

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Principales asociaciones

[Información a 31.12. 08]

- ACCIÓN SOCIAL EMPRESARIAL
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LAS RELACIONES CON INVERSORES (AERI)
- CONNECTED VEHICLE TRADE ASSOCIATION (CVTA)
- EUROPEAN INSURANCE CFO FORUM
- FEDERACIÓN INTERAMERICANA DE EMPRESAS DE SEGUROS (FIDES)

- FUNDACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD
- GRUPO EUROPEO DE ECONOMISTAS DE RIESGOS Y SEGUROS

ASOCIACIÓN DE GINEBRA

- INSTITUTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS
- INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA
- NATIONAL AUTO AND TRAVEL ASSOCIATION (NATO)
- RED PACTO MUNDIAL ESPAÑA
- SECCIÓN ESPAÑOLA DE LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL

DE DERECHO DE SEGUROS (SEAIDA)

- UNIÓN ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS

Y REASEGURADORAS (UNESPA)

- UNIÓN INTERNACIONAL DE EMPRESARIOS CRISTIANOS (UNIAPAC)
- UNITED NATIONS ENVIRONMENT PROGRAMME FINANTIAL

INITIATIVE

BRASIL

- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE TELESERVICIOS (ABT)
- ASOCIACIÓN BRASILEÑA DE COMPAÑÍAS ABIERTAS (ABRASCA)
- ASOCIACIÓN DE DIRIGENTES DE VENTAS DE BRASIL (ADVA)
- GARRIDO MARKETING

ARGENTINA

- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMPAÑÍAS DE SEGURO (AACCS)
- ASOCIACIÓN CRISTIANA DE DIRIGENTES DE EMPRESAS (ACDE)
- ASOCIACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA ARGENTINA

(ADRHA)

- ASOCIACIÓN DE MARKETING DIRECTO (AMDIA)
- ASEGURADORAS DE VIDA Y RETIRO DE LA REPÚBLICA

ARGENTINA.

- CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (AMCHAM)

- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (CECRA)

- UNIÓN DE ASEGURADORAS DE RIEGOS DEL TRABAJO (UART)

COLOMBIA

- FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS (FASECOLDA)

MÉXICO

- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS
- INSTITUTO MEXICANO DE EJECUTIVOS DE FINANZAS



Índice de indicadores GRI 2008 y principios del pacto mundial

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN/COMENTARIOS
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la responsabilidad social para la organización y su estrategia.	G — Págs. 5; 12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	G
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	G — Pág. 5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	G — Págs. 5; 7-9; 11-12; 29-34
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	G — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 15; 180-207 — Informe Anual de Unidades y Sociedades Operativas 2008. Pág. 3
2.4	Localización de la sede principal de la organización	G Sede Social de MAPFRE. Ctra. De Pozuelo nº 52. 28220 (Madrid) España
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	G — Págs. 7-9 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 10; 15; 23-30; 180-207 — Informe Anual de Unidades y Sociedades Operativas 2008. Pág. 3
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	G
2.7	Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	G — Págs. 7-9; 27 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Pág. 23-36
2.8	Dimensiones de la organización informante	G — Págs. 7-9; 11-12; 14; Solapas — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 15; 23-30; Solapas
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	G — Págs. 5-11
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	G — Págs. 27; 39 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 17-21
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida	G 2008
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	G 2007 (www.mapfre.com/responsabilidad-social)
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	G Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	G — Pág. 78
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	G — Págs. 11-12
3.6	Cobertura de la memoria	G — Págs. 5; 11-12; 76-77
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	G
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	NA — Ver indicadores 3.5, 3.6, 3.7

ORDEN	INDICADOR GRI		DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN/COMENTARIOS
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	G	— Págs. 5; 11-12; 76-77
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado.	G	— Pág. 28. Nota al pie nº8
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	G	— Págs. 11-12 Aunque no forma parte del alcance y perfil del Informe de Responsabilidad Social de este año, para poder aportar una visión de la plantilla del Grupo MAPFRE y de su Dimensión económica, se han tomado en cuenta los datos correspondientes a las entidades Commerce y Genel Sigorta adquiridas recientemente. No se han producido otros cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados que puedan afectar al presente Informe.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria		— Págs. 60-72
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	G	— Págs. 5; 11-12; 76-77
GOBIERNO			
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 51-90
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	G	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	G	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	G	— Págs. 22; 42 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 51-90 — Ver el apartado de Accionistas e Inversores de la Web corporativa www.mapfre.com/corporativo/accionistas — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. 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	Los contratos de Alta Dirección de MAPFRE vinculan la retribución variable al cumplimiento de los objetivos y planes de actuación del Grupo o de las Áreas que correspondan
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 51-90 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com . — Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com y en la pagina Web de la CNMV
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	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 51-90 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com .

ORDEN	INDICADOR GRI	DISPONIBILIDAD Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN/COMENTARIOS
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 <ul style="list-style-type: none"> — Págs. 12; 49; Solapas — Principios Institucionales y Empresariales de MAPFRE. Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com. — Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com y en la página Web de la CNMV — Política Medioambiental de MAPFRE, publicada la página Web corporativa. Área de Responsabilidad Social — MAPFRE pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.Ftse4good.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 <ul style="list-style-type: none"> — Pág. 11 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 45; 51-90; 165 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. 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 <ul style="list-style-type: none"> — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 45; 51-90 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com.
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	G <ul style="list-style-type: none"> — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 45-46; 51-90; 165-177
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	G <ul style="list-style-type: none"> — Pág. 40; 54 — Red Española Pacto Mundial www.pactomundial.org — UNEP Finance Initiative: Innovative financing for sustainability www.unepfi.org
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 <ul style="list-style-type: none"> — Pág. 58
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	G <ul style="list-style-type: none"> — Solapas
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	G <ul style="list-style-type: none"> — Págs. 11-12; 22; 24; 28-29; 42-43; 43-44; 46-47; 54 — Solapas
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
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	ND <ul style="list-style-type: none"> — Págs. 5; 11-12

Indicadores del desempeño económico

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES	
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 94-179
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 165; 179
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	G	— Pág. 26 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 94-179
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 94-179
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	ND	En MAPFRE no existe un “salario inicial estándar” Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral aplicable en cada país y convenios colectivos que también le sean de aplicación
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	G	— Págs. 12; 46. Solapas — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 94-179
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	G	El 97% de los empleados de alta dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo en el exterior son de origen local. Se ha ampliado el alcance de este indicador con respecto a 2007 que se aportaba el dato exclusivamente para América.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	NA	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	NA	

Índice de desempeño medioambiental

EL ALCANCE Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL SE REFIERE A ESPAÑA, ENTIDADES DE SEGUROS

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	E — Págs. 52-53
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	E
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	E — Págs. 50-51; 55-56
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	E
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	E
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	E — Págs. 51-52
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	E
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes	E — Pag. 52
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	NA
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NA
BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	E Todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos ni en Áreas de alta diversidad no protegidas por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	E
EN13	Hábitats protegidos o restaurado	E
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	E
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
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	E — Págs. 51-52; 55-56
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	E
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	E

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	E — Págs. 52-53
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	NA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	NA
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	E — Págs. 52; 53
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	E No tenemos constancia de que se hayan producido en 2008 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionados por MAPFRE en España, ni de que se hayan activado, por tanto, planes de actuación en 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 internacionalme	NA
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 Todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos ni en Áreas de alta diversidad no protegidas 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 — Págs. 53-54
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	NA
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	E Todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están próximas a espacios naturales protegidos ni en Áreas de alta diversidad no protegidas por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad. No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental durante el ejercicio 2008.
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
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	E — Págs. 52; 55-56

Indicadores de desempeño social

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

IND	CONTENIDO		DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	G	— Págs. 17-18
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	G	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	G	— Pág. 26
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	G	— Págs. 22-23
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	E	Se aplica la legislación laboral vigente. Preavisos: artículos 40, 41 y 44.8 del TRET.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	E	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. Pág. 24
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	G	— Pág. 26
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	G	— Págs. 24-26
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	E	— Págs. 24-26
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	G	— Págs. 20-22
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	G	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	G	— Pág. 22
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	G	— Págs. 17-18; 20 — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Págs. 51-90
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	E	No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en este aspecto. Pág. 26

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
PRACTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	ND El principio 1 de la Política de Actuación en Responsabilidad Social de MAPFRE establece el cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando normas y directrices internacionales donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios del Pacto Mundial. Este principio aplica a todo el Grupo y forma parte de su gestión. — Solapas
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	ND — Ver indicador SUP1
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	G — Págs. 20-21
NO DISCRIMINACION		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	G No consta ninguna demanda laboral vigente relativa a situaciones o actuaciones discriminatorias Durante el año 2008 en todo el Grupo MAPFRE, en España, sólo hay constancia de una incidencia consistente en una propuesta de acta de infracción de la Inspección de Trabajo por un caso concreto y que actualmente se encuentra recurrida
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	0/G En 2008 no se tiene constancia de ningún tipo de actividad de la compañía en la que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos; así como de cualquier tipo de actividad que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	0/G — Red Española Pacto Mundial: Informe de Progreso. www.pactomundial.org — MAPFRE pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.Ftse4good.com)
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	0/G No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. — Red Española Pacto Mundial: Informe de Progreso. www.pactomundial.org — MAPFRE pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.Ftse4good.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	E En España, el personal de seguridad pertenece a EULEN, entidad firmante del Pacto Mundial. Además, todo el personal dedicado a la vigilancia y protección de instalaciones han recibido los planes de formación establecidos por el Ministerio del Interior, además de la formación específica adaptada a las necesidades de MAPFRE
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	0/G No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. — Red Española Pacto Mundial: Informe de Progreso. www.pactomundial.org — MAPFRE pertenece al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX (www.Ftse4good.com)
COMUNIDAD		
S01	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 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

IND	CONTENIDO		DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	G	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 el SAI de tecnología llevó a cabo una revisión de la aplicación PEDRA de Blanqueo de Capitales (aplicación que gestiona las operaciones de la Unidad de Vida y Ahorro que deben ser comunicadas al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales)</p> <p>Además, se ha realizado estudio y evaluación de las medidas y actuaciones llevadas a cabo por las sociedades del Grupo MAPFRE (MAPFRE VIDA, Musini Vida, MAPFRE SEGUROS GENERALES, MAPFRE VIDA Y PENSIONES S.G. DE FONDO DE PENSIONES, MAPFRE INVERSIÓN DOS, S.G.I.I.C.C, MAPFRE INMUEBLES, Inmobiliaria Bravo Ureña, Servicios Inmobiliarios MAPFRE, Desarrollos Urbanos CIC e Inmobiliaria Mapinver) 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 realizado por la firma ITUARRIAGA CONSULTORES.</p> <p>Por otra parte, MAPFRE tiene establecidos procedimientos para luchar contra el fraude, y en la mayoría de los países de Latinoamérica en los que opera, se han constituido Comités de Lucha contra el Fraude</p> <ul style="list-style-type: none"> — Ver Indicador CSR3 — 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.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	E	En 2008, en España, han sido inscritos a cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales un total de 6.446 empleados y se han impartido 7.077 horas de formación
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	G	<ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com. — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 45-46; 165-177
POLÍTICA PÚBLICA			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	G	El Código de Buen Gobierno de MAPFRE establece entre sus principios institucionales la obligación de que la actuación del Grupo y de todas sus entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase. Ello implica que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio de MAPFRE deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales con la única excepción de las aportaciones a FUNDACIÓN MAPFRE
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	0/G	<p>Por ello no tenemos conocimiento ni constancia alguna de que en 2008 se hayan producido aportaciones financieras o en especie, en ningún país donde MAPFRE esté presente, a partido político alguno o a instituciones relacionadas</p> <ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com.
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	0/G	— Pág. 12. Principio 1 de la Política de Actuación de Responsabilidad Social
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	G	— Ver indicadores HR4; PR8; PR9

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	NA	Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	NA	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	G	MAPFRE aplica lo dispuesto en la LCSEG y demás normativa aplicable
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	0/G	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	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	G	— Págs. 35-38
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	G	MAPFRE aplica en todo el grupo lo dispuesto en la Guía de Buenas practicas en materia de transparencia y publicidad de UNESPA
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	0/G	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	G	En 2008, el Grupo MAPFRE ha sido notificado de un total de 4 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. Por otra parte, MAPFRE ha desarrollado durante 2008, procedimientos y mecanismos que permiten cumplir con el nuevo Reglamento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter Personal.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	G	No tenemos constancia de que se hayan producido multas significativas en este aspecto. — Relacionado con los indicadores PR3 y PR4

Suplemento dimensión social del sector financiero

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES	
GESTIÓN DE LA RSC			
CSR1	Política de RSC	G	— Págs. 5; 12
CSR2	Organización de la RSC	G	— Pág. 78
CSR3	Auditorías de la RSC	G	— Págs. 5; 11-12 La Dirección General de Auditoría de MAPFRE, ha realizado 791 trabajos de auditoría en 2008, de los cuales 160 corresponden a trabajos especiales, realizados tanto en España como a nivel Internacional, sobre diferentes aspectos vinculados a la responsabilidad Social del Grupo: Recursos Humanos, prevención lavado de activos, prevención contra fraudes, servicio de atención al cliente, revisión normativa de gestión de reclamaciones, canales de distribución, proveedores, Informe de responsabilidad social corporativa, revisión LOPD y revisión del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, revisión de Seguridad y Medio Ambiente en edificios singulares de MAPFRE y revisión del Sistema de Gestión Medio Ambiental en Edificios Corporativos de MAPFRE, y Filiales de MAPFRE, donde se tratan, entre otros, aspectos relacionados con clientes y proveedores — Ver indicador SO4
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc)	G	— Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com — Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 45-46; 165-177 — Ver indicadores S02; S03, S04 — FTSE4Good; FTSE4Good IBEX (www.Ftse4good.com)
CSR5	Incumplimiento (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	G	— Ver indicadores EN28; HR4, HR5; HR7; HR8; HR9; S04; S07; PR2; PR4; PR6; PR7; PR8; PR9
CSR6	Diálogo con los <i>stakeholders</i>	G	— Ver indicadores 4.16, 4.17 — Solapas
DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO			
INT1	Política de RSC en el seno de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	G	— Págs. 17-27
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo	G	— Pág. 18 — Solapas
INT3	Satisfacción de los empleados	ND	
INT4	Remuneración del senior management y Consejo de Administración	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008 Págs. 51-90
INT5	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad	G	— Ver indicador 4.5
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres	E	— Ver indicador LA14
INT7	Perfil de empleados (genero, discapacidad, etc.	G	— Ver indicadores LA1; LA2

IND	CONTENIDO		DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD			
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	G	— Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE Como complemento a la actividad fundacional, en 2008 MAPFRE ha llevado a cabo diversos patrocinios relacionados, principalmente, con la promoción del deporte por importe de 2.393.000 euros. Además se han donado a colegios, asociaciones y otras entidades, 519 equipos ofimáticos. Pág. 53
SOC2	Valor económico añadido (EVA)	G	— Informe Anual de Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2008. Pág. 97. Estado de flujos de efectivo
PROVEEDORES			
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc.)	G	— Págs. 46-48
SUP2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	G	
BANCA MINORISTA			
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.)	NA	
RB2	Perfil de la política. de financiación (sectores, pymes, etc)	NA	
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	NA	
BANCA DE INVERSIÓN			
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	NA	
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones	NA	
IB3	Transacciones de alto contenido sociomedioambiental	NA	
GESTIÓN DE ACTIVOS			
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos	ND	
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	ND	
AM3	Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR)	ND	
SEGUROS			
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	G	— Pág. 12 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa www.mapfre.com .
INS2	Perfil de los clientes	G	— Págs. 27; 34-35
INS3	Reclamaciones de clientes	E	
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	G	— Págs. 29-34

Suplemento medioambiental del sector financiero

EL ALCANCE Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL SE REFIERE A ESPAÑA, ENTIDADES DE SEGUROS

G: INDICADOR CON ALCANCE GLOBAL E: INDICADOR CON ALCANCE ESPAÑA ND: NO DISPONIBLE NA: NO APLICA

IND	CONTENIDO	DISPONIBILIDAD Y OBSERVACIONES
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	E — Págs. 50-51 Política medioambiental de MAPFRE, publicada en la web corporativa. www.mapfre.com/responsabilidad-social
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas	E — Págs. 52-53
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica	E — Págs. 53-54
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos	E
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales	E — Pág. 54
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas	E — Págs. 51-52
F7	Descripción de las interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales	E — Págs. 53-54
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales	ND
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	NA
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	NA
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho de voto o recomendación de voto	NA
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	E — Págs. 53-54
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	E — Págs. 55-56

Principios del Pacto Mundial y su equivalencia en GRI V3

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

HR1	HR2	HR3	HR4	HR5
HR6	HR7	HR8	HR9	EC5
LA4	LA6	LA7	LA8	LA9
LA13	LA14	S05	PR1	PR2
PR8				

2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos

HR1	HR2	HR3	HR4	HR5
HR6	HR7	HR8	HR9	S05

Derechos Laborales

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva

LA4	LA5	HR1	HR2
HR3	HR5	S05	

4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio

HR1	HR2	HR3	HR7	S05
-----	-----	-----	-----	-----

5. Erradicar el trabajo infantil

HR1	HR2	HR3	HR6	S05
-----	-----	-----	-----	-----

6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación

LA2	LA13	LA14	HR1	HR2
HR3	HR4	EC7	S05	

Medio Ambiente

7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental

EC2	EN18	EN26	EN30	S05
-----	------	------	------	-----

8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental

EN1 - EN30	S05	PR3	PR4
------------	-----	-----	-----

9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente

EN2	EN5	EN6	EN7	EN10
EN18	EN26	EN27	EN30	S05

Corrupción

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

S02	S03	S04	S05	S06
-----	-----	-----	-----	-----

[Fuente: elaboración propia tomando como base la información contenida en www.globalreporting.es]

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 Ernst&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 medioambienta		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	