEA,

(5) Brasil: debido a la incorporación de nuevos sistemas de gestión para la atención telefónica, en 2006 se produjeron algunos desajustes eventuales que dieron lugar a un empeoramiento en el tiempo medio de espera y el % de desistimientos.

(6) MAPFRE MUTUALIDAD en el momento de la publicación del estudio.

del que se desprenden las siguientes conclusiones en cuanto a la satisfacción general del cliente tras haber hecho uso del seguro:

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEGURO DE AUTOMÓVILES %		SEGURO DE HOGAR %	
	2006	2005	2006	2005
SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS	89%	84,7%	88,1%	84,6%
BAJO NIVEL DE SATISFACCIÓN	6,5%	10,5%	9,3%	8,7%
INSATISFECHOS	4,5%	4,8%	2,6%	6,6%

Fuente ICEA. Estudio Satisfacción. Asegurados MAPFRE MUTUALIDAD, 2006 y Encuesta Trimestral a Clientes de Hogar de MAPFRE, 2006. Clientes de cartera con siniestros.

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 asimismo auditorias de calidad de los procesos de gestión, y se realiza periódicamente un seguimiento telefónico para el control de pólizas y el estudio de causas de impagos. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, así como de la evolución de la cartera de clientes, y realizar acciones específicas con el fin de recuperar clientes perdidos.

El compromiso con la calidad es una constante en todas las unidades y países en los que MAPFRE opera. Un ejemplo es el desarrollado 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 distinguido. Otro proyecto importante es la puesta en marcha en 2006 de un plan de control de calidad para los usuarios de la página Web de MAPFRE CAJA SALUD.

MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes, 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 de cada uno de los clientes.

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

- Premio a la Responsabilidad Social Corporativa de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Ávila.
- Entidad mejor valorada en el sector asegurador en el Informe MERCO (Monitor Español de Reputación Corporativa) 2006.
- Call Center de Oro a LÍNEA MAPFRE AUTOS.
- Premio Expansión-Standard&Poor's a MAPFRE VIDA por los mejores planes de pensiones en la categoría Mixtos Renta Variable global a tres años.
- II Premio ICEA a MAPFRE SEGUROS GENERALES como entidad más participativa en la detección de fraudes.
- Mejor compañía de seguros de Latinoamérica por la revista *Reactions* (Grupo Euromoney).

- Premio Prestigio Seguros a MAPFRE ARGENTINA otorgado por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y la empresa Comunica.
- Mayor Brand Equity 2006 entre las marcas de la competencia, en la categoría Seguros Generales y ART a MAPFRE ARGENTINA.
- II Premio de Responsabilidad Social a MAPFRE BRASIL, otorgado por la consultora Trevisan.
- Mejor empresa del sector en 2006 por la revista *IstoÉ Dinheiro* (MAPFRE BRASIL).
- Una de las 50 empresas más innovadoras de México, según la revista *Information Week* (MAPFRE TEPEYAC).
- Premio a la Central de Relación SIM-24h de MAPFRE BRASIL, concedido por la Asociación Brasileña de Teleservicios.
- Mejor compañía de Seguros Generales en Puerto Rico, según la Asociación de Agentes Profesionales de Seguros (MAPFRE PRAICO).

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:

- Los centros de tramitación de siniestros y centros médicos de MAPFRE AUTOMÓVILES cuentan con los certificados de calidad ISO 9001:2000 e IQNet.
- Los servicios de Información a Clientes, de Acciones Comerciales y de Fidelización de Clientes, entre otros, de MAPFRE SEGUROS GENERALES y MAPFRE AGROPECUARIA cuentan con la Certificación ISO 9001:2000.
- MAPFRE CAUCIÓN Y CRÉDITO tiene las certificaciones ISO 9000:1994, ISO 9000:2000 e ISO 9001:2000, otorgadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- MAPFRE ASISTENCIA cuenta con la certificación ISO 9001:2000 concedida por Bureau Veritas.
- El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP) cuenta con la Certificación ISO 9000:2000.
- VIAJES MAPFRE tiene la certificación ISO 9001:2000, otorgada por Bureau Veritas y la "Q de Calidad Turística" que concede el Instituto de Calidad para el Turismo Español ICTE.
- BRASIL ASISTENCIA, cuenta con la Certificación ISO 9001:2000 otorgada por Quality Evaluation.
- MAPFRE COLOMBIA SEGUROS GENERALES cuenta con la certificación ISO 9002:2000 otorgada por el Instituto de Normas Técnicas Colombianas (ICONTEC) y con la certificación ISO 9002:2000, concedida por IQ NET.
- ANDIASISTENCIA cuenta con la Certificación ISO 9001:2000 concedida por Bureau Veritas.
- AFRIQUE ASISTANCE tiene la certificación ISO 9001:2000 concedida por Bureau Veritas.
- Un total de 23 empresas del Grupo cuentan con el certificado medioambiental ISO 14001, emitido por Det Norske Veritas (DNV).

En 2007 está prevista, por otra parte, la renovación del Certificado ISO 9001:2000 para el Área de Operaciones CIS de MAPFRE SEGUROS GENERALES.



### III. MAPFRE y sus accionistas

MAPFRE, que desarrolla sus actividades conforme a los principios de buen gobierno y responsabilidad social del Grupo, ha seguido incrementando en 2006 la accesibilidad, la calidad, la frecuencia y la transparencia de su información pública.

#### LA ACCIÓN DE MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre del ejercicio 2006:

<b>Número de acciones en circulación</b>	1.194.503.530, totalmente suscritas e íntegramente desembolsadas. <sup>6</sup>
<b>Valor nominal de cada acción</b>	0,1 euros.
<b>Tipo de acción</b>	Ordinaria, representada por una anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos.
<b>Mercados en los que cotiza</b>	Bolsas de Madrid y de Barcelona.
<b>Índices bursátiles en los que se incluye la acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBEX 35;</li> <li>• Dow Jones Stoxx Insurance;</li> <li>• MSCI Spain, y, como consecuencia de la presencia en este índice, en los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y empresas españolas;</li> <li>• FTSE All-World Developed Europe Index;</li> <li>• FTSE4Good.</li> </ul>
<b>Código ISIN</b>	ES0124244E34

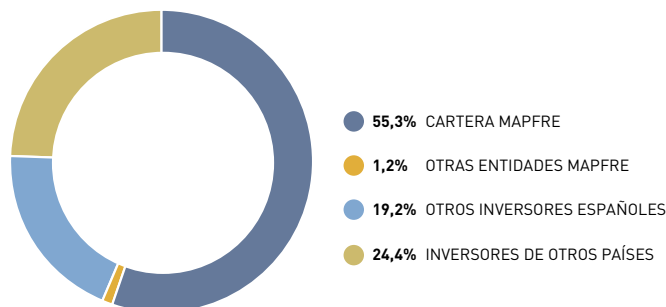
(6) El día 28 de octubre tomó efecto un "split" de cinco acciones nuevas por cada acción existente, por lo que el valor nominal de cada acción ha quedado fijado en 0,1 euros, frente a los 0,5 euros anteriores, y el número de acciones en circulación ha pasado de 238.900.706 a 1.194.503.530.

En el mes de marzo de 2006, la acción de MAPFRE fue incluida en el índice FTSE4Good, que agrupa a las compañías mundiales con mayor compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, lo que implica un reconocimiento público e internacional a la actuación de MAPFRE en este ámbito. Este índice evalúa la responsabilidad social 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 2006 la sociedad contaba con un total de 49.222 accionistas, de los que 47.987 eran pequeños accionistas con residencia en España, lo que supone un incremento del 45,0 por 100 respecto al cierre del ejercicio anterior. El 75,6 por 100 de las acciones correspondía a accionistas residentes en España, y el 24,4 por 100 restante a accionistas de otros países.

#### COMPOSICIÓN DE LA BASE DE ACCIONISTAS



## VALOR Y RENTABILIDAD DE LA ACCIÓN DE MAPFRE

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

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

	1 AÑO	3 AÑOS	5 AÑOS
MAPFRE	22,6 %	58,3%	173,7%
IBEX 35	31,8 %	82,8%	68,5%
DJ Stoxx Insurance	17,2 %	65,0%	[11,2]%

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

	PGC/PCEA <sup>(1)</sup>			NIIF <sup>(2)</sup>		
	2002	2003	2004	2004	2005	2006
BPA	0,12	0,15	0,16	0,19	0,21	0,28
INCREMENTO	17,7%	25,0%	6,7%	-	10,5%	32,1%

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

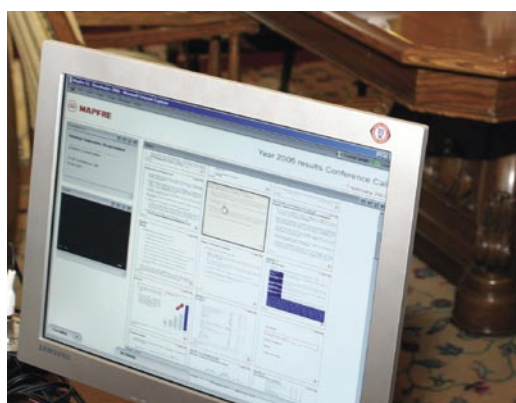
(2) Cifras calculadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF, o IFRS según el acrónimo inglés) adoptadas en 2005 por todas las sociedades que cotizan en las bolsas de la Unión Europea.

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

	2002	2003	2004	2005	2006
DIVIDENDO	0,04	0,04	0,05	0,06	0,07
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	2,5%	2,1%	2,4%	2,3%	2,2%

El beneficio por acción y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, de conformidad con lo establecido por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 33, para tomar en cuenta el efecto de la ampliación de capital de 500,5 millones de euros realizada en abril de 2004.

El dividendo a cuenta pagado en noviembre 2006 ha aumentado en un 17,6 por 100 respecto al año anterior. El desembolso total efectuado en 2006 en concepto de dividendos ha ascendido a 83,6 millones de euros, con incremento del 20,7 por 100 respecto a 2005.



## INFORMACIÓN PÚBLICA

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

Frecuencia	Tipo de información
Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información periódica con arreglo a los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).</li> <li>• Presentaciones de resultados.</li> </ul>
Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales individual y consolidado.</li> <li>• Valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro de MAPFRE VIDA y sus filiales.</li> </ul>

Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. Con referencia a la información publicada en el ejercicio 2006, merecen destacarse:

- La publicación de la información relativa al valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro de MAPFRE VIDA, que se ha calculado por primera vez de acuerdo con los "Principios Europeos para el Valor Intrínseco" ("European Embedded Value Principles").
- La publicación de tres presentaciones, entre los meses de mayo y julio, dedicadas a explicar el proceso de reorganización corporativa y la ecuación de canje en base a la que se ha determinado el número de acciones emitidas en la ampliación de capital realizada en enero de 2007.
- La incorporación a los informes periódicos, a partir de la entrega relativa al primer semestre, de información detallada sobre los negocios que se han integrado en MAPFRE en 2007, así como una información estimativa para los ejercicios 2005 y 2006 de los datos que hubiera tenido MAPFRE si se hubiera realizado la reorganización con anterioridad (información "pro forma").

## COMUNICACIÓN CON LOS MERCADOS FINANCIEROS

La Dirección Financiera y el Departamento de Relaciones con Inversores de MAPFRE se encargan de la comunicación con los mercados financieros. Su actividad se centra en:

- La confección de la información descrita en el apartado anterior.
- La difusión de dicha información, y su explicación a los analistas financieros y a los inversores para facilitar la comprensión de la estructura de negocio, la evolución de los resultados y la estrategia de la sociedad; y para comentar hechos que puedan tener algún efecto sobre su desarrollo como, por ejemplo, grandes siniestros, cambios legislativos y operaciones corporativas.

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

- Depósito previo en los registros de la CNMV de toda la información publicada, que puede consultarse en todo momento a través de la página web de la Comisión.
- Publicación en el apartado de la página web de MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) dedicado a los accionistas, que es el principal canal de distribución de información para el público inversor, y que en la actualidad está compuesto por las siguientes secciones:

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

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, en España y en el extranjero. Esta es la actividad principal del Departamento de Relaciones con Inversores y se articula en las siguientes actividades:
  - Presentaciones de los resultados para analistas e inversores institucionales en la fecha de publicación de los mismos. En 2006, se han mantenido cuatro reuniones de este tipo en Madrid y tres en Londres, en las que se ha facilitado una amplia información complementaria, que se ha puesto previamente a disposición del público a través de los registros de la CNMV.
  - Conferencias telefónicas (“conference call”) para analistas e inversores institucionales, para comentar los resultados en la fecha de publicación de los mismos. En 2006 se han realizado cuatro conferencias de este tipo, todas ellas en inglés, en las que se ha utilizado la misma información que en las presentaciones de resultados.
  - Retransmisión de eventos a través de Internet (“webcasts”). A partir del ejercicio 2006, MAPFRE retransmite en directo a través de Internet las reuniones con analistas e inversores (en español) y las conferencias telefónicas (en inglés). Esta forma de comunicación mejora notablemente el acceso de los accionistas e inversores a la información, ya que



OFICINA DIRECTA DE LA TORRE MAPFRE DE BARCELONA

permite escuchar a los gestores de la compañía en vivo, o posteriormente a través de una grabación. En el ejercicio se han realizado cinco “webcasts” relacionados con los resultados trimestrales, y tres relacionados con el proceso de reorganización corporativa.

- Visitas a inversores institucionales en España y en el extranjero (“roadshows”). Cada año se dedican dos periodos de aproximadamente un mes de duración, a la realización de este tipo de visitas, en primavera y en otoño cuyo objetivo es mejorar el grado de conocimiento de la sociedad y de sus actividades a través de la explicación de la información pública. En conjunto, a lo largo del ejercicio 2006 se han mantenido contactos directos con 61 inversores institucionales y gestores de inversión españoles, y con 202 de Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Reino Unido, y Suiza; y se han atendido en la sede social numerosas visitas de inversores institucionales de distintos países. Además, se han mantenido reuniones en Londres y Madrid coincidiendo con la publicación de los resultados, para dar la oportunidad a los inversores de recibir cada trimestre información sobre la evolución de los negocios.
- Reuniones con equipos de ventas de las sociedades de valores y bancos para aumentar su grado de conocimiento del Grupo.
- Participación en foros especializados. En el año 2006, MAPFRE ha participado en los siguientes foros organizados por sociedades de valores y bancos para poner en contacto sociedades emisoras cotizadas e inversores institucionales:
  - Seminario “MidCap Events”, organizado por la sociedad de valores Interdín en París en el mes de marzo.
  - “2º Foro MedCap”, organizado por la Bolsa de Madrid en Madrid en el mes de mayo.
  - “European Financials Conference 2006”, organizada por el banco de negocios Goldman Sachs en Barcelona en el mes de junio.
  - Seminario sobre empresas de pequeña capitalización, organizado por la sociedad de valores Ibersecurities en Madrid en el mes de septiembre.
  - “Banking and Insurance CEO Conference 2006”, organizada por el banco de negocios Merrill Lynch en Londres en el mes de octubre.
  - “Stock Picking in Europe”, organizada por el banco HSBC en París en el mes de octubre.
  - “European Mid Cap Conference” organizada por el banco de negocios Cheuvreux Indosuez en Nueva York en el mes de noviembre.



- Las presentaciones utilizadas para estas conferencias se han puesto a disposición del público a través de la CNMV y de la página web de MAPFRE.
- Atención a consultas de inversores y empresas de consultoría que trabajan con criterios de inversión socialmente responsables. Esta actividad se desarrolla principalmente mediante la cumplimentación de cuestionarios de información no financiera.

Al cierre del ejercicio, tres bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban “comprar” las acciones de la Corporación, frente a cuatro recomendaciones de “mantener” y cinco de “vender”. Además, a petición de MAPFRE, las agencias A.M. Best y Standard & Poor’s han asignado ratings al riesgo de contrapartida y a los bonos emitidos por la sociedad, mientras la agencia Fitch lo ha hecho por iniciativa propia.

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

Es posible consultar información complementaria relativa al gobierno corporativo y a la identificación de la base de inversores de MAPFRE en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en la sección “Accionistas e Inversores/Gobierno Corporativo” de la página web de MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).



## IV. MAPFRE y sus mediadores

Las relaciones de MAPFRE con sus mediadores se desarrollan con vocación de estabilidad, 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 de MAPFRE que, además de constituir uno de sus principales factores diferenciales para el cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente, tanto de productos aseguradores como financieros.

### CANALES DE RELACIÓN

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

- La relación con los delegados y agentes que integran la RED MAPFRE se lleva a cabo a través de diferentes medios, entre los que destacan por su importancia e intensidad la infraestructura técnica y humana que aportan las Oficinas Directas, tanto a través de sus Directores como del equipo comercial de asesores. Periódicamente se realizan reuniones con los mediadores, tanto de carácter informativo como formativo para determinar criterios de trabajo, dar orientaciones, solicitar sugerencias y conocer las novedades de MAPFRE. Por otro lado, existe un programa habitual de visitas programadas 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 –con pestaña específica para usuarios de Red MAPFRE–, y el 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.
- Las Unidades y Sociedades Operativas que mantienen una mayor relación con corredores han desarrollado medios específicos para articular su relación con los mismos, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de este canal. Además, se han establecido diferentes actuaciones en función del tipo de corredor: la atención a los corredores generalistas se lleva a cabo desde las Oficinas Directas, y desde las 22 Oficinas de Corredores con las que se cuenta en la actualidad.

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

Durante 2006, MAPFRE ha puesto a disposición de las oficinas delegadas nuevas aplicaciones y operativa, así como modificaciones funcionales que facilitan y mejoran los medios disponibles con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a sus clientes en negocios de fondos (Wfondos), Salud (Gesalud), Vida (Gesvida), Empresas (Greco) y Hogar, Comunidades y Accidentes (Gescom).



ASAMBLEA TERRITORIAL  
DE CATALUÑA

## SELECCIÓN

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

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

## FORMACIÓN

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

- La elaboración del programa de formación para nuevos agentes, en sintonía con la nueva Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados y la posterior Resolución de Formación.
- Los cursos iniciales para nuevos agentes, generalizados en todas las subcentrales.
- La continuidad en la formación para agentes, delegados y otros mediadores (centrada en productos, aspectos comerciales y herramientas) con un total de 7.754 asistentes, que han recibido 243.141 horas de formación.
- Las acciones de reciclaje desarrolladas para incrementar el uso del "Sistema de Gestión Comercial", así como para dar a conocer las actualizaciones y mejoras de la herramienta.
- El acceso a formación e-learning a través de la plataforma MAPFRE.

## PROGRAMAS DE APOYO

En la apuesta por la profesionalización de los mediadores, MAPFRE ha contribuido con importantes subvenciones a favorecer la carrera de los agentes profesionales (AIS) y el desarrollo de nuevos delegados. A lo largo del año 2006 se han concedido un total de 6,9 millones de euros en ambos programas, lo que supone un incremento del 47 por 100 respecto al año 2005.

## CALIDAD

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



CURSO DE NUEVOS DIRECTORES DE OFICINA



## V. MAPFRE y sus proveedores

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

- Los proveedores que suministran bienes y servicios generales se relacionan con MAPFRE a través de los Departamentos de Servicios Generales de las diferentes Unidades y Sociedades Operativas, en los que se centraliza la gestión de las compras para conseguir la mayor eficiencia y reducción de los costes.
- La adquisición de productos informáticos y de comunicaciones para las entidades situadas en España se centraliza en MAPFRE SERVICIOS DE INFORMÁTICA. Las entidades de otros países cuentan también con responsables de compras de productos informáticos independientes de los departamentos de Servicios Generales.

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

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

En todas estas áreas existen sistemas de coordinación en la gestión de los proveedores comunes a varias Unidades o Sociedades Operativas, y se desarrollan actividades relacionadas con su selección, su formación y la prestación de apoyo a los mismos para lograr un adecuado nivel de calidad en sus servicios. En el año 2006 se han implantado medidas efectivas para aumentar esa coordinación, reduciendo y concentrando los centros de gestión. Por ejemplo, en el área de Servicios Generales cerca del 70 por 100 de los proveedores de bienes y servicios son ya comunes a todas las áreas de MAPFRE.

### CANALES DE RELACIÓN Y SISTEMAS DE APOYO

Con carácter general, y tanto en España como en otros países, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, de líneas telefónicas específicas, y de forma creciente a través de plataformas en Internet que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Merecen destacarse, en este sentido:

- El Portal de Colaboradores de MAPFRE AUTOMÓVILES, que incluye entre otras funcionalidades una herramienta que agiliza los procesos de relación con los talleres de reparación, y con los colaboradores que prestan servicios de asistencia en carretera.
- El Portal de Proveedores de MAPFRE SEGUROS GENERALES, a través del cual se realizan peticiones de ofertas, homologación y mantenimiento de datos básicos; y los sistemas de apoyo para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, entre los que destaca el acceso a la página Infocol ([www.infocol.com](http://www.infocol.com)), mediante la cual dichos profesionales pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2006 se habían registrado en esta plataforma, y operaban a través de ella, 3.700 profesionales del total de los 5.700 con los que trabaja la entidad.



- El sistema de autofacturación utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA, y la creciente utilización de la factura digital por varias Unidades.

MAPFRE utiliza también una plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica, que permite agilizar los procesos de gestión de servicios. Con esta aplicación, los proveedores pueden recibir los trabajos del día a través de un mensaje corto, y descargarse todos los datos asociados a los mismos. Este sistema está en proceso de desarrollo, y ofrece amplias opciones para futuras aplicaciones.

La relación con los profesionales y centros médicos y hospitalarios se canaliza a través de los Asesores Médicos Provinciales, que cuentan con la plataforma de Internet WMSalud, de la cual pueden obtener todo tipo de información de utilidad para los proveedores (manuales, condicionados, información sanitaria), y remitirla a los mismos a través del medio que éstos elijan (habitualmente correo electrónico). El Departamento de Atención al Profesional Sanitario, por otra parte, pone a disposición de este colectivo una dirección de correo electrónico específica para recibir sus sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial correspondiente. MAPFRE facilita también 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.

De las relaciones de las entidades de MAPFRE en América con sus proveedores, merecen destacarse el sistema de apoyo establecido en Argentina para solicitar traslados de los clientes en casos de siniestro, las webs utilizadas en México (compras, registro de vehículos y conciliación de pagos, entre otras), y el sistema establecido en Chile ("MAPFRE en Línea") para facilitar a los proveedores la obtención de cotizaciones de puestos, validación de facturas o pagos electrónicos.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de los proveedores se realiza siguiendo criterios objetivos, principalmente mediante concursos en los que se valoran factores como la relación calidad/precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, y de forma especial la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades 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, cumpliendo los criterios requeridos, no son seleccionados pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales, de modo que en un futuro se pueda recurrir a sus servicios.

La rotación de los proveedores que colaboran con las entidades de MAPFRE es en general baja. Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones, o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento.

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago el factor más valorado. Además, MAPFRE ha desarrollado programas específicos de fidelización de sus proveedores, entre los que se encuentran campañas de descuentos con empresas del Grupo

(como MAPFRE AUTOMÓVILES y VIAJES MAPFRE) o con empresas colaboradoras (Telefónica, Ford, etc.). Una importante acción promocional continúa siendo la campaña Tourmap, dirigida al colectivo de profesionales reparadores de siniestros del Hogar, que valora aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen del profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE. Para cuantificar estos parámetros, se pide al cliente que asigne una puntuación al proveedor tras su actuación en el domicilio. En función de los resultados obtenidos a lo largo de toda la campaña, el proveedor recibe diferentes premios dentro de este programa. En 2006 fueron premiados un total de 50 profesionales.

## FORMACIÓN

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

Entre los programas de formación para proveedores de MAPFRE SEGUROS GENERALES, destaca el Proyecto Atlas, a través del cual se han incorporado en 2006 al Grupo 43 nuevos profesionales. Dicho programa, que complementa otras vías más tradicionales de captación y formación, se configura como una herramienta de reinserción laboral basada en acuerdos con escuelas-taller, escuelas de formación profesional y talleres ocupacionales de las diversas comunidades autónomas. Los alumnos se inician en los trabajos de reparación de la mano de profesionales tutores de MAPFRE y, una vez finalizado el periodo de formación, los mejores pasan a formar parte de la Red de Proveedores del Grupo.

Entre las actividades formativas desarrolladas por MAPFRE AUTOMÓVILES destacan los cursos de Asistencia en Carretera, (uno para gerentes y otro para prestadores de servicios) y los de verificación del estado del vehículo.



ENTREGA DEL PREMIO  
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE ÁVILA

**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 específicas.

Los principales estándares de calidad evaluados son los siguientes:

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

El coste total de los bienes y servicios no vinculados al negocio contratado por MAPFRE en España durante el ejercicio 2006 ha superado los 170 millones de euros.

El Consejo de Administración de MAPFRE ha aprobado en su reunión del 25 de julio de 2006 el establecimiento a lo largo de 2007 de una política corporativa marco de actuación en materia de proveedores, para profundizar en la gestión socialmente responsable de este aspecto de su actividad empresarial con parámetros homogéneos para todas las sociedades del Grupo.

The background is a solid red color. It features two thin, white, curved lines that intersect to form a large, irregular shape. One line curves from the top left towards the bottom right, while the other curves from the top right towards the bottom left. The text is positioned in the upper left area of the red field.

## **6. La dimensión medioambiental de MAPFRE**

## 6. La dimensión medioambiental de MAPFRE

### Compromiso ambiental

El concepto de sostenibilidad, entendido como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el Medio Ambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes. En el año 2005 este concepto se incorporó de forma expresa en su Código de Buen Gobierno, y sus órganos de gobierno aprobaron la Política Medioambiental del Grupo, y el Plan de Acción Medioambiental 2005-2007 para el desarrollo de la misma.

#### POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL

La Política Medioambiental de MAPFRE se articula fundamentalmente en tres pilares:

##### **Integración del Medio Ambiente en el negocio**

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

##### **Gestión medioambiental**

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



### Promoción de la responsabilidad medioambiental

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

### PLAN DE ACCIÓN MEDIOAMBIENTAL

El Plan de Acción Medioambiental de MAPFRE es un documento de carácter estratégico que define las prioridades de acción y las líneas de actuación en este campo para el periodo 2005-2007. Estas líneas de actuación se materializan en objetivos concretos para las diferentes Unidades y Sociedades Operativas, y para los centros de trabajo de MAPFRE con sistemas de gestión ambiental en proceso de implantación (26 edificios y todas las oficinas directas del Grupo).

El Plan de Acción está dando impulso al compromiso medioambiental de MAPFRE. En 2006 se han alcanzado entre otros los siguientes logros:

- El 21 por 100 de los empleados de España trabajan en centros con certificado ambiental ISO 14001.
- Se han reciclado 144 Tm de papel.
- El 60 por 100 del papel consumido procede de bosques gestionados con criterios de sostenibilidad.



ALBERTO MANZANO  
RECIBE EL CERTIFICADO  
ISO 14001 OTORGADO A 23  
EMPRESAS DE MAPFRE

- Se han definido los objetivos medioambientales de cada Unidad para 2007, en relación a su actividad específica.
- Se ha iniciado la oferta de productos y servicios medioambientales.
- Se ha puesto en marcha el Proyecto 3R, que tiene como objetivo fomentar la reducción, la reutilización y el reciclado, impulsando con ello la eco-eficiencia en MAPFRE.
- Se han firmado acuerdos con organismos y administraciones públicas para influir en el comportamiento ambiental de otros grupos de interés, y para reducir los impactos directos de la actividad de MAPFRE.
- Se ha ampliado el alcance de los indicadores de desempeño ambiental a todos los negocios del Grupo en España.



INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE		2005	2006 (*)	EVOLUCIÓN 2006	OBJETIVO 2007	COMENTARIOS
	UNIDAD	ALCANCE					
<b>Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental</b>							
Pólizas responsabilidad civil medioambiental suscritas	nº	(8)	764	705	😊	N.A.	En 2006 se han puesto en el mercado nuevas soluciones aseguradoras para contribuir al desempeño ambiental de nuestros clientes. Los objetivos sobre estos productos están en relación con el negocio de las Unidades de Negocio que los comercializan.
Instalaciones de energía eólica aseguradas	MW	(9)	3.423	6.939	😊		
Aerogeneradores asegurados	nº	(9)	4.052	7.074	😊		
Instalaciones solares fotovoltaicas aseguradas	nº	(9)	N.D.	210	😊		
Explotaciones forestales sostenibles	ha	(10)	N.D.	20.313	😊		
Primas netas en productos ambientales	€	(8)	N.D.	12.181.376	😊		
<b>Gestión ambiental</b>							
Empleados bajo ISO 14001	%	(6)	11%	21%	😊	SI	En 2006 se ha ampliado de forma significativa las actuaciones en relación al Sistema de Gestión Ambiental de MAPFRE y se han establecido objetivos específicos para 2007.
Comités de Medio Ambiente Alta Dirección	nº	(11)	2	1	😊		
Inspecciones o auditorías ambientales	nº	(11)	N.D.	40	😊		
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(11)	N.D.	145	😊		
Horas de formación medioambiental	nº	(12)	429	446	😊		
Especialistas medioambientales a tiempo completo	nº	(11)	2	3	😊		
Multas o sanciones medioambientales	nº	(1)	0	0	😊		
<b>Energía</b>							
Consumo de energía total	kwh	(1)	60.626.116	106.778.347	N.C.	SI	El incremento del consumo energético respecto al ejercicio anterior se debe a la ampliación en el alcance de los datos. En 2006 se ha desarrollado la primera fase del Plan de Eficiencia Energética de MAPFRE, identificando posibles medidas para el ahorro de energía. En 2007 se continuará el desarrollo del Plan según la planificación prevista.
Consumo de energía de la red pública	kwh	(1)	55.642.924	78.506.190	N.C.		
Consumo de gas natural	m³	(1)	315.470	1.934.617	N.C.		
Consumo de gasóleo	l	(1)	151.345	704.551	N.C.		
<b>Papel</b>							
Total consumo de papel	Tm	(2)	2.057	1.703	😊	SI	MAPFRE aplica criterios medioambientales para la selección de proveedores de papel. Se requiere certificado ECF y se valora positivamente la disposición de etiquetado ecológico.
Total consumo papel reciclado	Tm	(2)	18	54	😊		
Papel ECF sobre total papel consumido	%	(2)	100	100	😊		
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	>10	60	😊		
<b>Agua</b>							
Consumo de agua	m³	(1)	278.745	648.775	N.C.	SI	El incremento del consumo de agua respecto al ejercicio anterior se debe a la ampliación en el alcance de los datos. En 2007 se instalarán dispositivos para ahorro de agua y se incrementarán las actuaciones de sensibilización.

😊: EVOLUCIÓN FAVORABLE DEL INDICADOR RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR

😊: NO SE EVIDENCIAN CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RESPECTO A LOS DATOS DISPONIBLES DEL EJERCICIO ANTERIOR

😊: EVOLUCIÓN DESFAVORABLE RESPECTO A LOS DATOS DISPONIBLES DEL EJERCICIO ANTERIOR

N.A.: NO APLICA

N.C.: NO COMPARABLE

N.D.: NO DISPONIBLE

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE		2005	2006 (*)	EVOLUCIÓN 2006	OBJETIVO 2007	COMENTARIOS
	UNIDAD	ALCANCE					
<b>Reciclado</b>							
Total toner reciclado	ud	(1)	2.384	2.829	😊	SI	En 2006 se puso en marcha el Plan Recicla, en base al que se cambió la estructura logística de la gestión de residuos generados en oficinas. Para evaluar los datos de la nueva logística es necesario disponer de datos para el ejercicio completo, si bien hasta la fecha los datos de reciclado de papel y de equipos electrónicos han evolucionado positivamente y estamos realizando acciones para mejorar los de reciclado de tóner.
Total papel reciclado	Kg	(1)	120.986	144.155	😊	SI	
Ordenadores y equipos electrónicos	ud	(1)	0	816	😊	SI	
Donaciones de ordenadores y equipos electrónicos	ud	(1)	112	123	😊	SI	
Teléfonos móviles reciclados	ud	(1)	> 500	1.757	😊	SI	
Reciclado de vehículos fuera de uso (VFU)	ud	(3)	1.995	2.550	😊	N.A.	
Reciclado de piezas de VFU	ud	(3)	43.890	57.548	😊	N.A.	
<b>Residuos</b>							
Residuos sanitarios	Kg	(4)	213	4.137	N.C.	SI	El incremento significativo en la generación de residuos sanitarios se debe a la adquisición por parte de MAPFRE CAJA SALUD de la Clínica Castelló. El incremento en la generación de residuos de talleres se produce por un incremento en las actividades de mantenimiento y reparación en las sociedades del Grupo que realizan esta actividad. En el ejercicio 2007 se desarrollarán actuaciones de diagnóstico para identificar posibles oportunidades de eco-eficiencia en relación a los residuos sanitarios y de talleres.
Residuos peligrosos talleres	Tm	(5)	60	78	😐		
Residuos no peligrosos talleres	Tm	(5)	959	1.513	😐		
<b>Emisiones</b>							
Emisiones directas de CO2 emitido	Tm	(1)/(7)	6.267	2.627	N.C.	SI	En relación a objetivo de energía.
Emisiones indirectas de CO2 emitido	Tm	(1)/(7)	23.573	33.947	N.C.		
<b>Eco-eficiencia</b>							
Agua consumida/empleado	m³	(1)	32	57	N.C.	SI	En 2007 se espera la mejora de los ratios de eco-eficiencia por los avances en el desarrollo del Proyecto 3R, que incluye el Plan de Eficiencia Energética, el Plan Recicla y el Plan de Sensibilización Ambiental.
Papel consumido/empleado	Tm	(2)	0,20	0,15	😊		
Papel enviado a reciclar/empleado	Kg	(6)	26	13	😐		
Tóner reciclado/empleado	ud	(3)	0,23	0,25	😐		
CO2 emitido directo/empleado	Tm	(1)	N.D.	0,23	N.C.		
CO2 emitido indirecto/empleado	Tm	(1)	N.D.	3	N.C.		
Total energía consumida/empleado	kwh	(1)	6.918	9.414	N.C.		

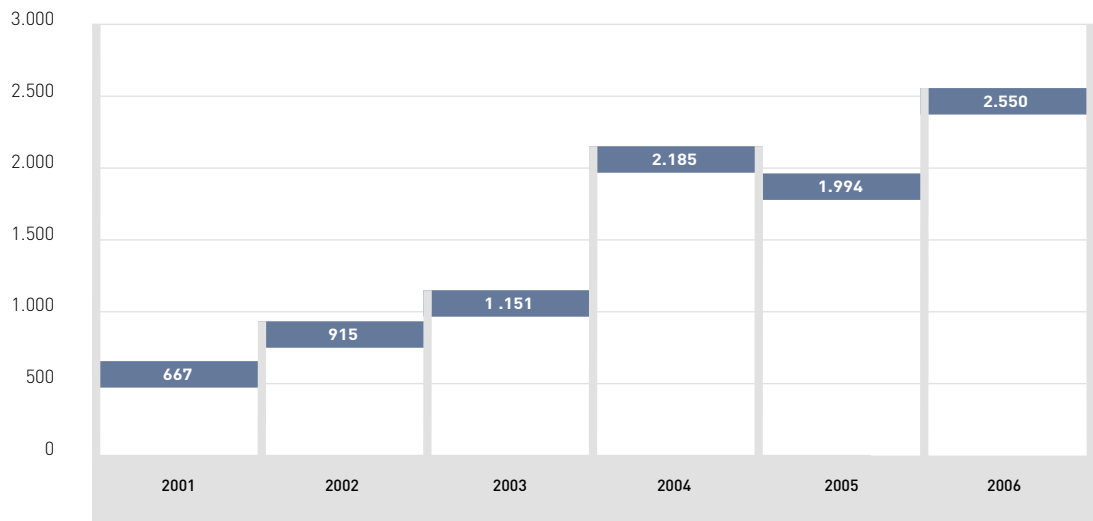
Nota: El sistema de indicadores se ha elaborado en base a criterios GRI. Los datos se refieren a España, matizados por el alcance que se indica en las notas a pie de página.

- (1) Incluye los datos del total del Grupo MAPFRE en España.
- (2) Dato de consumo de papel de las compras realizadas por los Servicios Generales de las Unidades de Negocio.
- (3) Dato de CESVIMAP.
- (4) Los datos se refieren a los servicios médicos de atención a empleados de los edificios de Torre MAPFRE, Recoletos 23, General Perón y Sede Social; y clínicas de rehabilitación, centros y servicios médicos de MAPFRE MUTUALIDAD, MAPFRE CAJA SALUD, MAPFRE SEGUROS GENERALES. No se incluyen datos de MAPFRE QUAVITAE.
- (5) Los datos se refieren a los residuos de talleres generados en CESVIMAP, MULTISERVICAR Y MULTICENTRO.
- (6) Incluye datos del Grupo MAPFRE, excepto MAPFRE QUAVITAE.

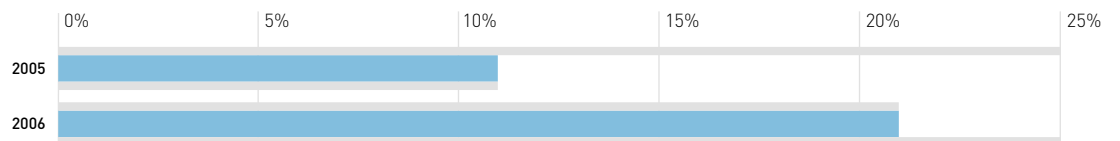
- (7) El cálculo de las emisiones de CO2 se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del World Business Council for Sustainable Development.
- (8) Dato de MAPFRE EMPRESAS y MAPFRE AGROPECUARIA. Datos a 31 de diciembre.
- (9) Dato de MAPFRE EMPRESAS. Datos a 31 de octubre.
- (10) Datos de MAPFRE AGROPECUARIA.
- (11) Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE.
- (12) Incluye las horas de formación recibidas por el personal del Departamento Corporativo de Medio Ambiente, más las horas de formación impartidas por el Departamento de Medio Ambiente a personal con responsabilidad en la implantación del sistema de gestión medioambiental.

(\*) En el ejercicio 2006 se ha ampliado el alcance de los indicadores respecto al ejercicio 2005.

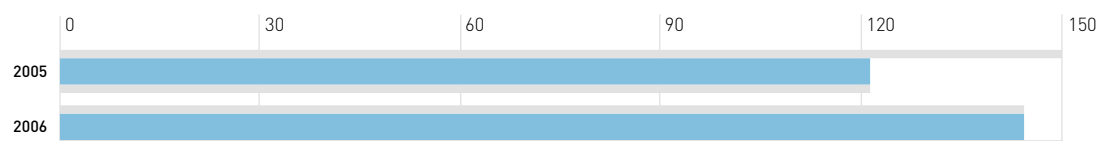
## VEHÍCULOS FUERA DE USO RECICLADOS



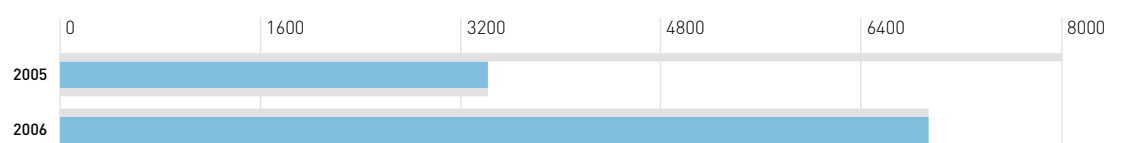
## EMPLEADOS EN CENTROS DE TRABAJO CON CERTIFICADO ISO 14001 (%)



## PAPEL RECICLADO (Tm)



## INSTALACIONES EÓLICAS ASEGURADAS (MW)





## Objetivos ambientales para 2007

MAPFRE ha definido los siguientes objetivos medioambientales para 2007:

- En relación al impacto ambiental directo:
  - Reducir en un 5 por 100 el consumo de energía.
  - Reducir en un 10 por 100 el consumo de agua.
  - Incrementar en un 10 por 100 el reciclado de papel.
  - Disponer de instalaciones con certificado medioambiental ISO 14001 equivalentes al 30 por 100 de los empleados en España.
  - Impartir formación medioambiental a 1.000 empleados.
- En relación al impacto ambiental indirecto:
  - Extender los criterios ambientales a la cadena de suministro.
  - Aplicar procedimientos de evaluación de riesgos ambientales a las líneas de negocio básicas con potencial de impacto ambiental.
  - Incrementar el valor monetario total de productos y servicios medioambientales específicos.
  - Ampliar las colaboraciones con organismos y administraciones para la promoción del comportamiento ambiental responsable.

Para lograr estos objetivos, se han asignado metas específicas cuantitativas a los principales centros de trabajo de MAPFRE. Además, las distintas Unidades y Sociedades Operativas han recogido objetivos medioambientales concretos en sus planes estratégicos.

## Eco-Eficiencia

MAPFRE valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad. Como consecuencia de ese análisis, ha identificado los principales aspectos susceptibles de mejora, y ha definido los correspondientes objetivos y acciones.

Uno de los principales impactos medioambientales de MAPFRE es el consumo de recursos. Actualmente se está trabajando en medidas de eco-eficiencia para reducir el consumo de recursos por empleado.

### PROYECTO 3R

En 2006 se ha puesto en marcha el "Proyecto 3R" para fomentar la reducción, la reutilización y el reciclado. El proyecto se articula en tres planes:

#### Plan de Eficiencia Energética

Este plan tiene por objeto impulsar y complementar las acciones iniciadas en ejercicios anteriores para emplear fuentes de energía renovables, incrementar el rendimiento energético, y en definitiva reducir el consumo de energía y las emisiones de CO2 asociadas en los inmuebles en que MAPFRE desarrolla sus actividades.

En 2006, dentro de la primera fase de este Plan, se han realizando estudios energéticos para ocho grandes edificios, sedes de las principales entidades del Grupo.

### **Plan Recicla**

La correcta gestión de los residuos es un factor fundamental para contribuir a la eco-eficiencia. En 2006, dando continuidad a las acciones iniciadas en 2005, se han firmado acuerdos-marco para la gestión integral de los residuos en los grandes centros de trabajo de MAPFRE.

### **Plan de Sensibilización Medioambiental**

Como parte del Proyecto 3R, se ha diseñado el Plan de Sensibilización Medioambiental, que prevé actuaciones de información específicamente dirigidas a los empleados del Grupo a través del portal interno y de la intranet de Medio Ambiente (esta última actualmente en fase de pruebas), y se ha distribuido en los principales centros de trabajo material de sensibilización ambiental para fomentar la reducción de los consumos de papel, agua y energía.

En septiembre de 2006, por otra parte, se ha puesto a disposición de los empleados un buzón de sugerencias medioambientales, que ha recibido ya 30 consultas.

## **ECO - EFICIENCIA EN EL USO DEL AGUA**

En el ejercicio 2006 se ha dado continuidad a las medidas aprobadas en 2005 para reducir el consumo de agua, entre las que cabe destacar:

- Elaboración de un proyecto de reutilización de las aguas residuales generadas en el riego de las zonas ajardinadas en la sede social del Grupo, que se ha presentado a las administraciones competentes para la obtención de las preceptivas licencias administrativas para su puesta en marcha.
- Realización de una prueba piloto de instalación de dispositivos economizadores de agua en los aseos de los edificios de la sede social del Grupo en Majadahonda (Madrid), que han permitido obtener reducciones medias del 40 por ciento de agua.
- Instalación de equipos para el ahorro de agua en las residencias y centros de día de MAPFRE QUAVITAE, que se estima proporcionarán un ahorro de hasta el 50 por 100.
- Firma de un acuerdo de colaboración con el Canal de Isabel II , para el desarrollo de actuaciones dirigidas a empleados, clientes y proveedores, para promover el ahorro de agua y su consumo responsable.

## **MÁS VIDA PARA LOS VEHÍCULOS FUERA DE USO**

CESVIMAP y CESVI RECAMBIOS han continuado trabajando en la gestión de los vehículos fuera de uso, con el objetivo de contribuir a reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los vehículos siniestrados, y facilitar un tratamiento no contaminante para la recuperación de piezas, compuestos y materiales para nuevos usos.

En 2006 se han tratado en sus instalaciones 2.550 vehículos fuera de uso, y se han recuperado 57.548 piezas y componentes, lo que supone incrementos del 28 y el 31 por 100 respecto a las del año anterior.

## Gestión medioambiental

En MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado en cualquier actividad que pueda tener un impacto sobre el Medio Ambiente. Dichas normas se están implantando a través del Sistema de Gestión Ambiental, de forma que contribuye a la mejora del desempeño económico a través de la gestión de los riesgos medioambientales.

En 2006 se ha avanzado de forma significativa en la implantación de dicho Sistema, de forma que son ya 25 las empresas del Grupo que disponen de certificado medioambiental ISO 14001, lo que supone que un 21 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en centros con este certificado.

Para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental, se está trabajando en el diseño de un sistema electrónico de gestión, para el tratamiento de datos y las operaciones de control y seguimiento.

### PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN

En 2006 se han desarrollado 40 visitas de control a edificios de MAPFRE, en las que se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contienen propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales de cada centro de trabajo.

### GESTIÓN DEL AGUA

En 2006 MAPFRE consumió 648.775 m<sup>3</sup> de agua. En sus instalaciones, el agua tiene uso sanitario por lo que los vertidos no tienen presencia de contaminantes químicos, no requieren procesos de tratamiento específico, y se realizan de forma mayoritaria a través de las redes de saneamiento municipal.

### EMISIONES A LA ATMÓSFERA

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

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

## BIODIVERSIDAD

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

## GESTIÓN DE RESIDUOS

Como consecuencia de la actividad desarrollada en los centros de trabajo de MAPFRE, se generan residuos de diversas características cuya gestión se lleva a cabo de la siguiente forma:

- Los grandes edificios disponen de áreas de recogida de papel para su reciclado. En 2006 se ha realizado en la sede social del Grupo una prueba piloto mediante la distribución a los empleados de una bolsa para la recogida de papel ("bolsa recicla"), lo que ha permitido incrementar el reciclado de papel en un 35 por 100. En 2006 se han reciclado 144 Tm de papel en el conjunto del Grupo, un 20 por 100 más que en el ejercicio 2006.
- La logística para la gestión de los residuos de tóner y consumibles informáticos resulta compleja por la gran dispersión geográfica de la red de oficinas de MAPFRE, que dificulta su control. En 2006 se ha firmado un acuerdo con un proveedor específico para la retirada de este residuo, que comenzó a funcionar en el mes de septiembre. Al cierre del ejercicio se han instalado 360 puntos de recogida en los centros de trabajo, y se han reciclado 2.829 unidades.
- Los principales residuos eléctricos y electrónicos generados en MAPFRE son las lámparas fluorescentes y los equipos informáticos.

Para los fluorescentes, se han establecido acuerdos con los distribuidores, de acuerdo a lo dispuesto en el Real Decreto 208/2005 sobre reciclado de los aparatos retirados de las instalaciones; y para los equipos informáticos fuera de uso, que tradicionalmente se donaban a organizaciones sin ánimo de lucro y entidades educativas, se ha seleccionado en 2006 un gestor especializado, de forma que todos los equipos retirados se destinan preferentemente a su reutilización o, si eso no es posible, se reciclan sus componentes.

Bajo estas premisas, se han entregado un total de 10.527 Kg de equipos informáticos (CPU, pantallas, teclados, impresoras, faxes, etc.), lo que ha permitido recuperar más de 300 m<sup>2</sup> de locales destinados al almacenamiento de dichos equipos.

- Se ha continuado participando, en colaboración con Cruz Roja y la Fundación Entreculturas, en la campaña de recogida de teléfonos móviles fuera de uso a través de contenedores especiales ubicados en los centros de trabajo. Durante 2006 se han reutilizado un total de 117.953 móviles.
- En MAPFRE el consumo de pilas es reducido, pero se ha establecido una logística para su recogida en los principales edificios, para garantizar la correcta gestión de su retirada y ofrecer un servicio ambiental a los empleados.
- Los residuos peligrosos procedentes del mantenimiento general de edificios, de las actividades de mantenimiento o reparación de automóviles realizadas en MULTICENTRO, MULTISERVICAR y CESVIMAP, y de las clínicas y centros médicos de MAPFRE CAJA SALUD, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE QUAVITAE y MAPFRE MUTUALIDAD, se gestionan siguiendo los requisitos legales establecidos por la Administración; además, se están implantando medidas para optimizar su gestión.



BOLSA RECICLA

## MEDIO AMBIENTE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

En 2006 se ha aprobado una norma de aplicación en todo el Grupo para incluir criterios medioambientales en los procesos de compras, y se ha requerido un compromiso ambiental a 145 proveedores, a cuyo efecto se están incluyendo las oportunas cláusulas en los pliegos de contratación.

Los productos utilizados se van sustituyendo progresivamente por otros más respetuosos con el Medio Ambiente. A título de ejemplo, la mayor parte de los equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética y de ahorro de papel; y el papel de copias es 100 por cien ECF (elemental chlorine free), y un 60 por 100 del mismo dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad.

## FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Considerando que la participación e implicación de los empleados de MAPFRE es fundamental para el cumplimiento de los objetivos establecidos, en 2005 se aprobó el Plan de Formación Medioambiental, dirigido a todos los empleados. En cumplimiento de dicho Plan, en 2006 se ha diseñado y desarrollado un novedoso curso de Medio Ambiente, que estará disponible en la plataforma de e-learning de MAPFRE para su implantación en los próximos ejercicios.

Por otra parte, se ha impartido formación a los empleados implicados en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, y a los empleados de empresas colaboradoras que desarrollan su actividad en los centros de trabajo de MAPFRE (personal de mantenimiento, de limpieza, y de las áreas de cafetería y cocina).

Estas actuaciones formativas continuarán desarrollándose en los próximos ejercicios, con el fin de que todos los trabajadores que desarrollan actividades con posible impacto ambiental conozcan las buenas prácticas que deben aplicar en el desarrollo de su actividad.

## Productos y servicios para el riesgo ambiental

MAPFRE contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental de la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

La póliza de Responsabilidad Civil Medioambiental; los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos; y otras soluciones innovadoras, como los seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de viento en instalaciones eólicas, son ejemplos de productos de gestión del riesgo medioambiental en el ámbito industrial.

MAPFRE ocupa la primera posición en estos mercados en España, con 1,3 millones de euros en primas en pólizas de Responsabilidad Civil por contaminación, y 7.074 aerogeneradores asegurados, que producen unos 7.000 MW anuales.

Otra muestra de la contribución al freno del cambio climático es el acuerdo firmado con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid por el que se ofrece un producto asegurador innovador para instalaciones fotovoltaicas, eólicas, hidráulicas, de biomasa, de biocarburantes y de biogás promovidas por empresas establecidas en dicha Comunidad.

Además, y en relación a los riesgos derivados del posible incremento de la frecuencia e intensidad de las catástrofes naturales, se facilita a los asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una adecuada protección financiera ante la eventual ocurrencia de estos riesgos a través de sus coberturas de seguro y reaseguro contra riesgos de la naturaleza, que mitigan



las consecuencias económicas de los mismos. Para algunos de estos riesgos, en la evaluación de la cobertura de la póliza se utilizan avanzados modelos probabilísticos de simulación de catástrofes.

Por otra parte, en 2006 se ha iniciado la comercialización de un seguro para los gastos de reforestación, en el que se aplican bonificaciones en la prima si la parcela en la que se ubica la explotación está adscrita a un sistema de certificación forestal, o el propietario cumple con un plan sometido a auditoría externa de gestión, o un manual de buenas prácticas ambientales.

Los técnicos de MAPFRE realizan cada año unas 400 valoraciones de riesgos medioambientales para la toma de decisiones en la suscripción de seguros de responsabilidad ambiental. Un 25 por 100 de estas valoraciones requieren visitas de especialistas a la instalación, en las que se evalúa el riesgo potencial al que el cliente está expuesto, se identifican oportunidades de mejora en su gestión, y se le proponen medidas de ingeniería medioambiental o de optimización de la gestión para la reducción de dicho riesgo.

Otras sociedades no aseguradoras del Grupo contribuyen también a la reducción del riesgo medioambiental en sus respectivos ámbitos de actuación:

- CESVIMAP investiga técnicas de la reparación de vehículos accidentados, y forma a personal técnico en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han logrado contribuir de forma global al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. Estos trabajos se difunden a través de publicaciones y jornadas de formación.
- ITSEMAP, empresa de ingeniería en el ámbito de la Seguridad y el Medio Ambiente, desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales. Entre otras actividades, ITSEMAP desarrolla herramientas que facilitan el proceso de análisis de dichos riesgos, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

## Relación con grupos de interés

### **Organismos y administraciones públicas**

En el ejercicio 2006 se han firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en relación al ahorro de agua y a la eficiencia energética. Entre las colaboraciones puestas en marcha en 2006, destaca el apoyo a la Exposición Internacional de 2008, acontecimiento reconocido oficialmente como de "Excepcional Interés Público". La aportación de MAPFRE a EXPOAGUA ZARAGOZA 2008 se destinará a acciones de promoción y divulgación de la celebración del citado acontecimiento.

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

### **Actuaciones ambientales dirigidas a clientes**

MAPFRE elabora guías para la gestión de los riesgos ambientales de sus clientes industriales, publicaciones que ofrecen información y recomendaciones para facilitar a sus asegurados la identificación y la gestión de sus riesgos medioambientales. Dichas guías se han distribuido a través de la red comercial, y están accesibles para los clientes de MAPFRE EMPRESAS a través de la página web ([www.mapfreindustrial.com](http://www.mapfreindustrial.com)).

Por otra parte, y en virtud del Acuerdo Suscrito con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid, a partir de 2007 se elaborarán recomendaciones y pautas para el ahorro de energía en el hogar, que se incluirán en el "Manual del Usuario" de las viviendas de nueva planta que promueva el Grupo en la Comunidad de Madrid.

**Actuaciones ambientales dirigidas a proveedores**

MAPFRE contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. En los centros de trabajo con certificado ambiental, se han entregado procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto ambiental, con el objetivo de informar sobre las buenas prácticas a aplicar en el desarrollo de su actividad.

**Sociedad**

MAPFRE lleva a cabo diversas acciones de interés medioambiental para la Sociedad a través de sus Fundaciones. Para más información sobre estas acciones puede consultar el apartado de Actividades Fundacionales en este mismo volumen.

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

Para atender a cualquier consulta o sugerencia sobre el Medio Ambiente en MAPFRE es posible dirigirse a [medioambiente@mapfre.com](mailto:medioambiente@mapfre.com)



MAPFRE AUTOMÓVILES  
RECIBE EL CERTIFICADO  
AENOR

## **7. Información Complementaria**

## I. Principales asociaciones

(información a 31.12.06)

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

## II. Índice de indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>1. Visión y estrategia</b>				
1.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	S	• Págs. 6-7; 16-19; 65-66	8
1.2	Declaración del presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	S	• Págs. 6-7	
<b>2. Perfil</b>				
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1	Nombre de la organización informante.	S	• Págs. 6-7; 10	
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	S	• Págs. 41-45 • Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS • Pág. Web Corporativa: www.mapfre.com	
2.3	Estructura operativa de la organización	S	• Págs. 10-13 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 5; 8-12; 16-21; 57 • Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS	
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	S	• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 57-58; 160-181 • Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS	
2.5	Países en los que opera la organización.	S	• Págs. 10-13 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 160-181	
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	S	• Págs. 10-13 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 5; 8; 16-17; 24 • Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS	
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	S	• Págs. 10-11 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 34-42	
2.8	Magnitud de la organización informante.	S	• Págs. 21-24 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 9-11; 226-235 • Informe Anua, 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS	
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	S	• Págs. 16-19; 27-63; 76-77 • Solapa 3 • Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs. 112-113	
<b>ALCANCE DE LA MEMORIA</b>				
2.10	Persona de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de e-mail.	S	• Págs. 53; 77; 105	
2.11	Periodo cubierto por la memoria (año fiscal/civil) para la información proporcionada.		2006	

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
2.12	Fecha de la memoria previa mas reciente (si existe).	2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005 elaborado conforme al estándar GRI y verificado. Disponible en <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a></li> </ul>	
2.13	Cobertura de la Memoria.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7; 95-104</li> </ul>	
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 10-13</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 5; 8-12; 16-21; 57</li> </ul>	
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	Na		
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación (por ejemplo, fusiones/compras, cambio de años o períodos base, naturaleza de la empresa, métodos de medición).	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7; 10-13</li> <li>Ver indicador 2.14</li> </ul>	

**PERFIL DE LA MEMORIA**

2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	Na		
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	Na		
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	Na		
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad.	S	Aprobada la adquisición de la aplicación CONSIGGNA como herramienta de gestión de la información para RS y de Gestión Ambiental	
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7; 95-104</li> </ul>	
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 105</li> <li>Pág. Web Corporativa: <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a></li> </ul>	

**3. Estructura de gobierno y sistemas de gestión**

**ESTRUCTURA Y GOBIERNO**

3.1	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluida.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 5; 16; 57-58; 206-209</li> <li>Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS</li> </ul>	
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 57; 194; 221</li> </ul>	
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 16; 149-158; 205</li> </ul>	
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 67; 149-158; 211-216</li> </ul>	
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 141; 147-148; 208</li> </ul>	



ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 16; 67; 206-207</li> <li>Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS</li> </ul>	
3.7	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos, y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-19; 27-63; 65-66</li> <li>Solapas 1, 2 y 3</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Pág. 220</li> </ul>	
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 51-56</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 62-64</li> <li>Pág. Web Corporativa: <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a></li> </ul>	

#### COMPROMISO CON LAS PARTES INTERESADAS

3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005 (<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>) Pág. 18</li> <li>Solapa 3</li> <li>Págs 6-7; 16-19; 26-63; 76-77</li> </ul>	
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 18; 27-63; 76-77</li> </ul>	
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 18; 27-63; 76-77</li> </ul>	
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 18; 27-63; 76-77</li> </ul>	

#### POLÍTICAS GLOBALES Y SISTEMAS DE GESTIÓN

3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 215-216</li> <li>Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a> <a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> </ul>	7
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-17; 27-63; 65-66; 71</li> <li>Solapas 1, 2 y 3</li> <li>Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs. 112-113; 129; 181</li> </ul>	
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pág. 79</li> </ul>	
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 149-158; 215-216</li> </ul>	
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-19; 27-63; 65-66</li> <li>Solapas 1, 2 y 3</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 149-158; 215-216</li> </ul>	
3.18	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	Na		
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-19; 27-63; 65-77</li> </ul>	
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 18-19; 27-63; 65-77</li> </ul>	

## Indicadores de desempeño

### Indicadores de desempeño económico

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>Impactos económicos directos</b>				
<b>CLIENTES</b>				
<b>C EC1</b>	Ventas netas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equivalente en MAPFRE es el volumen de ingresos totales. Pág. 21</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Pág. 227</li> </ul>	
<b>C EC2</b>	Desglose geográfico de los mercados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 10-11</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 160-181</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES</b>				
<b>C EC3</b>	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pág. 63</li> </ul>	
<b>C EC4</b>	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	Nd		
<b>A EC11</b>	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	Nd		
<b>EMPLEADOS</b>				
<b>C EC5</b>	Gastos salariales totales desglosados por países o regiones.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 36-37</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90; 141; 147-148</li> </ul>	
<b>PROVEEDORES DE CAPITAL</b>				
<b>C EC6</b>	Distribución entre los proveedores de capital.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pág. 51</li> </ul>	
<b>C EC7</b>	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90</li> </ul>	
<b>SECTOR PÚBLICO</b>				
<b>C EC8</b>	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	Nd	No disponible según formato GRI. Consultar Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90	
<b>C EC9</b>	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	Nd	No disponible según formato GRI. Consultar Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90	
<b>C EC10</b>	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7</li> <li>Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs 116-117; 127; 179</li> <li>Como complemento a la actividad Fundacional, MAPFRE ha realizado diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social, cultural y deportivos por importe de 2.047.172,80 €</li> </ul>	
<b>A EC12</b>	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa.	Nd	No disponible según formato GRI. Consultar Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
<b>A EC13</b>	Impactos económicos indirectos de la organización.	Nd	No disponible según formato GRI. Consultar Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs. 76-90	

## Indicadores de desempeño ambiental

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>MATERIAS PRIMAS</b>				
<b>C EN1</b>	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos	S	• Págs. 68-69	8
<b>C EN2</b>	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no)	S	• Págs. 68-69	8
<b>ENERGÍA</b>				
<b>C EN3</b>	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	S	• Págs. 68-69	8
<b>C EN4</b>	Consumo indirecto de energía.	Na		8
<b>A EN17</b>	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.	S	• Págs. 70-72	9
<b>A EN18</b>	Huella del consumo de energía.	Na		
<b>A EN19</b>	Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía	Na		
<b>AGUA</b>				
<b>C EN5</b>	Consumo total de agua.	S	• Págs. 68-73	8
<b>A EN20</b>	Fuentes de agua y ecosistemas/habitas afectados de manera significativa por el consumo del agua.	Na		
<b>A EN21</b>	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	Na		
<b>A EN22</b>	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.	S	• Págs. 70-74	
<b>BIODIVERSIDAD</b>				
<b>C EN6</b>	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en el hábitat rico en biodiversidad.	Na	• Pág. 74	8
<b>C EN7</b>	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	Na	• Pág. 74	8
<b>A EN23</b>	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	Na	• Pág. 74	
<b>A EN24</b>	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	Na	• Pág. 74	
<b>A EN25</b>	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	Na	• Pág. 74	
<b>A EN26</b>	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	Na	• Pág. 74	
<b>A EN27</b>	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	Na	• Pág. 74	
<b>A EN28</b>	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyo hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	Na	• Pág. 74	
<b>A EN29</b>	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	Na	• Pág. 74	

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>				
<b>C EN8</b>	Emisiones de gases efecto invernadero.	S	• Págs. 68-70	8
<b>C EN9</b>	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	Na		8
<b>C EN10</b>	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.	Na		8
<b>C EN11</b>	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	S	• Págs. 68-70; 73-75	8
<b>C EN12</b>	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	Na		8
<b>C EN13</b>	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	Na		8
<b>A EN30</b>	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero	Na		
<b>A EN31</b>	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como ←peligrosos→ de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea	Na		
<b>A EN32</b>	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	Na		
<b>PROVEEDORES</b>				
<b>A EN33</b>	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión	S	• Pág. 75	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
<b>C EN14</b>	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	S	• Págs. 75-76	8
<b>C EN15</b>	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	Na		8
<b>CUMPLIMIENTO</b>				
<b>C EN16</b>	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	S	• Págs. 68-69	8
<b>TRANSPORTE</b>				
<b>A EN34</b>	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	Na		
<b>GENERAL</b>				
<b>A3 EN35</b>	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	Nd		

# Indicadores de desempeño social

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>Prácticas laborales y de trabajo decente</b>				
<b>EMPLEO</b>				
<b>C LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores.	S	• Págs. 27-28	
<b>C LA2</b>	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/ países	S	• Págs. 27-28	
<b>A LA12</b>	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	S	• Págs. 36-37	
<b>RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES</b>				
<b>C LA3</b>	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros.	S	• Págs. 28; 33	<b>3</b>
<b>C LA4</b>	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones	S	• Págs. 28; 33	<b>3</b>
<b>A LA13</b>	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	Na		
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>				
<b>C LA5</b>	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales	S	• Pág. 36	
<b>C LA6</b>	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	S	• Págs. 33-34	
<b>C LA7</b>	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	S	• Pág. 36	
<b>C LA8</b>	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	Nd		
<b>A LA14</b>	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	S	• Págs. 28; 34-36	
<b>A LA15</b>	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos	S	• Págs. 34-35	
<b>FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>				
<b>C LA9</b>	Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado.	S	• Págs. 28; 30-32	
<b>A LA16</b>	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	S	• Pág. 28	
<b>A LA17</b>	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	S	• Págs. 28; 30-32	
<b>DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD</b>				
<b>C LA10</b>	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	S	• Págs. 16-17; 28-30; 79 • Solapas 1,2 y 3	<b>6</b>
<b>C LA11</b>	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	S	• Pág. 29 • Solapas 1,2 y 3 • Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Pág 5 • Informe Anual 2006 de UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS	<b>6</b>

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>Derechos humanos</b>				
<b>ESTRATEGIA Y GESTIÓN</b>				
<b>C HR1</b>	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 28; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158</li> </ul>	1
<b>C HR2</b>	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 60-63; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	1 y 2
<b>C HR3</b>	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados	Nd		1 y 2
<b>A HR8</b>	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 30-32</li> </ul>	
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>				
<b>C HR4</b>	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 28; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158</li> </ul>	1 y 6
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>				
<b>C HR5</b>	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 28; 33; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	3
<b>TRABAJO INFANTIL</b>				
<b>C HR6</b>	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 28; 30; 33; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158</li> </ul>	5
<b>TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO</b>				
<b>C HR7</b>	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 28; 30; 33; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158</li> </ul>	4
<b>MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b>				
<b>A HR9</b>	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos	Nd		
<b>A HR10</b>	Análisis de las políticas de no- represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).	Nd		
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>				
<b>A HR11</b>	Formación del personal de seguridad en derechos humanos. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 32-33</li> </ul>	



# Indicadores de desempeño social

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>				
A HR12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-18; 28-30; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Pág 109</li> </ul>	
A HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	Na		
A HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 6-7</li> <li>• Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs 116-117; 127; 179</li> <li>• Como complemento a la actividad Fundacional, MAPFRE ha realizado diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social, cultural y deportivos por importe de 2.047.172,80 euros</li> </ul>	
<b>La sociedad</b>				
<b>COMUNIDAD</b>				
C S01	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades	Nd		
A S04	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16; 37; 49; 51</li> </ul>	
<b>CORRUPCIÓN</b>				
C S02	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pág. 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a> <a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> <li>• Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158</li> </ul>	10
<b>CONTRIBUCIONES POLÍTICAS</b>				
C S03	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pág. 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a> <a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> </ul>	
A S05	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.	Na		
<b>COMPETENCIAS Y PRECIOS</b>				
A S06	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	Nd		
A S07	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a> <a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> </ul>	

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>Responsabilidad del producto</b>				
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>				
C PR1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 49; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs 159-165</li> </ul>	
A PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	Nd		
A PR5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.	Nd		
A PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante.	Nd		
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>				
C PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 19; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> <li>• Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a> <a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> </ul>	
A PR7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	Nd		
A PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 38; 45-50; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>PUBLICIDAD</b>				
A PR9	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 19; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
A PR10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	0		
<b>RESPETO A LA INTIMIDAD</b>				
C PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 49; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
A PR11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente	0		

## Suplemento GRI del sector financiero

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>				
<b>CSR1</b>	Política de RSC	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7; 16-19; 27-63; 65-66; 79</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>CSR2</b>	Organización de la RSC	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pág 104</li> </ul>	
<b>CSR3</b>	Auditorías de la RSC	Nd		
<b>CSR4</b>	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pág. 79</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> <li>Informe de progreso del Pacto Mundial: <a href="http://www.asepam.com">www.asepam.com</a></li> <li><a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a></li> <li>Blanqueo de Capitales: información publicada en la Intranet del Grupo a disposición de todos los empleados.</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 149-158; 215-216</li> </ul>	
<b>CSR5</b>	Incumplimiento (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	Nd		
<b>CSR6</b>	Diálogo con los stakeholders	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 6-7; 16-19; 26-63; 76-77</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> <li>Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Pág 109; 112-113</li> </ul>	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
<b>INT1</b>	Política de RSC en el seno de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-17; 27-37</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
<b>INT2</b>	Rotación de empleados y creación de empleo	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotación no deseada en entidades aseguradoras: 4,5% (Sistema interno de cálculo: bajas voluntarias/total plantilla)</li> <li>Pág. 28</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>INT3</b>	Satisfacción de los empleados	Nd		
<b>INT4</b>	Remuneración del senior management y Consejo de Administración	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs 36-37</li> <li>Informe Anual 2006 de CUENTAS ANUALES, INFORME DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO Págs 141; 147-148; 208</li> </ul>	
<b>INT5</b>	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad	Nd		
<b>INT6</b>	Ratio salarial hombres/mujeres	Nd		
<b>INT7</b>	Perfil de empleados (genero, discapacidad, etc.)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>Págs. 16-17; 27-30</li> <li>Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>				
<b>SOC1</b>	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 6-7; 16-17</li> <li>• Informe Anual 2006 de Actividades Fundacionales Págs 127; 179</li> <li>• Como complemento a la actividad Fundacional, MAPFRE ha realizado diversas contribuciones económicas a proyectos de interés social, cultural y deportivos por importe de 2.047.172,80 euros</li> </ul>	
<b>SOC2</b>	Valor económico añadido (EVA)	Nd		
<b>PROVEEDORES</b>				
<b>SUP1</b>	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc)	Nd		
<b>SUP2</b>	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 60-63</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>BANCA MINORISTA</b>				
<b>RB1</b>	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	Na		
<b>RB2</b>	Perfil de la política. de financiación (sectores, pymes, etc)	Na		
<b>RB3</b>	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	Na		
<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>				
<b>IB1</b>	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	Na		
<b>IB2</b>	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones	Na		
<b>IB3</b>	Transacciones de alto contenido sociomedioambiental.	Na		
<b>GESTIÓN DE ACTIVOS</b>				
<b>AM1</b>	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	Nd		
<b>AM2</b>	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	Nd		
<b>AM3</b>	Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR).	Nd		
<b>SEGUROS</b>				
<b>INS1</b>	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 16-17; 19; 79</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>INS2</b>	Perfil de los clientes	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 38-50</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>INS3</b>	Reclamaciones de clientes	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 39-41; 45-47</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	
<b>INS4</b>	Seguros con matices de sostenibilidad (areas deprimidas, discapacitados, etc)	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Págs. 75-76</li> <li>• Solapas 1,2 y 3</li> </ul>	

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	OBSERVACIONES	PACTO MUNDIAL
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>F1</b>	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	S	• Págs. 65-66	
<b>F2</b>	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	S	• Págs. 75-76	
<b>F3</b>	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	Nd		
<b>F4</b>	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	S	• Págs. 75-76	
<b>F5</b>	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	S	• Págs. 73-75	
<b>F6</b>	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	S	• Págs. 73-75	
<b>F7</b>	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	S	• Págs. 75-76	
<b>F8</b>	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	Nd		
<b>F9</b>	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	Na		
<b>F10</b>	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Na		
<b>F11</b>	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho de voto o recomendación de voto	Na		
<b>F12</b>	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	S	• Págs. 68-70	
<b>F13</b>	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	S	• Ver indicadores: 2.2;2.5 y 2.7	

## Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

### Derechos humanos

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

### Derechos laborales

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

### Medio ambiente

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

### Corrupción

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

Fuente: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org); [www.asepam.es](http://www.asepam.es)



### **III. Informe de Verificación Externa**

**INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS PARA  
LA VERIFICACIÓN EXTERNA DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2006**

A la Dirección de MAPFRE S.A.

Muy Señores nuestros:

Hemos realizado los procedimientos acordados con Ustedes y relacionados más adelante sobre el *Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2006* cuya preparación es responsabilidad exclusiva de los Órganos de Gobierno y de la Dirección de MAPFRE.

Nuestro trabajo se ha realizado siguiendo la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 2002, el Suplemento GRI Sectorial Financiero de aspectos sociales de noviembre 2002 y aspectos medioambientales de Marzo 2005*, así como las normas profesionales de general aceptación en España relativas a procedimientos acordados.

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

Las verificaciones efectuadas se refieren al ejercicio 2006, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales y sectoriales sociales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

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

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

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

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos acordados no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en relación a la verificación de:

- la concordancia de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2006 con los principios y directrices de los estándares GRI.
- la información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades de MAPFRE que operan en España.

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

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

ERNST & YOUNG,  
SERVICIOS CORPORATIVOS, S.L.



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

Madrid, 9 de febrero de 2007

### TIPOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EFECTUADO

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

<b>CA</b>	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas de CARTERA MAPFRE correspondientes al ejercicio 2006.
<b>FE</b>	Verificación con fuentes externas. En función del indicador, las fuentes externas utilizadas han sido, entre otras, noticias de prensa, accesos a páginas de Internet ajenas, facturas, nóminas, pólizas emitidas.
<b>SI</b>	Verificación con sistemas de recopilación de información internos.
<b>PP</b>	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos.
<b>PM</b>	Verificación de su inclusión en los principios del Pacto Mundial, así como la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial.
<b>CG</b>	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.
<b>DE</b>	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes: Servicio Médico, Secretaria del Comité de Seguridad y Salud, Dirección General de Asuntos Legales, Director de Seguridad y Medio Ambiente.
<b>EI</b>	Contraste con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio.
<b>n.a.</b>	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como “no aplicable” a las actividades desarrolladas por MAPFRE.
<b>n.d.</b>	Indicadores de aplicación a las actividades de MAPFRE para los cuales no se dispone de información.



**INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Clientes	EC1: Ventas netas	CA	Cap.4.
	EC2: Desglose geográfico de los mercados.	CA	Cap. 4.
Proveedores	EC3: Costes de todas las materias primas y mercancías adquiridas y de todos los servicios contratados.	EI	Cap. 5.V.
	EC4: Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados, con exclusión de las sanciones estipuladas. Los términos de pago pueden incluir el calendario y la forma de pago, entre otras condiciones.	n.d.	
Empleados	EC5: Gastos salariales totales.	SI / CA	Cap. 5.I.
Proveedores de capital	EC6: Distribución entre los proveedores de capital, desglosada por interés sobre deudas y préstamos, y dividendos sobre acciones de todo tipo, con especificación de cualquier retraso de los dividendos preferentes.	CA (2)	Cap.4.
	EC7: Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del periodo.	(3)	(3)
Sector público	EC8: Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosado por países	n.d.	
	EC9: Ayudas económicas recibidas, desglosada por países o regiones.	n.d.	
	EC10: Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosada por tipo de grupos.	CA (1)	Cap. 1

- (1) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención a la donación efectuada por las entidades de MAPFRE a la Fundación MAPFRE, la gestión y destino de las mismas se recoge en el Informe de la Actividad Fundacional que no ha formado parte del alcance de la verificación.
- (2) En el Informe de Responsabilidad Social, únicamente, se hace referencia a la información de los dividendos, no recogiendo ninguna mención a otros proveedores de capital.
- (3) En el índice de indicadores incluido en el Informe de Responsabilidad Social, se hace referencia a la inclusión de esta información en las Cuentas Anuales consolidadas. La verificación ha consistido en comprobar su inclusión en las mismas.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL**

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



**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL**

**PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Empleo	LA1: Desglose del colectivo de trabajadores.	FE	Cap. 5.I.
	LA2: Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosado por regiones/paises.	FE / CA	Cap. 5.I.
Relaciones empresa/trabajadores	LA3: Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros.	SI / FE	Cap. 5.I.
	LA4: Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones.	SI / FE	Cap. 5.I.
Salud y Seguridad	LA5: Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales.	DE / FE	Cap. 5.I.
	LA6: Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	PP / FE	Cap. 5.I.
	LA7: Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	FE	Cap. 5.I.
	LA8: Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/ SIDA.	N.d.	
Formación y educación	LA9: Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado.	FE	Cap. 5.I.
Diversidad y oportunidad	LA10: Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y resultados de las revisiones.	CG / PM / PP	Cap. 5.I.
	LA11: Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la Junta Directiva) atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	(4)	Cap. 5.I.

(4) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.

**DERECHOS HUMANOS**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Estrategia y gestión	HR1: Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos entorno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	CG / PM	Cap. 3.
	HR2: Muestras de que se consideran los impactos en los derechos humanos al tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	PP (5)	Cap. 3.
	HR3: Relación de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	n.d.	
No discriminación	HR4: Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar toda discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	CG / PM / PP	Cap. 3.
Libertad de asociación y negociación colectiva	HR5: Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación, así como de los procedimientos asociados a esta cuestión.	FE	Cap. 5.I.
Trabajo Infantil	HR6: Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos relacionados con esta cuestión, y de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	CG / PM / PP (6)	Cap. 3.
Trabajo forzoso y obligatorio	HR7: Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos relacionados con esta cuestión, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	CG / PM / PP	Cap. 3.

**SOCIEDAD**

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

- (5) Verificada la existencia de un borrador de política corporativa de Responsabilidad Social para proveedores, pendiente de aprobación por los órganos de MAPFRE.
- (6) Verificada su inclusión en el Convenio Colectivo 2006-2009 aprobado para MAPFRE.



**RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Salud y seguridad del cliente	PR1: Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con esto, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	EI / SI	Cap. 5.II.
Productos y servicios	PR2: Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	PP (7)	Cap. 3.
Respeto a la intimidad	PR3: Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	DE	Cap. 5.II.

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Gestión de la RSC.	CSR1: Política de RSC.	PP	Cap. 3.
	CSR2: Organización de la RSC.	SI	Cap. 3.
	CSR3: Auditorías de RSC.	n.d.	
	CSR4: Gestión de asuntos sensibles (Corrupción aportaciones a partidos políticos, lavado de dineros, financiación de terrorismo, etc.)	CG / PM	Cap. 3.
	CSR5: Incumplimientos (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	n.d.	
	CSR6: Diálogo con los Stakeholders.	n.d. /FE	Cap. 3
Desempeño Social Interno.	INT1: Política de RSC en el seno de RRHH. (Igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	PP	Cap. 5.I.
	INT2: Rotación de empleados y creación de empleo.	SI / FE	Cap. 5.I.
	INT3: Satisfacción de los empleados.	n.d.	
	INT4: Remuneración de la Dirección y del Consejo de Administración.	(4)	(4)
	INT5: Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad.	n.d.	
	INT6: Ratio salarial hombres/mujeres.	n.d.	
	INT7: Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	SI / CG / FE	Cap. 5.I
Desempeño hacia la Sociedad	SOC1: Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	CA (1)	Cap. 1.
	SOC2: Valor económico añadido (EVA)	n.d.	

(7) Verificada la adhesión de MAPFRE a la guía de Buenas Prácticas en materia de transparencia y publicidad aprobada por UNESPA.

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

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Proveedores	SUP1: Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc.)	n.d.	
	SUP2: Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	EI	Cap.5.V.
Banca Minorista	RB1: Aspectos sociales de la política de banca minorista (productos, exclusión social, etc.)	n.a.	
	RB2: Perfil de la política de financiación (sectores, PYMES, etc.)	n.a.	
	RB3: Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	n.a.	
Banca de Inversión	IB1: Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones	n.a.	
	IB2: Perfil global de los clientes de banca e inversiones	n.a.	
	IB3: Transacciones de alto contenido sociomedioambiental	n.a.	
Gestión de Activos	AM1: Aspectos sociales de la política de gestión de activos	n.d.	
	AM2: Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	n.d.	
	AM3: Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR)	n.d.	
Seguros	INS1: Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	(7)	Cap. 3
	INS2: Perfil de los clientes	EI / SI	Cap.5.II.
	INS3: Reclamaciones de los clientes	SI	Cap.5.II.
	INS4: Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	SI / FE	Cap.6.

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

**DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL ( versión piloto 1.0 Marzo 2005)**

	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
F1	Descripción de las políticas Medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	PP	Cap. 6
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	PP	Cap. 6
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	n.d.	
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales a cada línea de negocio básica.	PP	Cap. 6
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	PP	Cap. 6
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	SI / FE	Cap. 6
F7	Descripción de las interacciones con clientes (Sociedades participadas / Socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales).	PP	Cap. 6
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	n.d.	
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	n.a.	
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	n.a.	
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	n.a.	
F12	Valor monetario total de los productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	SI / FE	Cap. 6
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos.	CA	Cap. 4



## IV. Contacte con nosotros

Las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con la Entidad a través de:

Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social

Ctra. De Pozuelo nº 52

28220 Majadahonda (Madrid)

Director General de Comunicación y Responsabilidad Social: Juan José Almagro García

Jefa del Área de RS: Clara Bazán Cea

Tlf. 91.581.49.90

Fax. 91.581.83.82

*[cbazanc@mapfre.com](mailto:cbazanc@mapfre.com)*

*[COMUNICACION@mapfre.com](mailto:COMUNICACION@mapfre.com)*

O a través del portal corporativo de MAPFRE:

*[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)*