



## *7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA*

## 7. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### PRINCIPALES ASOCIACIONES (Información al 31.12.2005)

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

## I. PACTO MUNDIAL EN INDICADORES GRI

PRINCIPIO DEL GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS	INDICADOR GRI (*)	Informe Anual de RSC 2005 de MAPFRE
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1, HR2, HR3, HR4	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales. Solapas 1, 2 y 3
2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	HR2, HR3	
<b>DERECHOS LABORALES</b>		
3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.	LA3, LA4, HR5	La Dimensión Social de MAPFRE: MAPFRE y sus empleados
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.	HR7	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social.
5. Erradicar el trabajo infantil.	HR6	Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	LA10, LA11, HR4	Solapas 1, 2 y 3
<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	3.13	La Dimensión Medioambiental de MAPFRE
8. Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.	1.1, EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medioambiente.	EN17	Solapas 1, 2 y 3
<b>CORRUPCIÓN</b>		
10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	SO2	MAPFRE y la Responsabilidad Social: modelo de responsabilidad social. Código de Buen Gobierno: Principios Institucionales Solapas 1, 2 y 3

(\*) Equivalencia orientativa entre los Principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI.  
Fuente [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org); [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

## II. ÍNDICE DE INDICADORES GRI

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>1. VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>				
1.1	Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	SI	SI	• Págs. 6-7; 16-19
1.2	Declaración del presidente (o de un directivo equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad.	SI	SI	• Págs. 6-7
<b>2. PERFIL</b>				
<b>Perfil de la organización</b>				
2.1	Nombre de la organización informante.	SI	SI	• Pág. 10
2.2	Principales productos y/o servicios, incluyendo marcas, si procede.	SI	SI	• Informe Anual 2005 UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS
2.3	Estructura operativa de la organización.	SI	SI	• Págs. 10; 13
2.4	Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	SI	SI	• Pág. 13 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 5; 128-153 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 5; 128-143 • Informe Anual 2005 UNIDADES Y SOCIEDADES OPERATIVAS
2.5	Países en los que opera la organización.	SI	SI	• Pág. 12 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs.10-13 • Informe Anual 2005 CORPORACION MAPFRE Págs. 186-189
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	SI	SI	• Pág. 10
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 26-33 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs. 18-25
2.8	Magnitud de la organización informante.	SI	SI	• Págs. 20-23 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49
2.9	Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	SI	SI	• Págs. 16-19
<b>Alcance de la memoria</b>				
2.10	Persona de contacto para temas relacionados con la memoria, con sus respectivas direcciones web y de e-mail.	SI	SI	• Pág. 94
2.11	Periodo cubierto por la memoria (año fiscal/civil) para la información proporcionada.	2005	2005	• Págs. 6-7 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 19 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.11
2.12	Fecha de la memoria previa mas reciente (si existe).	2004	2004	• Informe Anual 2004, no elaborado conforme al estándar GRI. Disponible en <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>
2.13	Cobertura de la Memoria.	SI	SI	• Págs. 6-7
2.14	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/ servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la memoria anterior.	SI	SI	• Págs. 6-7 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 44-55 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs.35-47
2.15	Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos, y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	Na	Na	
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en memorias anteriores, y los motivos de tal reformulación (por ejemplo, fusiones/compras, cambio de años o períodos base, naturaleza de la empresa, métodos de medición).	Na	Na	
<b>Perfil de la memoria</b>				
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la memoria.	Na	Na	
2.18	Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales.	Na	Na	
2.19	Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 54 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.47
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad.	SI	SI	• Págs. 6-7

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
2.21	Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto.	SI	SI	• Págs. 6-7; 84
2.22	Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	SI	SI	• Pág. 94

### 3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

#### Estructura y gobierno

3.1	Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluida.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.2	Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.3	Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.4	Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.6	Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoria de políticas económicas, ambientales y sociales.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
3.7	Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos, y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación.	SI	SI	• Solapas 1, 2 y 3 • Págs. 16-17; 60-61
3.8	Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	SI	SI	• Págs. 47-51 • Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE

#### Compromiso con las partes interesadas

3.9	Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 16-19
3.10	Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 16-19; 25-58; 70
3.11	Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	SI	SI	• Págs. 43-45; 57
3.12	Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	Nd	Nd	

#### Políticas Globales y Sistemas de Gestión

3.13	Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.			• Págs. 16-19
3.14	Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya.	SI	SI	• Pág. 18-19; 60 • Solapas 1y 2 • Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95
3.15	Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	SI	SI	• Pág. 72
3.16	Políticas y/o sistemas para la gestión para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151 • Págs. 59-70
3.17	Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	SI	SI	• Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 122-124;169-176 • Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Págs. 124-126; 172-175
3.18	Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	Na	Na	
3.19	Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	SI	SI	• Págs. 25-58; 59-70
3.20	Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social.	SI	SI	• Págs. 45-46; 63; 67

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS</b>				
<b>Cientes</b>				
C EC1	Ventas netas.	SI	SI	◦ Pág. 36: el equivalente en MAPFRE es el volumen de ingresos totales.
C EC2	Desglose geográfico de los mercados.	SI	SI	◦ Pág. 12 ◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Págs. 10-13 y Solapas ◦ Informe Anual 2005 CORPORACION MAPFRE Págs. 186-189 y Solapas
<b>Proveedores</b>				
C EC3	Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados.	SI	SI	◦ Pág. 58
C EC4	Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	Nd	Nd	
A EC11	Desglose de los proveedores por organizaciones y países.	Nd	Nd	
<b>Empleados</b>				
C EC5	Gastos salariales totales desglosados por países o regiones.	SI	SI	◦ Pág. 34
<b>Proveedores de capital</b>				
C EC6	Distribución entre los proveedores de capital.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49
C EC7	Aumento/disminución de las ganancias retenidas a final del período.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 57 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág.49
<b>Sector Público</b>				
C EC8	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	Nd	Nd	
C EC9	Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones.	Nd	Nd	
C EC10	Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie desglosadas por tipos de grupos.	SI	SI	◦ Pág. 19 ◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95
A EC12	Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa.	Nd	Nd	
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>				
A EC13	Impactos económicos indirectos de la organización.	Nd	Nd	

**INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL**

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>Materias primas</b>				
C EN1	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.			◦ Págs. 62-65
C EN2	Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no).			◦ Págs. 62-66
<b>Energía</b>				
C EN3	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.			◦ Págs. 62-65
C EN4	Consumo indirecto de energía.	Na	Na	◦ Págs. 62-66
A EN17	Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético.			◦ Págs. 60; 65-66
A EN18	Huella del consumo de energía.	Na	Na	
A EN19	Otros usos indirectos (previos/posteriores) de la energía.	Na	Na	
<b>Agua</b>				
C EN5	Consumo total de agua.			◦ Págs. 62-65
A EN20	Fuentes de agua y ecosistemas/habitas afectados de manera significativa por el consumo del agua.	Na	Na	
A EN21	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	Na	Na	
A EN22	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.			◦ Págs. 62-65; 66-67
<b>Biodiversidad</b>				
C EN6	Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en el hábitat rico en biodiversidad.	Na	Na	◦ Pág. 68
C EN7	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce.	Na	Na	◦ Pág. 68
A EN23	Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción.	Na	Na	
A EN24	Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	Na	Na	
A EN25	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles.	Na	Na	
A EN26	Cambios ocasionados en los hábitats naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado.	Na	Na	
A EN27	Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas	Na	Na	
A EN28	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyo hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones.	Na	Na	
A EN29	Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	Na	Na	
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>				
C EN8	Emisiones de gases efecto invernadero.			◦ Págs. 62-66
C EN9	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.			◦ Págs. 62-66
C EN10	NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo.	Na	Na	
C EN11	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.			◦ Págs. 62-66
C EN12	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	Na	Na	
C EN13	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales	Na	Na	
A EN30	Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero.	Na	Na	

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
A EN31	Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como <peligrosos> de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I,II, III y VIII del Convenio de Basilea.	Na	Na	
A EN32	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	Na	Na	
<b>Proveedores</b>				
A EN33	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión.	Na	Na	◦ Pág. 61
<b>Productos y servicios</b>				
C EN14	Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.			◦ Págs. 61; 62-63; 67-68
C EN15	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	Na	Na	
<b>Cumplimiento</b>				
C EN16	Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/ tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.			◦ Pág. 63
<b>Transporte</b>				
A EN34	Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	Na	Na	
<b>General</b>				
A EN35	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	Na	Na	



## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE

Empleo				
C LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	SI	SI	◦ Págs. 25-26
C LA2	Creación de empleo neta y promedio de facturación desglosados por regiones/países.	SI	SI	◦ Pág. 26
A LA12	Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	SI	SI	◦ Págs. 34-35

### RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES

C LA3	Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes u otros.	SI	SI	◦ Pág. 29
C LA4	Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones.	SI	SI	◦ Págs. 29-32
A LA13	Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	Na	Na	

### SEGURIDAD Y SALUD

C LA5	Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales.	SI	SI	◦ Pág. 33
C LA6	Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores, y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	SI	SI	◦ Págs. 29; 32-33
C LA7	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	SI		◦ Pág. 33
C LA8	Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	SI	SI	◦ Pág. 33
A LA14	Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus Directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	Nd	Nd	
A LA15	Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, y proporción del colectivo de trabajadores amparados por ellos.	SI	SI	◦ Págs. 32-33

### FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

C LA9	Promedio de horas de formación por año y empleado, según la categoría de empleado.	SI	SI	◦ Págs. 27-29
A LA6	Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	SI	SI	◦ Págs. 26-27
A LA17	Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	SI	SI	◦ Págs. 27-29

### DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD

C LA10	Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades, y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones.	SI	SI	◦ Págs. 27; 30 ◦ Solapas 1, 2 y 3
C LA11	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados.	SI	SI	◦ Pág. 30

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### DERECHOS HUMANOS

#### Estrategia y gestión

C	HR1	Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
C	HR2	Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores/contratistas.	Nd	Nd	
C	HR3	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	Nd	Nd	
A	HR8	Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 18</li> </ul>

#### No Discriminación

C	HR4	Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos/programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Libertad de asociación y negociación colectiva

C	HR5	Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19; 29</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Trabajo infantil

C	HR6	Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	--	----	----	---

#### Trabajo forzoso y obligatorio

C	HR7	Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación, y relación de los procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
---	-----	---	----	----	---

#### Medidas disciplinarias

A	HR9	Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los derechos humanos.	Nd	Nd	
A	HR10	Análisis de las políticas de no- represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos).	Nd	Nd	

#### Medidas de seguridad

A	HR11	Formación del personal de seguridad en derechos humanos. Incluir tipo de formación, número de empleados formados y duración media del período de formación.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pág. 28</li> </ul>
---	------	---	----	----	---

#### Derechos de los Indígenas

A	HR12	Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Págs. 16-19</li> <li>◦ Solapas 1, 2 y 3</li> </ul>
A	HR13	Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	Nd	Nd	
A	HR14	Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	SI	SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95</li> </ul>

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	

### LA SOCIEDAD

#### Comunidad

C S01	Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades.	Nd	Nd	
A S04	Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	SI	SI	◦ Págs. 35; 45

#### Corrupción

C S02	Descripción de política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
-------	--	----	----	-------------------------------------

#### Contribuciones políticas

C S03	Descripción de política y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
A S05	Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidatos.	Na	Na	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3

#### Competencias y precios

A S06	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	Nd	Nd	
A S07	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	SI	SI	◦ Págs. 16-18 ◦ Solapas 1, 2 y 3

### RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

#### Salud y Seguridad del cliente

C PR1	Descripción de política sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación, y relación de procedimientos/programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	Nd	Nd	
A PR4	Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	Nd	Nd	
A PR5	Número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de la salubridad y seguridad de los productos y servicios.	Nd	Nd	
A PR6	Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización informante.	Nd	Nd	

#### Productos y Servicios

C PR2	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	Nd	Nd	
A PR7	Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	Nd	Nd	
A PR8	Análisis de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	SI	SI	◦ Págs. 43-44

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>Publicidad</b>				
A PR9	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.	Nd	Nd	
A PR10	Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	0	0	
<b>Respeto a la intimidad</b>				
C PR3	Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	SI	SI	◦ Pág. 44
A PR11	Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	0	0	

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

Orden	INDICADOR GRI	Alcance y Disponibilidad de la Información		OBSERVACIONES
		SISTEMA MAPFRE	CORPORACIÓN MAPFRE	
<b>GESTIÓN DE LA RSC</b>				
CSR1	Política de RSC.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR2	Organización de la RSC.	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR3	Auditorías de la RSC.	Nd	Nd	
CSR4	Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo, etc).	SI	SI	◦ Págs. 16-19 ◦ Solapas 1, 2 y 3
CSR5	Incumplimiento (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.).	Nd	Nd	
CSR6	Diálogo con los stakeholders.	SI	SI	◦ Págs. 16;18
<b>DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</b>				
INT1	Política de RSC en el seno de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral).	SI	SI	◦ Págs. 25-35 ◦ Solapas 1, 2 y 3
INT2	Rotación de empleados y creación de empleo.	SI	SI	◦ Págs. 25-26
INT3	Satisfacción de los empleados.	Nd	Nd	
INT4	Remuneración del señor management y Consejo de Administración.	SI	SI	◦ Informe Anual 2005 SISTEMA MAPFRE Pág. 159 ◦ Informe Anual 2005 CORPORACIÓN MAPFRE Pág. 151
INT5	Remuneración variable (bonus) vinculada a la sostenibilidad.	Nd	Nd	
INT6	Ratio salarial hombres/mujeres.	Nd	Nd	
INT7	Perfil de empleados (genero, discapacidad, etc.).	SI	SI	◦ Pág. 27
<b>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</b>				
SOC1	Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión).	SI	SI	◦ Pág. 19 ◦ Informe Anual de Actividades Fundacionales MAPFRE Pág.95
SOC2	Valor económico añadido (EVA).	Nd	Nd	
<b>PROVEEDORES</b>				
SUP1	Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc).	Nd	Nd	
SUP2	Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.).	SI	SI	◦ Págs. 55-58
<b>BANCA MINORISTA</b>				
RB1	Aspectos sociales de la política de Banca Minorista (productos, exclusión social, etc.).	Na	Na	
RB2	Perfil de la política. de financiación (sectores, pymes, etc).	Na	Na	
RB3	Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.).	Na	Na	
<b>BANCA DE INVERSIÓN</b>				
IB1	Aspectos sociales y medioambientales de la política de Banca de Inversiones.	Na	Na	
IB2	Perfil global de los clientes de Banca de Inversiones.	Na	Na	
IB3	Transacciones de alto contenido sociomedioambiental.	Na	Na	
<b>GESTION DE ACTIVOS</b>				
AM1	Aspectos sociales de la política de gestión de activos.	Nd	Nd	
AM2	Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad.	Nd	Nd	
AM3	Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR).	Nd	Nd	
<b>SEGUROS</b>				
INS1	Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.).	Nd	Nd	
INS2	Perfil de los clientes.			◦ Pág. 36
INS3	Reclamaciones de clientes.			◦ Pág. 42
INS4	Seguros con matices de sostenibilidad (areas deprimidas, discapacitados, etc).			◦ Págs. 69-70

C: INDICADOR CENTRAL A: INDICADOR ADICIONAL Nd: INDICADOR NO DISPONIBLE Na: INDICADOR NO APLICABLE SI: INDICA EL ALCANCE

*III. INFORME  
DE VERIFICACIÓN  
EXTERNA*



**INFORME DE PROCEDIMIENTOS ACORDADOS PARA  
LA VERIFICACIÓN EXTERNA DEL  
INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2005.**

A la Dirección de MAPFRE Mutualidad de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.

Muy Señores nuestros:

Hemos realizado los procedimientos acordados con Ustedes y relacionados más adelante sobre el *Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005* cuya preparación es responsabilidad exclusiva de los Órganos de Gobierno y de la Dirección del SISTEMA MAPFRE.

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

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

Las verificaciones efectuadas se refieren al ejercicio 2005, no habiéndose efectuado verificaciones correspondientes a datos relativos a ejercicios anteriores.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

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

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

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

Como consecuencia de la aplicación de los procedimientos acordados se han puesto de manifiesto los siguientes aspectos:

- La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005 se ha elaborado en concordancia con los principios y directrices de los estándares GRI, si bien para algunos de los apartados se remite al contenido de otros Informes que forman parte del Informe Anual 2005 de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE.
- No se han puesto de manifiesto incidencias de interés en la verificación de la información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE que operan en España salvo la referencia realizada para algunos indicadores a otros Informes del Informe Anual 2005, sin que la información correspondiente se incluya en el Informe Anual de Responsabilidad Social, no habiendo sido, por tanto, objeto de verificación.

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

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

ERNST & YOUNG,  
SERVICIOS CORPORATIVOS, S.L.



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

Madrid, 9 de febrero de 2006



### TIPOLOGÍA DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EFECTUADO

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

<b>CA</b>	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas de SISTEMA y CORPORACIÓN MAPFRE correspondientes al ejercicio 2005.
<b>FE</b>	Verificación con fuentes externas.
<b>SI</b>	Verificación con sistemas de recopilación de información internos.
<b>PP</b>	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos.
<b>PM</b>	Verificación de su inclusión en los principios del Pacto Mundial, así como la adhesión de SISTEMA MAPFRE al Pacto Mundial.
<b>CG</b>	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de SISTEMA MAPFRE.
<b>DE</b>	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes: Servicio Médico, Secretaria del Comité de Seguridad y Salud, Dirección General de Asuntos Legales, Director de Seguridad y Medio Ambiente.
<b>EI</b>	Contraste con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio.
<b>n.a.</b>	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como “no aplicable” a las actividades desarrolladas por SISTEMA MAPFRE.
<b>n.d.</b>	Indicadores de aplicación a las actividades de SISTEMA Y CORPORACIÓN MAPFRE para los cuales no se dispone de información.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL**

**PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE**

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

**DERECHOS HUMANOS**

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

**SOCIEDAD**

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

**RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO**

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

**INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO**

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

- (1) En el capítulo 7. II del Informe de Responsabilidad Social se hace referencia a la inclusión de este indicador en las Cuentas Anuales Consolidadas. La verificación ha consistido en comprobar su inclusión en las mismas.
- (2) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de la Actividad Fundacional de MAPFRE, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.

**INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL**

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

**SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO**

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Gestión de la RSC.	CSR1: Política de RSC.	PP	Cap. 3.
	CSR2: Organización de la RSC.	SI	Cap. 3.
	CSR3: Auditorías de RSC.	n.d.	
	CSR4: Gestión de asuntos sensibles (Corrupción aportaciones a partidos políticos, lavado de dineros, financiación de terrorismo, etc.)	PM / CG	Cap. 3.
	CSR5: Incumplimientos (normativa, reglamentos, estándar, leyes, etc.)	n.d.	
	CSR6: Diálogo con los Stakeholders.	FE / SI / (3)	Cap. 5.I a V
Desempeño Social Interno.	INT1: Política de RSC en el seno de RRHH. (Igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)	PP	Cap. 5.I.
	INT2: Rotación de empleados y creación de empleo.	n.d / FE	Cap. 5.I.
	INT3: Satisfacción de los empleados.	n.d.	
	INT4: Remuneración de la Dirección y del Consejo de Administración.	(4)	(4)
	INT5: Remuneración variable (bonus) vinculada la sostenibilidad.	n.d.	
	INT6: Ratio salarial hombres/mujeres.	n.d.	
	INT7: Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	FE / SI / CG	Cap. 5.I
Desempeño hacia la Sociedad	SOC1: Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)	CA / SI / (2)	Cap. 3.
	SOC2: Valor económico añadido (EVA)	n.d.	
Proveedores	SUP1: Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc.)	n.d.	
	SUP2: Satisfacción de proveedores (pronto pago, precios, trato, etc.)	EI	Cap.5.V.
Banca Minorista	RB1: Aspectos sociales de la política de banca minorista (productos, exclusión social, etc.)	n.a.	
	RB2: Perfil de la política de financiación (sectores, PYMES, etc.)	n.a.	
	RB3: Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de financiación (productos con matices sociales, etc.)	n.a.	
Banca de Inversión	IB1: Aspectos sociales y medioambientales de la política de banca de inversiones	n.a.	
	IB2: Perfil global de los clientes de banca e inversiones	n.a.	
	IB3: Transacciones de alto contenido sociomedioambiental	n.a.	
Gestión de Activos	AM1: Aspectos sociales de la política de gestión de activos	n.d.	
	AM2: Activos bajo gestión con matices de sostenibilidad	n.d.	
	AM3: Fomento de la inversión Socialmente Responsable (ISR)	n.d.	

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

ASPECTO	INDICADOR	PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN	CAPÍTULO INFORME RS
Seguros	INS1: Aspectos sociales de la política de gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso, etc.)	n.d.	
	INS2: Perfil de los clientes	SI	Cap.5.II.
	INS3: Reclamaciones de los clientes	SI	Cap.5.II.
	INS4: Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)	FE / SI	Cap.6.

- (3) La verificación se ha limitado a los stakeholders contemplados en el capítulo 5 del Informe de Responsabilidad Social.
- (4) Si bien en el Informe de Responsabilidad Social se hace mención al Informe Anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE, la información contenida en el mismo no ha formado parte del alcance de la verificación.

## IV. CONTACTE CON NOSOTROS

Si desea más información sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2005, contacte con nosotros mediante:

- Nuestra Web: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)
- Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social:
  - Área de Responsabilidad Social de MAPFRE: [responsabilidadsocial@mapfre.com](mailto:responsabilidadsocial@mapfre.com)
  - Dirección de Comunicación de MAPFRE: [COMUNICACION@mapfre.com](mailto:COMUNICACION@mapfre.com)