

7 Información complementaria



▶ PRINCIPALES ASOCIACIONES

(Información a 31.12.2009)

- ASOCIACIÓN EMPRESARIOS DE COMERCIO E INDUSTRIA DE MADRID (AECIM)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MARKETING DIRECTO
- ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APD)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MUJERES EMPRESARIAS DE MADRID (ASEME)
- ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA (INVERCO)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ASESORES FISCALES (AEDAF)
- ASOCIACION INTERNACIONAL DE ASEGURADORES DE LA PRODUCCION AGRICOLA (AIAG)
- ASOCIACION LATINOAMERICANA PARA EL DESARROLLO DE LOS SEGUROS AGROPECUARIOS (ALASA)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LAS RELACIONES CON INVERSORES (AERI)
- FUNDACION EMPRESA Y SOCIEDAD
- INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES (ICEA)
- OFICINA ESPAÑOLA DE ASEGURADORES DE AUTOMOVILES (OFESAUTO)
- RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA
- TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA ENTIDADES ASEGURADORAS (TIREA)
- UNION ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS (UNESPA)
- UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME FINANTIAL INITIATIVE (UNEPFI)

ARGENTINA

- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMPAÑÍA DE SEGUROS (AACS)
- ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE VIDA Y RETIRO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (AVIRA)
- ASOCIACIÓN CRISTIANA DE DIRIGENTES DE EMPRESA (ACDE)
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (CECRA)
- CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EN LA ARGENTINA (AMCHAM)
- IDEA (CÁMARA EMPRESARIA)
- INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)
- UNIÓN DE ASEGURADORES DE RIESGOS DEL TRABAJO (UART)

BRASIL

- ACADEMIA NACIONAL DE SEGUROS Y PREVISIÓN (ANSP)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA (ABESA)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE GESTIÓN DE RIESGOS (ABGR)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE EMERGENCIAS AMBIENTALES (ABPCEA)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE MEDICINA DE TRÁFICO (ABRAMET)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE INGENIERÍA AUTOMOTRIZ (AEA)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE TELESERVICIOS (ABT)
- CÁMARA AMERICANA DE COMERCIO (AMCHAM)
- CÁMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO EN BRASIL
- CONFEDERACIÓN NACIONAL DE SEGUROS, REASEGUROS, PREVISIÓN PRIVADA ABIERTA, SALUD SUPLEMENTARIA Y CAPITALIZACIÓN (CNSEG)
- CLUBES DE VIDA EN GRUPO DE SP, RJ, RS Y PR
- FEDERACIÓN NACIONAL DE PREVISIÓN PRIVADA Y VIDA (FENAPREVI)
- FEDERACIÓN NACIONAL DE SEGUROS GENERALES (FENSEG)
- FUNDACIÓN ESCUELA NACIONAL DE SEGUROS (FUNENSEG)
- INSTITUTO SÃO PAULO CONTRA LA VIOLENCIA (DISQUE-DENUNCIA)
- LIFE INSURANCE MARKETING RESEARCH ASSOCIATION (LIMRA)
- LIFE OFFICE MANAGEMENT ASSOCIATION (LOMA)
- SINDICATO DE LAS EMPRESAS DE SEGUROS PRIVADOS Y DE CAPITALIZACIÓN - SP, RJ, RS, PR, SC, MG Y PE (SINDSEG)
- SOCIEDAD BRASILEÑA DE CIENCIAS DEL SEGURO (SBCS)

CHILE

- ASOCIACIÓN GENERAL DE ASEGURADORES DE CHILE (AACH)
- DEFENSOR DEL ASEGURADO

COLOMBIA

- FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS (FASECOLDA)

ECUADOR

- CÁMARA DE COMERCIO
- CÁMARA DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS
- CÁMARA ESPAÑOLA

- FEDERACIÓN DE EMPRESAS DE SEGUROS (FEDESEG)
- CÁMARA ECUATORIANO AMERICANA

EL SALVADOR

- ASOCIACIÓN SALVADOREÑA DE EMPRESAS DE SEGUROS (ASES)
- CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR
- CENTRO CULTURAL DE ESPAÑA EN EL SALVADOR
- CÁMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO E INDUSTRIA DE EL SALVADOR
- CENTRO ESPAÑOL EL SALVADOR

MÉXICO

- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS).
- ASOCIACIÓN MEXICANA AUTOMOVILÍSTICA (AMA)
- COLEGIO NACIONAL DE ACTUARIOS (CONAC)
- ASOCIACIÓN DE SELECCIONADORES DE RIESGOS EN EL SEGURO DE PERSONAS (ASERP)
- ASOCIACIÓN MEXICANA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (AMEDIRH)
- ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS AFIANZADORAS DE MÉXICO (AFIANZA)
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)
- ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SEGURO AGROPECUARIO (ALASA)
- CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL MÉXICO (CESVI)
- CLUB ROTARIO TOLUCA SUROESTE
- CONSEJO AGROPECUARIO DE JALISCO
- ENDEAVOR UDLAP
- FUNCIONARIOS DEL SECTOR ASEGURADOR (FUSA)
- INSTITUTO MEXICANO DE EJECUTIVOS DE FINANZAS (IMEF)
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS (IMCP)
- LIFE INSURANCE AND MARKET RESEARCH ASSOCIATION (LIMRA)

PARAGUAY

- ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL PARAGUAY

PERÚ

- APESEG (GREMIO ASEGURADOR)
- CÁMARA DE COMERCIO HISPANO PERUANA
- CÁMARA DE COMERCIO ITALOPERUANA

PUERTO RICO

- ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SEGURO (ACODESE)
- ASSOCIATION OF GENERAL CONTRACTORS OF AMERICA
- ASOCIACIÓN CONSTRUCTORAS DE HOGARES DE PR
- CÁMARA DE COMERCIO DE PUERTO RICO
- CÁMARA DE COMERCIO ESPAÑOLA
- THE SURETY ASSOCIATION OF AMERICA
- THE BANKERS CLUB

REPÚBLICA DOMINICANA

- CÁMARA DOMINICANA DE ASEGURADORES Y REASEGURADORES (CADOAR)
- CÁMARA DE COMERCIO AMERICANA
- INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO (INC)



► Índice de indicadores GRI 2009



Parte general

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL E: INFORMACIÓN SOLO DE ESPAÑA NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Situación de la verificación. V: INDICADOR VERIFICADO NV: INDICADOR NO VERIFICADO

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	G	V	— Págs. 4-5 — Págs. 11-13
1.2	G	V	— Págs. 4-5; 12 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 23-33; 38-39; 40, 43
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	G	V	— MAPFRE
2.2	G	V	— Págs. 26; 28-35
2.3	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 173-213
2.4	G	V	MAPFRE 1 Ctra. de Pozuelo nº 52 28222 – Majadahonda Madrid (España)
2.5	G	V	— Págs. 6-9
2.6	G	V	— Págs. 7; 26
2.7	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 5; 11; 23-33; 173-213
2.8	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 29-39; 72-145
2.9	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 17-21; 38
2.10	G	V	— Págs. 25; 39 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 17-21
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	G	V	2009
3.2	G	V	— Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2008. — Informes locales de empresas del Grupo: MAPFRE BRASIL 2008.
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.3	G	V	Anual
3.4	G	V	— Pág. 76

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	G	V	
3.6	G	V	
3.7	G	V	El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE desarrolla sus principales actividades.
3.8	G	V	El Informe no incluye datos sobre la actividad fundacional de MAPFRE, por estar totalmente separada de la actividad mercantil del Grupo. FUNDACIÓN MAPFRE elabora su informe Anual propio e independiente. Ver www.fundacionmapfre.com
3.9	G	V	— Págs. 4-5; 12-13 — Pág. 74-75
3.10	G	V	No existen cambios significativos en relación con el alcance y cobertura de la información que afecte al conjunto del contenido de este informe, ni relativos a periodos anteriores.
3.11	G	V	No obstante, en aquellos casos en los que se haya producido un cambio en el alcance y método de valoración se ha incluido la correspondiente nota informativa.
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	G	V	— Págs. 62-64
VERIFICACIÓN			
3.13	G	V	— Págs. 4-5; 12-13 — Pág. 74-75
GOBIERNO			
4.1	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 48-49; 50; 53 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.2	G	V	
4.3	G	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Págs. 17; 23; 40-42 – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 61; 67 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Pág. 17 – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 50-52; 57 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 47; 50; 53 – Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE, publicado en la Intranet de MAPFRE, en la página Web corporativa (www.mapfre.com) y en la página web de la CNMV. – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Pág. 52 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Págs. 4-5; 11; 17; 26; 52 – Principios Institucionales y Empresariales del Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Págs. 11; 12-13; 4-5 – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 50; 56-57; 59 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 52; 53; 56; 57 – Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Pág. 12 – Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 40; 46; 72-145
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Págs. 4-5; 40; 60 – En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años – Participación en 2009 en el Informe del <i>Carbon Disclosure Project</i>. Pág. 56
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Pág. 60
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Pág. 12 – La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE, dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, a los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y a los proveedores. Además, MAPFRE dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental. En cada uno de estos capítulos, se tratan de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE tiene establecidos con ellos.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Pág. 12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	G	V	<ul style="list-style-type: none"> – Págs. 4-5; 13 – Ver indicador 4.14
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	G	V	

► Indicadores de desempeño económico

► Indicadores de desempeño medioambiental

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL E: INFORMACIÓN SOLO DE ESPAÑA NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Situación de la verificación. V: INDICADOR VERIFICADO NV: INDICADOR NO VERIFICADO

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EC1	G	V	— Págs. 21-22; 47 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 72-86; 87-145
EC2	G	V	— Pág. 12 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 42; 133-134; 145
EC3	G	V	— Pág. 22 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 72-86; 87-145
EC4	G	V	— Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 72-86; 87-145
EC5	E	V	En MAPFRE se cumple lo dispuesto en la legislación laboral vigente en cada país y en los convenios colectivos que también le sean de aplicación a las entidades del Grupo. No existe, por tanto un "salario inicial estándar".
EC6	G	V	— Política y prácticas: Págs. 11; 47-48 — Gasto proveedores — Pág. 47 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 72-86
EC7	G	V	— Pág. 19 El 97 % de los empleados de alta dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo en el exterior son de origen local. Código de Buen Gobierno: Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social."
EC8	NA		
EC9	NA		

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES			
EN1	E	V	
EN2	E	V	— Págs. 53-55; 57-58
ENERGÍA			
EN3	E	V	
EN4	E	V	— Págs. 53; 57-58
EN5	E	V	
EN6	E	V	— Pág. 53
EN7	E	V	
AGUA			
EN8	E	V	— Pág. 54
EN9	NA	V	
EN10	NA	V	
BIODIVERSIDAD			
EN11	E	V	
EN12	E	V	Todas las instalaciones de MAPFRE en España, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
EN13	E	V	
EN14	E	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	E	V	Todas las instalaciones de MAPFRE en España, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	E	V	— Págs. 53; 58
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	E	V	— Págs. 53; 56; 58
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	E	V	— Pág. 54
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	E	V	— Págs. 54; 58
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA	V	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA	V	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	E	V	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	E	V	No tenemos constancia de que se hayan producido en 2009 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE en España, ni de que se hayan activado, por tanto, planes de actuación de emergencia ambiental en dicho sentido.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA	V	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	E	V	Todas las instalaciones de MAPFRE en España, están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad.
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	E	V	— Pág. 55
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	E	V	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE en España, durante el ejercicio 2009.
TRANSPORTE				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	NA	V	
GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	E	V	— Págs. 53; 57-58

► Indicadores de desempeño social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL E: INFORMACIÓN SOLO DE ESPAÑA NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Situación de la verificación. V: INDICADOR VERIFICADO NV: INDICADOR NO VERIFICADO

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO			
LA1	G	V	
LA2	G	V	— Págs. 17-18
LA3	G	V	— Págs. 21-22
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	G	V	— Pág. 24
LA5	G	V	Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente de cada país. En el caso de España, se aplica lo dispuesto en los artículos 40, 41 y 44.8 del TRET.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	G	V	El 57% de los trabajadores del Grupo están representados por un Comité de Seguridad, Salud. En la mayoría de los países de América Latina donde MAPFRE está implantada existe y se aplica una normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales, aunque no en todos ellos exista un Comité de Seguridad y Salud. — Págs. 24-25
LA7	G	V	— Pág. 25
LA8	G	V	— Págs. 24-25
LA9	G	V	— Págs. 24-25 — Ver indicador LA6
LA10	G	V	
LA11	G	V	— Págs. 20-21
LA12	G	V	— Pág. 20

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	G	V	— Págs. 17-19; 22-23 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 5; B.1-27
LA14	ND	V	— Págs. 21-22
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	G	V	— Principios Institucionales y Empresariales del Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com — Págs. 11-13 — Código Ético y de Conducta de MAPFRE
HR2	E	V	— En España existe un procedimiento de gestión de las contrataciones externas que se ha aplicado en 2009 a más de 122 contrataciones. — Págs. 11-12; 13
HR3	G	V	— Págs. 20-21; 23 — Ver indicador SO3
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	G	V	En el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2008, informamos en este indicador, sobre la existencia en España de una incidencia consistente en una propuesta de acta de infracción de la Inspección de Trabajo por un caso concreto y que se encontraba recurrida. El recurso de ha resuelto en 2009 de forma favorable a la empresa. No consta en 2009 ninguna demanda laboral vigente relativa a situaciones o actuaciones discriminatorias. — Págs. 11-12; 2 — Principios Institucionales del Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	G	V	— Págs. 5; 11-12; 17; 24 — Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) — Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.ftse4good.com) — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com
HR6	G	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
TRABAJOS FORZADOS				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	G	V	No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. <ul style="list-style-type: none"> – Págs. 11-12; 17 – Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) – Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.ftse4good.com). – Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com
PRACTICAS DE SEGURIDAD				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	G	V	
DERECHOS DE LOS INDIGENAS				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	G	V	No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas. <ul style="list-style-type: none"> – Págs. 11-12 – Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org). – Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.ftse4good.com). – Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com
COMUNIDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	ND	V	El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE no tiene un impacto significativo en las comunidades. Por otra parte, existe un procedimiento para la apertura de nuevas oficinas comerciales que, entre otros aspectos, analiza la viabilidad económica de la misma, con el objetivo de que perdure en el tiempo y sea rentable, beneficiando a la comunidad en la que se implanta. Por esta razón este indicador no se ha considerado material para el presente Informe Anual. <ul style="list-style-type: none"> – Págs. 4-5; 11-12 – Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) – Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.ftse4good.com) – Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	G	V	MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Además, en muchos de los países de Latinoamérica en los que opera, existe una fuerte legislación en este aspecto, que la compañía aplica. En el caso de la prevención de blanqueo de capitales, en España, está constituido el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y toda la normativa sobre esta materia, está a disposición de todos los empleados publicada en la Intranet de MAPFRE. Así mismo, dentro de las auditorías a la Organización Territorial, en el Servicio de Auditoría Interna (SAI) de MAPFRE VIDA se ha realizado una revisión especial en materia de blanqueo de capitales y en el SAI de Tecnología se ha llevado a cabo la revisión de la aplicación PEDRA (aplicación que gestiona las operaciones de la UNIDAD VIDA y AHORRO que deben ser comunicadas al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales). En concreto, se ha analizado el tratamiento de la aplicación de las operaciones de comunicación obligatoria del GRUPO INVERSIÓN y el tratamiento de la aplicación de las operaciones sospechosas de las principales entidades de la UNIDAD VIDA Y AHORRO. Además, se ha realizado un estudio y evaluación de las medidas y actuaciones llevadas a cabo por las sociedades del GRUPO MAPFRE (MAPFRE FAMILIAR, MAPFRE VIDA, Musini Vida, MAPFRE INVERSIÓN S.V., MAPFRE INVERSIÓN DOS, S.G.I.I.C.C., MAPFRE VIDA PENSIONES E.G.F.P., CCM V.P., UNIÓN DUERO VIDA, DUERO PENSIONES) realizándose la revisión del cumplimiento de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales por experto independiente para dar cumplimiento a la reglamentación vigente en España para esta materia. El trabajo de revisión ha sido llevado a cabo por la firma ITUARRIAGA CONSULTORES. En la entidad BANKINTER SEGUROS DE VIDA, la revisión fue hecha por otro proveedor contratado por el Grupo BANKINTER. <ul style="list-style-type: none"> – Págs. 11-13 – Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com – Ver indicador FS9. – En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de lo ético en los negocios, escritos por menores de 35 años.

► Indicadores de desempeño social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL E: INFORMACIÓN SOLO DE ESPAÑA NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Situación de la verificación. V: INDICADOR VERIFICADO NV: INDICADOR NO VERIFICADO

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
S03	G	V	En 2009 han sido inscritos a cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales un total de 7.535 empleados y se han impartido 18.743 horas de formación.
S04	G	V	<ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com. — Págs. 11-12; 17 — Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org). — Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.ftse4good.com). — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas; — Págs. 40; 59-60
POLÍTICA PÚBLICA			
S05	G	V	<ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com. — Código Ético y de Conducta de MAPFRE.
S06	0/G	V	
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	G	V	Se ha recurrido ante los Tribunales competentes una Resolución de la C.N. de la Competencia por supuesta infracción de MAPFRE en la fijación de las primas del seguro decenal de la construcción.
S08		V	— Relacionado con los siguientes indicadores: HR4, HR9; S07; PR4, PR8-9.
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	NA	V	<p>Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes.</p> <p>El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.</p>
PR2	NA	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	G	V	<p>MAPFRE aplica lo dispuesto en la Ley y demás normativa aplicable, en todos los países en los que desarrolla su actividad. Además, aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Págs. 11-17 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com
PR4	G	V	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
PR5	E	V	— Págs. 36-39
PR6	G	V	MAPFRE aplica en todo el grupo lo dispuesto en la Guía de Buenas prácticas en materia de transparencia y publicidad de UNESPA
PR7	G	V	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos de las regulaciones relativas a comunicaciones de Marketing, publicidad, la promoción o el patrocinio.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	G	V	<p>En 2009, el Grupo MAPFRE ha sido notificado de un total de 3 expedientes por temas relacionados con la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter Personal (LOPD). En este momento todos están recurridos ante los tribunales competentes y no existen sentencias firmes.</p> <p>MAPFRE ha seguido trabajando en el desarrollo, implantación y formación de aquellos procedimientos y mecanismos necesarios para un adecuado cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, con especial énfasis en la adaptación al Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.</p> <p>En cuanto a los cuatro expedientes del año 2008, en todos ellos ha recaído sentencia, siendo en tres de los mismos favorables para MAPFRE y sólo en uno confirmatoria de la Resolución Sancionadora recurrida.</p> <p>Tanto el número de procedimientos abiertos como su resolución final ante los tribunales demuestran un elevado cumplimiento de la normativa de protección de datos por el Grupo, derivándose los expedientes abiertos de casos muy puntuales que han sido debidamente resueltos.</p>

► Índice de indicadores GRI Suplemento Financiero

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	G	V	— Relacionado con el indicador PR4.
FS1	G	V	— Págs. 5; 11; 52
FS2	G	V	— Págs. 12; 53-54 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 40; 133-134; 145
FS3	G	V	— Págs. 20-21; 56
FS4	G	V	— Págs. 20-21; 56
FS5	G	V	— Interacciones con clientes: Págs. 27-28; 55 — Interacciones con inversores y socios: Págs. 40; 42 — Web corporativa: www.mapfre.com
CARTERA DE PRODUCTO			
FS6	G	V	— Pág. 26 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Pág. 172
FS7	ND	V	No disponemos de la información tal y como requiere este indicador.
FS8	ND	V	No disponemos de la información tal y como requiere este indicador. — Pág. 55
AUDITORÍA			
FS9	G	V	La Dirección General de Auditoría de MAPFRE, ha realizado 894 trabajos de auditoría en 2009, de los cuales 272 corresponden a trabajos realizados tanto en España como a nivel Internacional, sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social del Grupo: recursos humanos, control interno, prevención de blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social, Informe de Responsabilidad Social Corporativa, revisión LOPD y del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, revisión de Seguridad y Medio Ambiente en edificios de MAPFRE y revisión del Sistema de Gestión Medio Ambiental en Edificios Corporativos de MAPFRE donde se tratan, entre otros, aspectos relacionados con clientes y proveedores. — Págs. 5; 11-13; Ver indicador SO4 — Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades Filiales y Participadas: Págs. 40; 133-134; 145

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD			
FS10	ND	V	No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador.
FS11	NA	V	
FS12	NA	V	
COMUNIDAD			
FS13	G	V	— Págs. 6-9
FS14	G	V	— Págs. 5; 27-28; 34-35
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
FS15	G	V	— Págs. 5; 11; 17 MAPFRE aplica en todo el Grupo lo dispuesto en la Guía de Buenas prácticas en materia de Transparencia y Publicidad y la Guía de Discapacidad de UNESPA. MAPFRE aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo (www.mapfre.com).
COMUNICACIONES DE MARKETING			
FS16	G	V	— Págs. 20-21 MAPFRE, a través del Instituto del Seguro de la FUNDACIÓN MAPFRE y, con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro (www.fundacionmapfre.com).

► Principios del Pacto Mundial y su equivalencia en GRI V3

La siguiente tabla muestra qué indicadores de desempeño del GRI V3 se relacionan con cada uno de los diez principios del Pacto Mundial.



Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
DERECHOS HUMANOS	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - No discriminación: HR4 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6 - Trabajos forzados: HR7 - Prácticas de seguridad: HR8 - Derechos de los indígenas: HR9 - Relación Empresa/Trabajadores: LA4 - Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Política Pública: S05 - Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2 - Privacidad del cliente: PR8 <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5</p>
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - No discriminación: HR4 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, - Trabajos forzados: HR7 - Prácticas de seguridad: HR8 - Derechos de los indígenas: HR9 - Política Pública: S05
DERECHOS LABORALES	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 - Política Pública: S05
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Trabajos forzados: HR7 - Política Pública: S05
	5. Erradicar el trabajo infantil	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 - Política Pública: S05
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleo: LA2 - Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 - Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 - No discriminación: HR4 - Política Pública: S05 <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7</p>

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI 3*
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	<p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2</p> <p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisiones, vertidos y residuos: EN18 - Productos y servicios: EN26 - General: EN30, <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: S05
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiales: EN1, EN2 - Energía: EN3-EN7 - Agua: EN8-EN10 - Biodiversidad: EN11-EN15 - Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25 - Productos y servicios: EN26, EN27 - Cumplimiento normativo: EN28 - Transporte: EN29 - General: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: S05 - Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiales: EN2 - Energía: EN5-EN7 - Agua: EN10 - Emisiones, vertidos y residuos: EN18 - Productos y servicios: EN26, EN27 - General: EN30 <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Pública: S05
ANTI-CORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunidad: S02-S04 - Política Pública: S05-S06

[Fuente: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Informe *Making the Connection* (MTC). Información contenida en www.globalreporting.org]

* Consultar el Índice de Indicadores GRI de las páginas 62-69



► Nivel de aplicación de los indicadores GRI v3

La presente Memoria de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación A+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del *Global Reporting Initiative*, nivel que es refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Erns&Young.

Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Perfil según G3	Indicadores requeridos: 1.1; 2.1-2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Informe verificado externamente	Indicadores requeridos: 1.1-1.2 2.1- 2.10 3.1 - 3.13 4.1 - 4.17	Informe verificado externamente	Indicadores requeridos: 1.1-1.2 2.1- 2.10 3.1 - 3.13 4.1 - 4.17	Informe verificado externamente
	Enfoques de gestión según G3	No se requiere		Para cada categoría de indicadores		Para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de desempeño G3 e Indicadores sectoriales	Informar, al menos, sobre 10 indicadores de desempeño, por lo menos uno de cada ámbito: económico, social y medioambiental		Informar, al menos, sobre 20 indicadores de desempeño, por lo menos uno de cada ámbito: económico, derechos humanos, derechos laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos y medio ambiente		Informar, sobre todos los indicadores centrales del G3 y del suplemento, con respecto al principio de materialidad: a) informando de cada indicador; b) explicando la razón para su omisión	