

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 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%
TOTALES	28.091	24.967	12,5%

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
TOTALES	12.586	44,8	15.505	55,2

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.

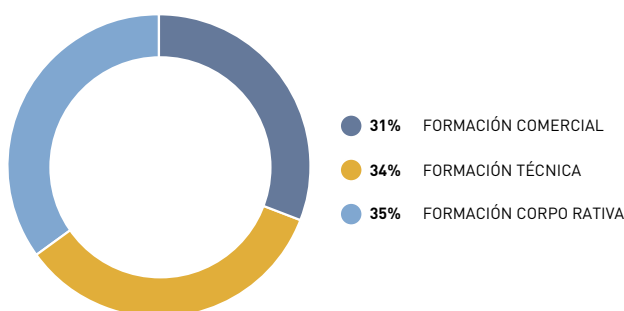
FORMACIÓN EN ESPAÑA

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 ⁽¹⁾		2005 ⁽¹⁾	
	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
TOTALES	15.499	415.768	12.587	414.340

(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)² 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:

Evaluaciones	PLAN PARA LA REVISIÓN INTEGRAL DE LOS CENTROS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones de la evaluación inicial cada dos/tres años o con carácter quinquenal, según las características de los distintos centros de trabajo. • En el año 2006 se ha actualizado la evaluación de 110 centros de trabajo, lo que supone el 100 por cien de los previstos.
	PLAN TRIENAL 2005-2007 PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de los riesgos laborales asociados a cada puesto: perito técnico y consejero de seguridad.
Vigilancia de la salud	PLAN PARA LA DISMINUCIÓN DEL RIESGO CARDIOVASCULAR	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de factores de riesgo cardiovasculares, actualizándose con los datos obtenidos en los reconocimientos médicos realizados en el año 2006. • Diseño de la campaña de control y prevención de la obesidad y del sedentarismo. • Campaña de deshabituación tabáquica, con información continuada a los empleados, realización de cursos y posterior valoración del programa. • Diseño de un plan multidisciplinar de reducción de absentismo.
	PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de vacunación: antigripal (octubre/noviembre) tétanos-difteria (abril). • Vacunaciones específicas como la hepatitis A y B.
	REVISIÓN DE PROTOCOLOS	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del protocolo de reconocimiento médico del puesto de trabajo de mantenimiento.
Formación	RIESGOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Siete seminarios sobre la gestión de prevención con Responsables y Coordinadores de MAPFRE. • Información a los empleados de nuevo ingreso sobre la prevención de riesgos laborales en su puesto de trabajo. • Incorporación de contenidos de prevención para trabajadores en oficinas en la plataforma e-learning, dentro del plan de formación corporativa.
Formación	PUBLICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Elaboración del dossier "Caja de Herramientas", documento enfocado al desarrollo teórico de los principales conceptos que se configuran en la Política Preventiva de MAPFRE.
Procedimientos y Protocolos	REFORMA INTEGRAL DE OFICINAS	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
	LIMPIEZA DE MOQUETA	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de limpieza de moqueta para que las instalaciones de MAPFRE se mantengan en las condiciones higiénicas más adecuadas.

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:

SISTEMA MAPFRE. ESPAÑA	Año 2006 (días)
DURACIÓN MEDIA ¹	25,44
ÍNDICE DE INCIDENCIA ²	6,17
ÍNDICE DE GRAVEDAD ³	0,09
ÍNDICE DE FRECUENCIA ⁴	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 Deltã. 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 años³.

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 euros⁴, 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%
TOTAL	6.392.308	5.825.952	9,7%

(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	Póliza Cuota Plana: 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.
		MAPFRE Automóviles Selección: Seguro a Todo Riesgo dirigido a conductores de vehículos de gama alta y que incluye un sistema de localización.
		Renovación de la gama de productos con incorporación de coberturas de carácter social sin coste para víctimas de accidentes de tráfico: ayuda económica para adaptar la vivienda y el vehículo; ayuda psicológica y asesoramiento administrativo.
	COLOMBIA	Seguro de Transporte Especial: asegura las mercancías transportadas y ofrece un programa de administración de riesgos del transporte, que permite consultar el estado de rutas.
	CHILE	SOAP Plus: servicio de asistencia para Seguro Obligatorio.
	MÉXICO	Finanmadrid: cubre la muerte del asegurado que haya solicitado un crédito para financiar su automóvil.
URUGUAY	Póliza "0 Km": 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.	
	Póliza "0 Km. Plus": 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	BaseVida Plus: Seguro que proporciona un capital inicial garantizado de 80.000 euros en caso de fallecimiento o invalidez absoluta y permanente derivadas de cualquier accidente.
		Prestigio Vida: Seguro de Vida que incluye cobertura de enfermedades graves y servicio gratuito de orientación médica telefónica 24 horas los 365 días del año.
		Garantía Global: Seguro de Vida a prima única que ofrece capital garantizado más el valor de las participaciones del fondo de un fondo de inversión.
		Garantía Index: Seguro de Vida a prima única que ofrece un capital garantizado al vencimiento, consistente en la aportación realizada más un 5 por ciento adicional.
		FondMAPFRE Bolsa GVIII: Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		Fondmapfre Garantizado 607: Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		Fondmapfre Garantizado 611: Fondo de inversión garantizado de renta variable.
		Fondmapfre Dividendo: Fondo de inversión de renta variable.
		Fondmapfre Estrategia 35: Fondo de inversión de renta variable.
		Segurpymes: Seguro de Vida que asegura los compromisos asumidos por empresas en materia de jubilación, fallecimiento e invalidez.
		Renta Directivos: 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.
		Ahorro Seguro 3: Seguro de prima única.
		Seguro de Amortización Hipotecaria a Prima Única: Seguro de vida destinado a cubrir la deuda que mantenga el titular en su crédito hipotecario.
	BRASIL	Inversión: Fondo de inversión destinado a ahorradores con perfil de riesgo moderado.
		Inversión Corredores: Fondo de inversión para corredores y empleados de corredurías de seguros.
		HG MAPFRE Multimercado: Fondo de inversión lanzado en colaboración con Hedging Griffó Inversiones.
		HG MAPFRE Plus Multimercado: Fondo cuyas inversiones son títulos de renta fija emitidos por el Gobierno y principales empresas del país.
		MAPFRE Corporate Cambial: Fondo indexado.
		MAPFRE Corporate Governance: Fondo destinado a participantes con perfil de inversión moderadamente agresivo.
		BNB-Vida: gama de productos lanzada exclusivamente a través de acuerdos de colaboración y comercializado por la red de minoristas del Banco del Nordeste.
	Tarjeta PREV CARD: Tarjeta de crédito emitida en colaboración con la tercera mayor emisora de tarjetas en Brasil.	
	MÉXICO	Retorno Seguro: Plan temporal de Vida que cubre el regreso del emigrante en caso de fallecimiento o enfermedad terminal.
		Riesgo Preferente: Plan temporal de Vida que cubre la muerte del asegurado.
		Vida Pagos Limitados: Seguro de Vida.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 2006*		
SECTOR DE SEGURO	PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
SEGUROS GENERALES	ESPAÑA	Protección Familiar: incluye 90 prestaciones –salud, defensa legal y asistencia en fallecimiento, entre otras.
		Protección de Alquileres: 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.
		Renta 140: garantiza una renta mensual durante 10 años.
		Renta 190: garantiza una renta mensual durante 10 años.
		Seguro para empleados y voluntarios de ONG: cubre los riesgos de accidentes y Responsabilidad Civil durante el desarrollo de su actividad como voluntario de una ONG.
	BRASIL	Decesos para la Iglesia Cuadrangular: Seguro de Decesos.
	PERÚ	Seguro Hogar Económico: Seguro de Hogar dirigido a clientes con perfil económico medio-bajo.
		MAPFRE PERU Vida: Seguro de Decesos.
	MÉXICO	Retorno Seguro: Seguro dirigido a emigrantes que cubre traslado a su lugar de origen en caso de muerte o enfermedad terminal.
	COLOMBIA	Telesentinel: Seguro que incluye coberturas de incendio y hurto con violencia si se cuenta con un servicio de alarma.
		Programa Kraft: Seguro para tiendas y pequeños supermercados.
		Programas para cajas de compensación: Seguros de Vida, de Accidentes o de Decesos para clientes de las cajas de compensación.
Seguro de Transporte Especial: Seguro que garantiza las mercancías transportadas y ofrece un programa de administración de riesgos del transporte.		
PUERTO RICO	Asistencia al Hogar: cobertura como póliza independiente.	
	Cobertura de robo del documento de identidad: se incorpora en la póliza Multiplan Personal.	
EMPRESAS	ESPAÑA	Seguro de Construcción y Avería de Maquinaria: Seguro para promociones inmobiliarias y leasing de maquinaria.
		Seguro de Responsabilidad Civil para Asociaciones de Ciegos: cubre los daños a terceros en las instalaciones y su personal en locales y asociaciones de colectivos de invidentes.
	COLOMBIA	Seguro de Aviación: Seguro para aeronaves que no formen parte de líneas aéreas regulares y no excedan de 60 asientos.
		Transporte de Carga: cubre las mercancías transportadas.
	VENEZUELA	Póliza de Responsabilidad Empresarial: Seguro derivado de la Ley Orgánica de Prevención de las Condiciones y Medio Ambiente en el Trabajo.
MÉXICO	SEGUPYME: Seguro para pequeñas y medianas empresas.	
SALUD	ESPAÑA	Garantía de Psicología: Atención psicológica para terapia individual y patologías psiquiátricas.
		Diagnóstico y tratamiento precoz de la sordera en niños hasta 7 años.
	ARGENTINA	Seguro de Accidentes Personales para Deportistas: cubre accidentes deportivos, indemnización en caso de fallecimiento o invalidez total o parcial permanente y reembolso de gastos de asistencia médico-farmacéutica.
BRASIL	MAPFRE ODONTO: 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	Indemnización Diaria por Hospitalización: cobertura adicional incluida en los Seguros de Salud.
	PERÚ	Trébol Salud Básico: Seguro de Salud destinado a clientes con nivel económico medio-bajo.
	PUERTO RICO	Medicare Advantage: Seguro médico que incluye, entre otras coberturas, transporte a consultas médicas.
ASISTENCIA	ESPAÑA	Garantía Mecánica para Motocicletas: producto nominado –especifica las piezas que cubre- dividido en tres bandas de cilindrada y sin depreciación por piezas sustituidas.
		Garantía Mecánica Neo+1/+2: 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.
		Garantía Mecánica NEO-Lider 7: 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.
		Segurviaje Agencias: cuatro modalidades de seguros de viajes exclusivos para agencias.
		Seguros de Viajes para Particulares: ocho clases de seguros que abarcan desde asistencia médica en desplazamientos a repatriación sanitaria, así como los gastos de anulación.
	Seguros de Viajes para Empresas: siete productos diferentes que cubren desplazamientos de miembros de ONG y desplazamientos de alumnos, entre otros.	
	HUNGRÍA GRECIA PORTUGAL	Garantía Mecánica para Motocicletas: producto nominado –especifica las piezas que cubre- dividido en tres bandas de cilindrada y sin depreciación por piezas sustituidas.
AGROPECUARIA	ESPAÑA	Seguro para Explotaciones de Ganado Porcino: cubre los riesgos de instalaciones agrarias dedicadas a la cría de cerdos y a los propios animales en todo tipo de explotaciones.
		Segurviaje Caza y Safari: 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.
		Seguro Forestal: cubre los gastos de reforestación derivados de incendios en explotaciones privadas que no se encuentren en suelos agrícolas.
	ARGENTINA	Seguro para Mascotas: Seguro que cubre diagnóstico e intervención veterinaria de mascotas.
	BRASIL	Granizo de Frutas: Cubre los efectos causados por granizo en plantaciones de frutales.
	COLOMBIA	Floricultores: cubre los daños directos a las plantas y a las instalaciones de los cultivadores, así como la inundación, heladas y granizo.
CHILE	Póliza Agraria: 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:

- Remisión automática a la Comisión de todos los cambios que se produzcan en los condicionados generales de las pólizas.
- Formalización de las pólizas con las adecuadas garantías en los casos en que se contraten por medios telefónicos y telemáticos.
- Mayor autonomía de las Oficinas de Tramitación de Reclamaciones de las distintas Unidades y Sociedades respecto de los tramitadores.
- Mejora de la información a los asegurados en los supuestos de elevación de primas.
- Examen de los bienes asegurados antes de las contrataciones, para evitar posteriores confusiones en la cobertura.
- 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 ⁵		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 AUTOMÓVILES⁶ 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:

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

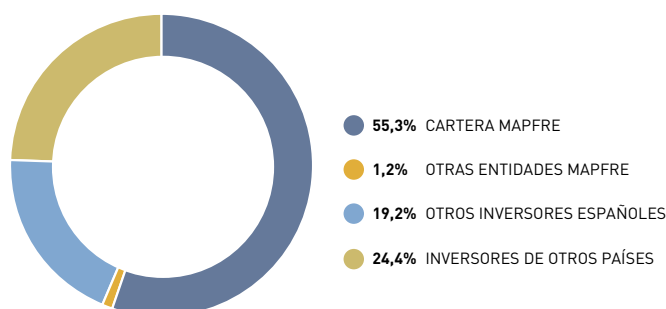
(6) El día 28 de octubre tomó efecto un "split" de cinco acciones nuevas por cada acción existente, por lo que el valor nominal de cada acción ha quedado fijado en 0,1 euros, frente a los 0,5 euros anteriores, y el número de acciones en circulación ha pasado de 238.900.706 a 1.194.503.530.

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 ⁽¹⁾			NIIF ⁽²⁾		
	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).

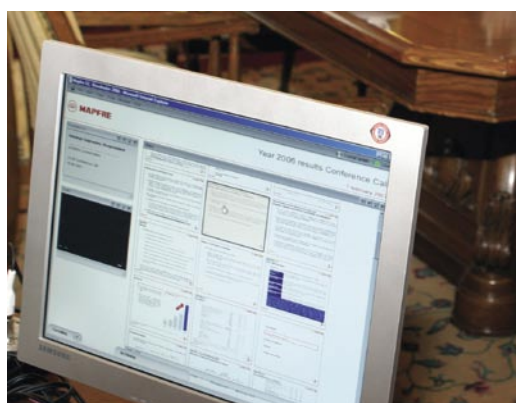
(2) Cifras calculadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF, o IFRS según el acrónimo inglés) adoptadas en 2005 por todas las sociedades que cotizan en las bolsas de la Unión Europea.

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

Además, se confeccionan documentos adicionales para responder a las necesidades de comunicación específicas de cada ejercicio. 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) 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).



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

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.