



INFORME ANUAL 2010

2

Responsabilidad Social



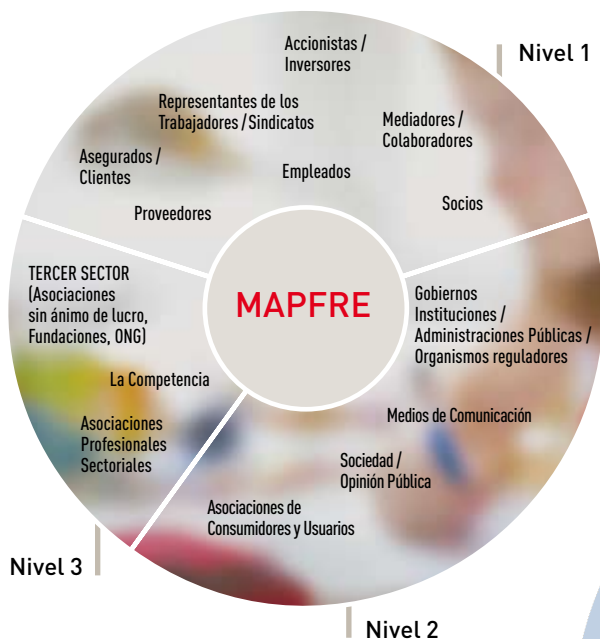
Política de actuación en responsabilidad social.

Principios de actuación

1. 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.
2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación; impulso de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.
4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes; y prestación a los mismos de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, asegurando la confidencialidad de sus datos, y resolviendo sus reclamaciones en el plazo más breve posible.

5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y haciendo copartícipes a éstos en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.
6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, limitando en lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.
7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.
9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos oportunos que garanticen su fiabilidad y su mejora continua.
10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

Mapa de partes interesadas (Grupos de interes)

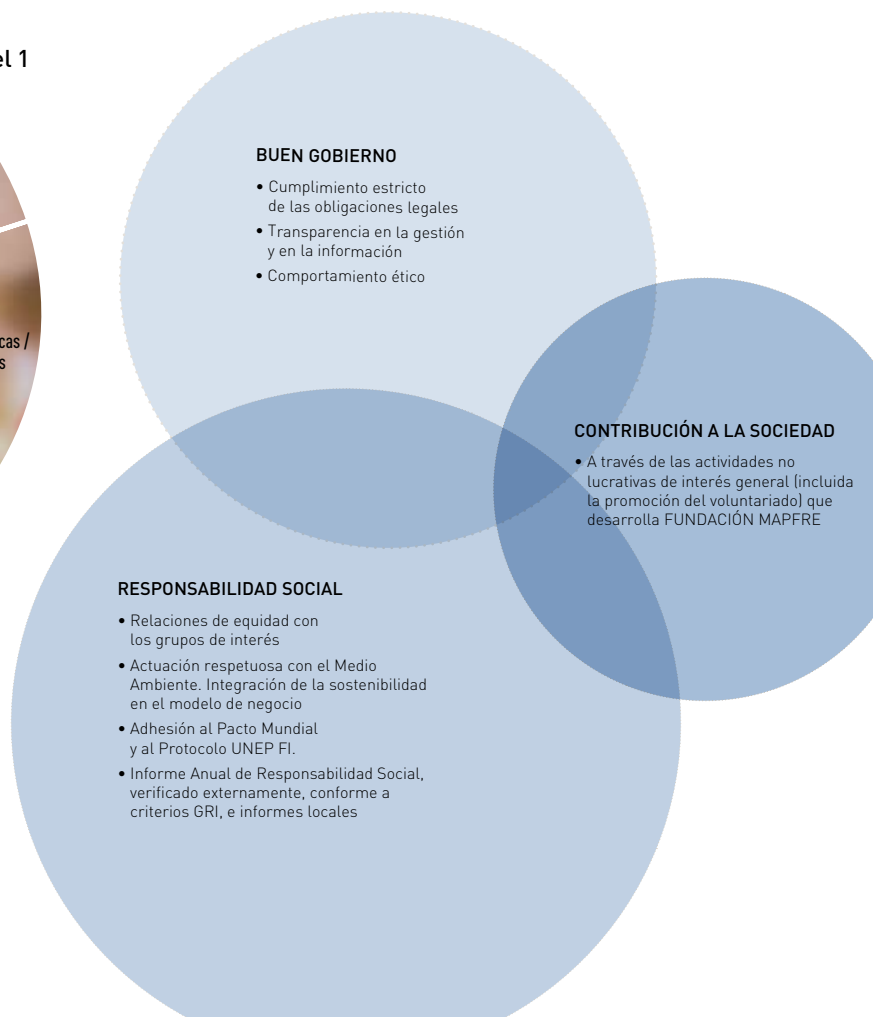


Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es inmediata.

Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectadas por las decisiones de MAPFRE.

Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.

Modelo de Responsabilidad Social



BUEN GOBIERNO

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales
- Transparencia en la gestión y en la información
- Comportamiento ético

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Relaciones de equidad con los grupos de interés
- Actuación respetuosa con el Medio Ambiente. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP FI.
- Informe Anual de Responsabilidad Social, verificado externamente, conforme a criterios GRI, e informes locales

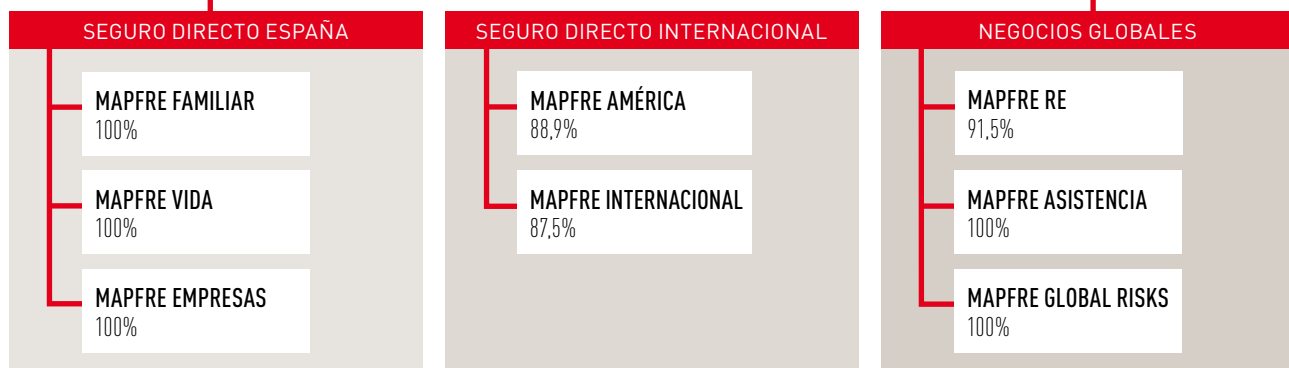
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

- A través de las actividades no lucrativas de interés general (incluida la promoción del voluntariado) que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE

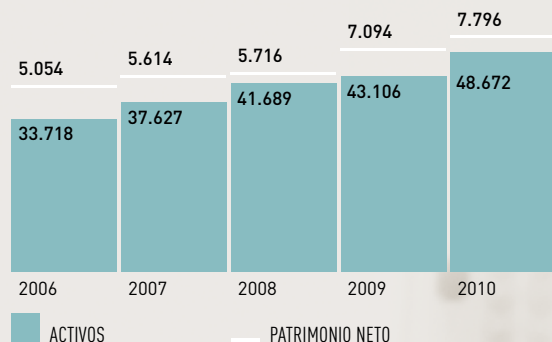
Información general

MAPFRE S.A.

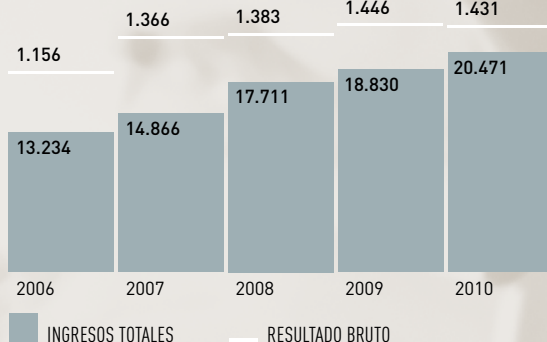
- Secretaría General
- Auditoría Interna
- Área Financiera
- Inversiones
- Recursos y Medios
- Tecnologías y Procedimientos



ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO *datos en millones de euros*



INGRESOS Y RESULTADOS *datos en millones de euros*



IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

	2006	2007	2008	2009	2010
Número de países con presencia	39	43	45	43	43
Número de empleados	28.006	30.615	34.603	35.225	36.744
España	15.725	16.671	16.838	17.153	16.680
Otros países	12.281	13.944	17.765	18.072	20.064
Número de oficinas	4.712	5.458	5.789	5.806	5.351
España	2.910	3.090	3.243	3.278	3.226
América - Seguro directo	1.665	1.890	2.002	1.980	1.972
Otros países	137	478	544	548	153
Distribución territorial del negocio por primas					
España	65%	64%	55%	49%	41%
América - Seguro directo	22%	24%	24%	26%	28%
Otros países	13%	12%	21%	25%	31%

Indicadores de Dimensión Social : MAPFRE y sus empleados

COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

ÁREAS GEOGRÁFICAS	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
ESPAÑA	6.109	36,6	10.571	63,4
AMÉRICA	8.022	45,3	9.683	54,7
RESTO PAÍSES (Europa, Asia, África)	1.194	50,6	1.165	49,4
TOTALES	15.325	41,7	21.419	58,3

Alicance: Grupo MAPFRE

EDAD MEDIA, ANTIGÜEDAD MEDIA

ÁREAS GEOGRÁFICAS	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2009	2010	2009	2010
ESPAÑA	37,4	40,9	9,4	10,56
AMÉRICA	35,2	34,0	5,5	5,1
OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África)	34,7	34,2	5,5	4,8
MEDIA TOTAL	n.d.	37,1	n.d.	7,2

Alcance: Grupo MAPFRE

INVERSIÓN EN FORMACIÓN: 8,4 millones euros

(cifra que representa el 1,1 por 100 del importe de las retribuciones del Grupo MAPFRE).

MAPFRE y sus clientes

MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES**	Más de 8,8 millones de automóviles asegurados	Casi 8,2 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR**	Más de 4 millones de hogares asegurados	Más de 3,4 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN**	Más de 17,9 millones de pólizas	Más de 950.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD**	Más de 761.000 pólizas de Salud	Casi 1,7 millones de personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA**	Cerca de 77 millones de asegurados	Casi 177 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS**	Más de 516.000 empresas aseguradas	Casi 690.000 pólizas
NEGOCIO DE GLOBAL RISKS**	Más de 3.000 empresas aseguradas	Más de 6.600 pólizas
NEGOCIO DE CAUCIÓN Y CRÉDITO*	4.370 empresas aseguradas	2.200 pólizas
NEGOCIO DE REASEGURO**	1.700 compañías cedentes de 104 países	

* ESPAÑA / ** ESPAÑA E INTERNACIONAL

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La RED de distribución del Grupo	— Integrada por 3.226 oficinas en España y 2.125 en los restantes países en que opera. — Facilitan una atención personal y directa. — Colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (22.326 en España y 47.649 en el exterior).
Oficinas bancarias	— 4.923 en España y 1.201 en otros países. — Son entidades con las que el Grupo tiene establecidas alianzas o acuerdos para la comercialización de productos de seguros.
Personal	— Altamente cualificado, dedicado a los segmentos de clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de equipos de los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.
Plataformas telefónicas	— Proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados, y obtener servicios relacionados con los mismos.
Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet	— Ofrecen al cliente otra vía de relación con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades de cada mercado y de las distintas redes de distribución. A través de la Oficina Internet se pueden consultar las pólizas, los recibos y operaciones realizadas, así como notificar siniestros, cambiar datos personales o bancarios, pedir duplicados de documentos y consultar comunicaciones o avisos de cobro, entre otras acciones.

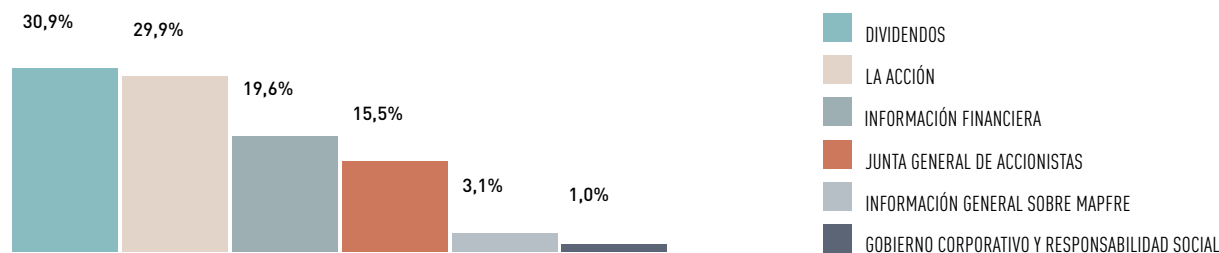
MAPFRE y su proveedores

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE PROVEEDORES		
	Seguro Directo España	Seguro Directo Internacional	Negocios Globales
Bienes y servicios de carácter general	2.088	10.221	319
Bienes y servicios específicos	15.459	74.165	89.051
Bienes y servicios tecnológicos	160	1.465	50

Alcance Grupo MAPFRE

MAPFRE y sus accionistas

Principales preocupaciones de los accionistas, obtenidas a través de las mas de 6.500 consultas atendidas en el servicio telefónico de accionistas (902 024 004)



COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO

	2008		2009		2010	
	%	Número	%	Número	%	Número
CARTERA MAPFRE	63,9	1	64,2	1	64,4	1
Otras entidades MAPFRE	0,03	3	0,03	2	0,04	3
Inversores con participación superior al 0,1%						
Españoles	16,0	5	16,0	6	15,9	6
Otros países	10,3	21	10,3	23	9,0	21
Inversores con participación inferior al 0,1%						
Españoles	7,1	481.582	7,1	417.539	8,4	380.259
Otros países	2,7	6.530	2,4	5.570	2,3	5.116
TOTAL	100	488.142	100	423.141	100	385.406

EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE LA ACCIÓN

	2006	2007	2008	2009	2010
Capitalización a 31 de diciembre (millones euros)	4.085,2	6.848,7	6.587,6	8.554,8	6.259,3
Número de acciones en circulación *	1.194.503.530	2.275.324.163	2.744.832.287	2.922.709.779	3.012.154.351
PER	12,4	9,4	7,3	9,2	6,7
Beneficio por acción ajustado (euros)*	0,28	0,32	0,33	0,33	0,31
Precio / Valor en libros	1,75	1,58	1,34	1,39	0,96
Dividendo por acción (euros)*	0,07	0,11	0,14	0,15	0,15
Rentabilidad por dividendo (%)	2,2	3,1	4,7	6,3	6,3
Número medio diario acciones contratadas*	5.078.395	7.769.398	9.234.024	6.933.551	7.796.816
Valor efectivo medio diario (millones euros)	15,64	27,55	27,48	16,66	18,67

(*) Los aumentos en el número de acciones se deben a las ampliaciones de capital de 2007, 2008, 2009 y 2010, y al desdoblamiento de 5 por 1 realizado en octubre de 2006.

El beneficio y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número de acciones promedio ponderado, en conformidad con lo establecido por la NIC 33.

Las cifras de 2007, 2008, 2009 y 2010 corresponden a MAPFRE bajo su nueva estructura, en la que todas las actividades del Grupo están integradas en la sociedad que cotiza en Bolsa.

Valor nominal de cada acción	0,1 euros.
Tipo de acción	Ordinaria, representada por anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos.
Mercados en los que cotiza	Bolsas de Madrid y de Barcelona (Mercado Continuo).
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	<ul style="list-style-type: none"> — IBEX 35; — Dow Jones Stoxx Insurance; — MSCI Spain (y, en consecuencia, los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y españolas); — FTSE All-World Developed Europe Index; — FTSE4Good¹ y FTSE4Good IBEX¹

(1) Índices que evalúan el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos.

MAPFRE y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos

OFICINAS	2009	2010	RED COMERCIAL	2009	2010
Seguro Directo España			Seguro Directo España		
Propias	3.278	3.226	Agentes	18.417	14.068
Bancaseguros	3.840	4.923	Delegados	2.777	2.731
TOTAL ESPAÑA	7.118	8.149	Corredores	3.703	5.527
Seguro Directo Internacional			TOTAL ESPAÑA	24.897	22.326
Propias	2.468	2.065	Seguro Directo Internacional		
Bancaseguros	1.310	1.201	Agentes	13.804	19.271
Negocios Globales	60	60	Delegados	3.354	2.433
TOTAL EXTERIOR	3.838	3.326	Corredores	25.799	25.945
TOTAL OFICINAS	10.956	11.475	TOTAL EXTERIOR	42.957	47.649
			TOTAL RED COMERCIAL	67.854	69.975

Indicadores de la Dimensión Ambiental de MAPFRE

INDICADORES 2010 AMÉRICA						
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Puerto Rico
Energía						
Consumo energía eléctrica (MWh)	1.683	1.782 (1)	1.157 (1)	763	2.006	96
Consumo de Gas (m³) (1)	NA	NA	33.519	NA	NA	NA
Consumo de gasóleo (L) (1)	311	1.310	1.000	NA	8.500	8.816
Total energía consumida (MWh)	1.686	1.795	1.519	763	2.090	183
Energía eléctrica consumida por empleado (kWh)	4.282	2.454	3.517	2.725	2.461	158
Total energía consumida por empleado.(kWh)	4.290	2.472	4.617	2.725	2.564	301
Agua						
Consumo de agua (m³) (1)	ND	9.705	8.142 (1)	2.514	ND	9.276
Papel y consumibles						
Consumo de papel (Tm)	328	56	25,72	35,7	28,39	100
Consumo de toner (Ud.)	3.187	ND	ND	356	ND	ND
Gestión de Residuos						
Residuos no peligrosos edificios (kg)	485 (Envases)	6.026 (plást.) 259 (vidrio) 35.260 (resto)	ND	ND	ND	ND
Papel enviado a reciclar (Tm)	16,31	32,74	4,1	2,67	ND	ND
Tóner: Ud.(% del consumo)	1.293 (39%)	483 (ND)	ND	166 (47%)	850	ND
Pilas (kg)	NA	133	NA	NA	NA	NA
Residuos sanitarios (kg)	593 (2)	ND	NA	25	NA	NA
Residuos peligrosos edificios (kg)	ND	1.920	ND	ND	(240 baterías)	ND
Residuos peligrosos talleres (Tm)	13,9 (líquidos) 14,5 (baterías) [3]	NA	NA	NA	NA	NA

Nota: salvo indicación en contra, el alcance de los datos corresponde a los edificios sede de entidades. La ocupación por empleados de MAPFRE es, respectivamente:

Argentina: 393	Brasil: 726	Chile: 329
Colombia: 280	México: 815 [536+279]	Puerto Rico: 609

(1) Consumo estimado imputable a las entidades de MAPFRE (criterio de superficie ocupada)

(2) No se incluyen los líquidos radiológicos (1810 L)

(3) Datos de CESVI Argentina. Corresponder a 9 empresas asociadas, incluida MAPFRE.

Indicadores de la Dimensión Ambiental de MAPFRE

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					
	Unidad	Alcance	2008	2009	2010	Evolución 2010
Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental						
Pólizas Responsabilidad Civil medioambiental suscritas	nº	(8)	894	919	1.000	+
Instalaciones de energía eólica aseguradas	MW	(6)	5.155	8.911	11.734	+
Aerogeneradores asegurados	nº	(6)	5.230	8.481	9.495	+
Explotaciones forestales sostenibles	ha	(8)	22.778,96	80.109,66	19.979,60	N.C.
Primas netas en productos ambientales	€	(11)	9.938.491,00	19.912.670,28	32.201.448,23	+
Gestión Ambiental						
Empleados bajo ISO 14001	%	(1)	31,61%	41,82%	43,74	+
Inspecciones o auditorías ambientales	nº	(9)	45	64	59	+
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(9)	171	186	255	+
Horas de formación medioambiental	nº	(10)	2.459	2.646	8.964	+
Agua						
Consumo de agua	m³	(1)	427.390	335.181	253.240	+
Energía						
Consumo de energía total	kWh	(1)	67.458.251	66.670.392	65.317.953	+
Consumo de gas natural	m³	(1)	232.000	201.874	152.667	+
Consumo de gasóleo	L	(1)	496.244	430.197	329.185	+
Papel y consumibles						
Total consumo de papel	Tm	(2)	1.919	2.092	2.000	+
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	70%	98%	99%	+
Total consumo de tóner	ud	(2)	19.988	18.373	11.880	+
Gestión de Residuos						
Tóner reciclado / Tóner consumido	%	(1)	32,6%	45,0%	57,4%	+
Tóner reciclado/empleo	ud	(1)	0,57	0,73	0,62	=
Total papel reciclado	kg	(1)	674.260	1.197.992	845.057	=
Papel reciclado / Papel consumido	%	(1)	35,1%	57,3%	42,3%	-
Papel enviado a reciclar/empleo	kg	(1)	59	106	77	=
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	ud	(1)	3.944	4.205	5.363	+
Eco eficiencia						
CO ₂ emitido directo/empleo	Tm	(1)/(7)	0,16	0,11	0,11	=
CO ₂ emitido indirecto/empleo	Tm	(1)/(7)	2,08	2,11	1,48	+
Total energía consumida/empleo	kWh	(1)	5.854	5.850	5.925	-

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

(1) Incluye los datos de las sociedades cabeceras del Grupo MAPFRE en España.

(2) Dato de consumo de las compras realizadas por la Dirección Central de Medios.

(6) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre. Sólo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE.

(7) El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del *World Business Council for Sustainable Development*.

(7) El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del *World Business Council for Sustainable Development*.

(8) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre. En 2010 sólo se incluyen ha de pólizas forestales que garantizan repoblación

(9) Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE.

(10) Incluye las horas de formación recibidas por el personal de MAPFRE y las impartidas a terceros por los servicios corporativos de MAPFRE.

(11) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre, salvo Plantas Fotovoltaicas de MAPFRE EMPRESAS (datos a30 de junio). Sólo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE.

➕ evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior

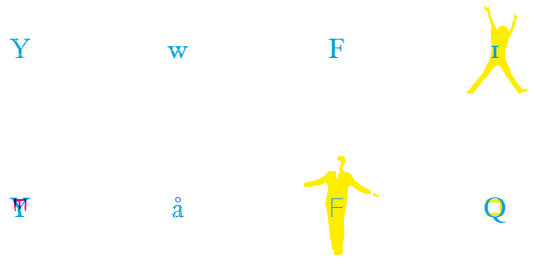
= no se evidencian cambios significativos respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior

➖ evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior

N.D.: Dato no disponible

N.A.: No aplica

N.C.: Dato no comparable con el ejercicio anterior



 **MAPFRE**



Y

L



Y

â



Y

w

I



INFORME ANUAL 2010

Y

Ø



7

8

b



F

o



W

H

↑



o



X

F



q

*

k



λ



Y

I



P

z



Y



I

Y



l



Q



Y

W

λ



2

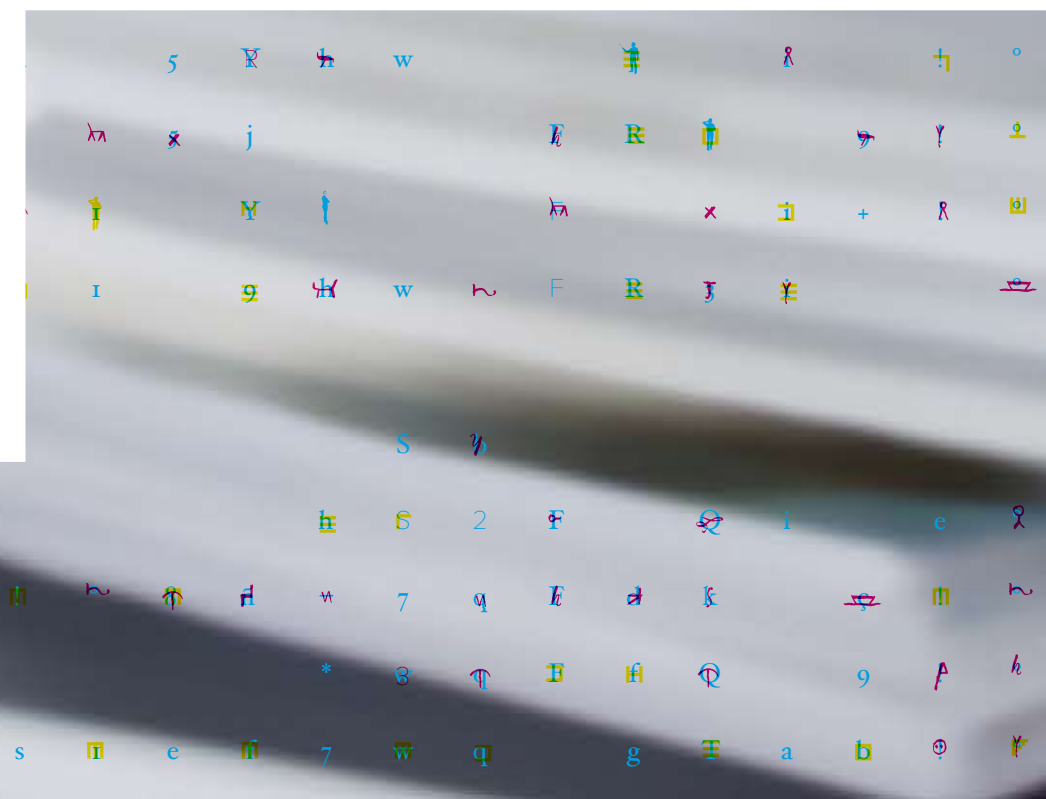
Responsabilidad Social



Contenidos

1. Carta del Presidente	4
2. Información general	7
– Implantación	8
– Organigrama societario del Grupo MAPFRE	9
– Principales magnitudes económicas	10
– Órganos de Gobierno	11
3. MAPFRE y la Responsabilidad Social	13
– Política de Responsabilidad Social	13
– Modelo de actuación	17
– Partes interesadas	18
– Actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE	18
– Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno	20
– Principios seguidos en la elaboración del Informe Corporativo de Responsabilidad Social	21
– Premios y reconocimientos	23

4. Dimensión Social de MAPFRE	25
– MAPFRE y sus empleados	25
– MAPFRE y sus clientes	35
– MAPFRE y sus accionistas	51
– MAPFRE y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos	54
– MAPFRE y sus proveedores	58
5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE	63
6. Información Complementaria	71
– Principales asociaciones	71
– Índice de indicadores GRI	74
– Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	82
– Informe de verificación externa	85



Carta del Presidente

Estimado lector

Nos complace presentar por séptimo año consecutivo el Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE, en esta oportunidad relativo al ejercicio 2010.

Como en ocasiones anteriores, este informe tiene carácter global, y ha sido verificado por la firma de auditoría Ernst & Young; además se realiza conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, y se enriquece con indicadores propios de la actividad aseguradora de MAPFRE. Como ya ocurriera en el ejercicio 2009, el Informe se completará con las memorias específicas de RS que se editarán en otros países. La verificación de los datos y compromisos reflejados en sus páginas se refieren a las actividades aseguradoras y a la política de RS del Grupo en España y Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Estados Unidos, México y Puerto Rico. Es nuestro propósito extender paulatina y progresivamente la verificación de los informes a todos los países donde MAPFRE está implantada, y asimismo editar y distribuir informes de RS específicos con nivel homogéneo de datos en aquellos otros países cuya relevancia justifique dicha iniciativa.

Nuestro compromiso con la RS y con la transparencia ha sido valorado internacionalmente en 2010 con la inclusión de MAPFRE en el Dow Jones Sustainability. La presencia en ese prestigioso índice se suma al reconocimiento que desde hace años nos otorga el FTSE4Good, y asimismo a la confianza de otras instituciones de renombre internacional que miden y destacan la reputación y la imagen de nuestra marca. Velamos para mantener y acrecentar esos valores que son también objetivos prioritarios de nuestro Grupo, que en 2010 fue distinguido con el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad Social de la Empresa por el Foro Ecuménico y Social.

En 2010 hemos profundizado en la implantación de nuestra política de Responsabilidad Social: hemos revisado nuestro Mapa de Partes Interesadas, profundizado en la divulgación y práctica de los diez principios del Pacto Mundial, y hemos puesto singular énfasis en incrementar nuestra contribución para conseguir los Objetivos del Milenio. Todas estas actuaciones simbolizan el firme compromiso de MAPFRE con la sostenibilidad, y se concretan con prácticas y planes de actuación que desarrollan uno de los principios institucionales que inspiran la actuación del Grupo: la actuación ética y socialmente responsable.

En el pasado ejercicio han continuado sus trabajos los Comités de Responsabilidad Social y de Discapacidad, ambos con carácter multidisciplinar; ha iniciado su actividad el Comité de Ética del Grupo; hemos promovido soluciones integradas de igualdad, conciliación y no discriminación; y hemos seguido luchando contra cualquier forma de corrupción. MAPFRE forma parte del Comité Ejecutivo del Pacto Mundial y del Consejo Estatal de Responsabilidad Social, en los que participa regularmente, y ha tenido presencia activa en numerosos foros nacionales e internacionales que tienen como objetivo difundir y promover políticas y prácticas de RS. Como dijimos el año pasado, vamos a seguir prestando una destacada

atención a las preocupaciones sociales y medioambientales, que inquietan a nuestras partes interesadas y en general a los ciudadanos. Estamos convencidos de que, frente a la crisis, triunfarán las empresas que, además de formar a sus hombres y mujeres, son capaces de innovar, construyendo modelos con visión a largo plazo, en los que imperen la austeridad y una actuación profesional basada en la igualdad y en la confianza, buscando un crecimiento ordenado, equitativo y sostenible.

En MAPFRE creemos que la Responsabilidad Social sólo se entiende con transparencia, comportamiento ético y Buen Gobierno, porque sin estricto cumplimiento de la ley no cabe hablar de RS. El compromiso sincero y cabal con la Responsabilidad Social pasa por la honestidad; el acercamiento a los asegurados, clientes y partes interesadas con un lenguaje claro y sin aristas; y el trabajo conjunto a favor de una cada vez mas necesaria corresponsabilidad. Ése es nuestro compromiso y el firme propósito que inspira la actuación sostenible del Grupo en los más de cuarenta países donde MAPFRE esta instalada. Trabajamos cada día para construir y desarrollar con todas las partes interesadas políticas de Responsabilidad Social a la medida de nuestra solidaria actividad empresarial.

Con nuestra reiterada gratitud por su confianza y apoyo, les saludo cordialmente.

JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ
PRESIDENTE

2 Información general

MAPFRE es un grupo español independiente, que desarrolla fundamentalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 40 países. La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a FUNDACIÓN MAPFRE, lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional. FUNDACIÓN MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Seguridad Vial, Prevención, Salud y Medio Ambiente.

MAPFRE tiene una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español, y una amplia implantación multinacional. Al cierre del ejercicio 2010 ocupaba el sexto puesto en el ranking de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en el de América Latina.

Desde el año 2000 tiene establecida una importante alianza estratégica con CAJA MADRID, matriz del cuarto mayor grupo financiero español, cuyo objetivo es lograr el máximo aprovechamiento de las potencialidades de las redes comerciales de ambos grupos en la distribución de productos aseguradores y financieros.

Implantación

MAPFRE opera en un total de 43 países a través de 251 sociedades. Al cierre del ejercicio 2010, tenía 5.351 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3.226 estaban en España, 1.972 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 6.124 oficinas de entidades bancarias y otros 25.866 puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de cerca de 70.000 agentes y mediadores, 6.000 de los cuales estaban en Estados Unidos.

En la actividad de Seguro Directo, MAPFRE lidera el mercado español y está implantada en todos los países de América Latina –en el conjunto de los cuales tiene una posición de liderazgo en Seguros no Vida–, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía y en Filipinas. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 40 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que ocupa el puesto 14 en el *ranking* del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con tres sociedades filiales y 15 oficinas de representación.

○ ● ○	Argentina
○ ● ○	Brasil
● ○	Canadá
○ ● ○	Chile
○ ● ○	Colombia
○	Costa Rica
○ ● ○	Ecuador
○ ● ○	El Salvador
○ ● ○	Estados Unidos
○ ● ○	Guatemala
○ ● ○	Honduras
○ ● ○	México
○ ● ○	Nicaragua
○ ●	Panamá
○	Paraguay
○ ●	Perú
○ ●	Puerto Rico
○ ●	República Dominicana
○ ●	Uruguay
○ ● ○	Venezuela

● ● ○	Alemania
● ○	Bélgica
○ ● ○	España
● ●	Francia
● ○	Grecia
●	Hungría
●	Irlanda
● ○	Italia
●	Luxemburgo
○ ● ○	Portugal
● ● ○	Reino Unido
●	Rusia
○ ●	Turquía

●	Bahrain
●	Emiratos Árabes
●	China
○ ● ○	Filipinas
●	India
●	Jordania

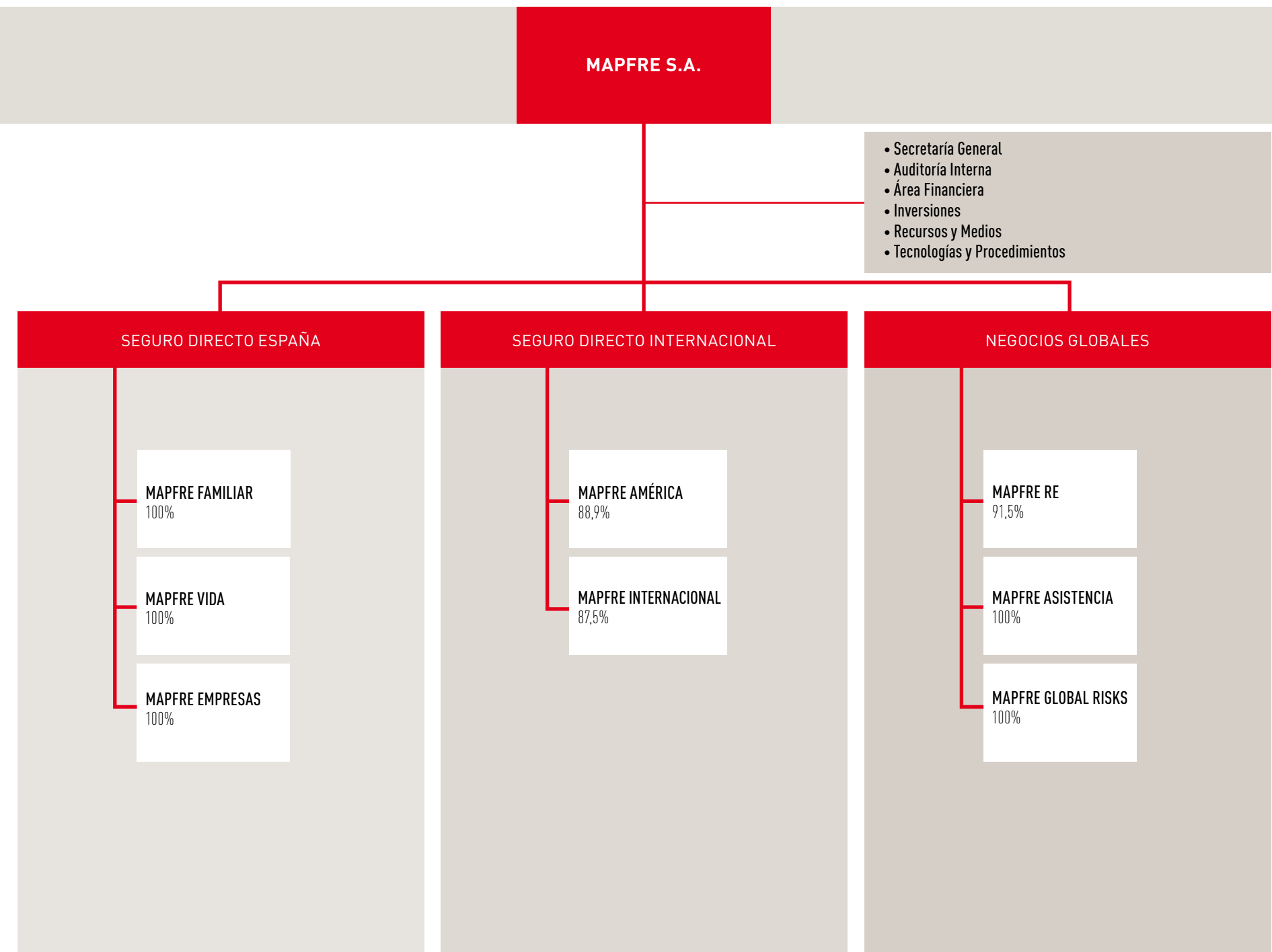
●	Argelia
●	Egipto
●	Libia
●	Túnez

TOTAL OFICINAS PROPIAS	5.351
TOTAL OFICINAS BANCASEGUROS	6.124

○ SEGURO DIRECTO	● ASISTENCIA	● GLOBAL RISKS	○ REASEGURO
------------------	--------------	----------------	-------------



Organigrama societario del Grupo MAPFRE



Principales magnitudes económicas

El siguiente cuadro refleja las magnitudes básicas que definen la dimensión Económica del Grupo MAPFRE:

	2010	2009	Var.%10/09
Ingreso por operaciones			
Primas de seguros y reaseguros	18.137,0	16.501,3	9,9
Aportaciones brutas a Planes de Pensiones	330,8	377,3	(12,3)
Ingreso de inversiones	2.909,5	2.492,8	16,7
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	753,2	831,3	(9,4)
Ajustes de consolidación y otras sociedades	(1328,9)	(994,9)	33,6
INGRESOS TOTALES POR OPERACIONES	20.801,6	19.207,7	8,3
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	1.431,00	1.446,2	(1,1)
RESULTADO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE	933,5	926,8	0,7
Fondos gestionados de productos de Vida y Ahorro			
Provisiones Técnicas Vida	20.319,8	17.663,1	15,0
Fondos de Pensiones	5.193,1	3.781,4	37,3
Fondos de Inversión y cartera gestionadas	2.605,7	2.686,0	(3,0)
TOTAL FONDOS GESTIONADOS DE PRODUCTOS DE VIDA Y AHORRO	28.118,6	24.130,5	16,5
ACTIVOS TOTALES GESTIONADOS (1)	56.471,1	49.573,2	13,9

CIFRAS EN MILLONES DE EUROS
 (1) Incluye activos totales, fondos de pensiones y fondos de inversión.

En el siguiente cuadro se incluyen datos expresivos de la implantación territorial de MAPFRE, y de la distribución de su negocio por áreas geográficas:

	2010	2009	2008	2007	2006
Número de países con presencia	43	43	45	43	39
Número de empleados	36.744	35.225	34.603	30.615	28.006
España	16.680	17.153	16.838	16.671	15.725
Otros países	20.064	18.072	17.765	13.944	12.281
Número de oficinas	5.351	5.806	5.789	5.458	4.712
España	3.226	3.278	3.243	3.090	2.910
América-Seguro directo	1.972	1.980	2.002	1.890	1.665
Otros países	153	548	544	478	137
Distribución territorial del negocio por primas					
España	41%	49%	55%	64%	65%
América-Seguro directo	28%	26%	24%	24%	22%
Otros países	31%	25%	21%	12%	13%

y en el siguiente, las cuotas de mercado de MAPFRE:

	2010	2009	2008	2007	2006
España (primas)					
Automóviles	20,5%	20,1%	20,6%	20,5%	20,4%
Salud	6,3%	8,1%	7,9%	7,8%	7,8%
Resto no Vida	17,4%	17,2%	18,2%	18,2%	18,1%
Vida	12,8%	9,0%	9,7%	10,3%	8,3%
TOTAL	14,7%	13,0%	13,9%	14,4%	13,5%
España Vida (provisiones técnicas)	12,3%	10,7%	11,4%	11,4%	10,3%
Latinoamérica (primas no Vida)	n.d.	7,9%	6,9%	6,1%	6,2%

En el Volumen 1 de Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales, se ofrece una amplia información sobre la dimensión económica de MAPFRE.

Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno de MAPFRE han sentido tradicionalmente una especial preocupación por el buen gobierno corporativo, por lo que han acuñado desde hace tiempo un conjunto de principios y normas que se han ido adaptando a los cambios estructurales experimentados durante su vida social, y a las novedades legislativas y recomendaciones en la materia, todo lo cual ha acreditado su eficacia a lo largo de muchos años.

La importancia adquirida por MAPFRE, la progresiva complejidad de su estructura societaria, y su creciente proyección internacional aconsejaron en el año 2000 sistematizar y ampliar dichas normas y principios, y plasmarlas en un Código de Buen Gobierno¹ que definiera además la estructura y composición que deben tener sus órganos de gobierno; y que regulase las relaciones entre los mismos, para asegurar su actuación coordinada, y el adecuado ejercicio de las facultades inherentes a la condición de accionista mayoritario por los órganos directivos de la sociedad matriz del Grupo.

La primera versión de este Código, aprobada por los órganos de gobierno de MAPFRE en el año 2000, fue el resultado de un amplio trabajo realizado a raíz de la publicación del Informe de la Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades (“Informe Olivencia”). Dicha primera versión fue actualizada y revisada en 2005, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en su aplicación, las recomendaciones del “Informe Aldama”, y las distintas normas legales y reglamentarias publicadas a raíz de dicho informe en relación con el buen gobierno de las sociedades.

El actual Código fue elaborado en 2008 para adaptar su contenido a la nueva estructura corporativa adoptada por MAPFRE en 2006, y para actualizar sus normas teniendo en cuenta las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno

publicado en dicho año por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Aunque las normas del Código de Buen Gobierno están dirigidas fundamentalmente a MAPFRE S.A. y a sus filiales, se ha considerado conveniente que regule el gobierno corporativo del conjunto del SISTEMA MAPFRE, por dos razones:

El convencimiento de que también el funcionamiento de los órganos rectores de la FUNDACIÓN MAPFRE debe estar sometido a normas que aseguren su buen gobierno.

La conveniencia de que, dado que la FUNDACIÓN MAPFRE controla la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., tanto los accionistas de ésta como la Sociedad en general puedan conocer con la máxima transparencia cómo se gobierna la Fundación, y cuáles son las relaciones entre ésta y MAPFRE S.A.

Dicho Código constituye, en consecuencia, un marco obligado de referencia para todas las entidades que integran el SISTEMA MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno, que deben adaptar su actuación a los principios y normas que se definen en el mismo, teniendo en cuenta también las posibles situaciones especiales que puedan existir en cada entidad, y especialmente a los acuerdos y pactos suscritos con otros socios, así como a las disposiciones legales de cada país.

Por otra parte, en el Volumen 1 del Informe de Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales de MAPFRE 2010, se ofrece una amplia información sobre los órganos de gobierno del Grupo, su estructura, comités, mandato y composición. (Ver indicador GRI 4.1 pagina 75)

1) El Código de Buen Gobierno de MAPFRE puede consultarse en la página web corporativa www.mapfre.com



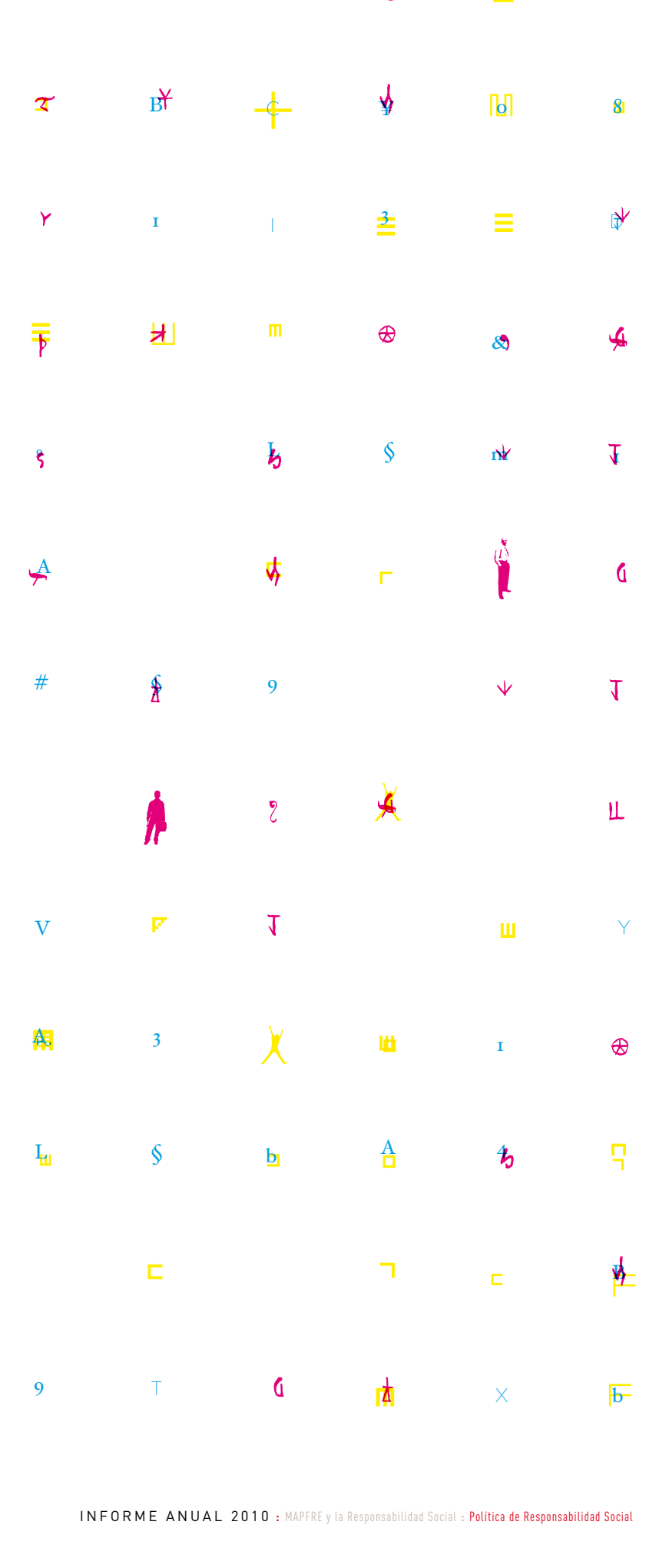
3

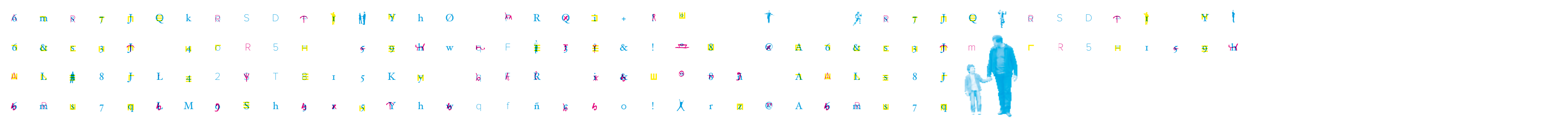
MAPFRE y la Responsabilidad Social

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

Política de Responsabilidad Social

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE se basa en los diez principios que se reflejan en el siguiente cuadro con detalle de las principales actuaciones llevadas a cabo en el último trienio en relación con cada uno de ellos. Desde que se actualizó en 2008 la política de Responsabilidad Social del Grupo, se han realizado grandes avances. A continuación destacamos algunas de las actividades corporativas más significativas, teniendo en cuenta que cada filial debe desarrollar acciones locales para el cumplimiento de los principios que inspiran la política de MAPFRE en Responsabilidad Social.





PRINCIPIOS

1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS 2008-2010

- En la actualización del Código de buen gobierno de MAPFRE, llevada a cabo en 2008, se integran en un solo principio institucional el de Responsabilidad Social y el de Actuación Ética, dando como resultado el "Principio de Actuación Ética y socialmente Responsable", en el que se incluye una referencia expresa al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*Global Compact*) y al Protocolo de UNEP (*United Nations Environment Programme*), asumiendo de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

- MAPFRE, que pertenece al Pacto Mundial desde 2004, pasa a ser en 2008 miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial. En cumplimiento de los compromisos que dicha adhesión implica, ha publicado su informe de progreso de 2009 (www.globalcompact.com y www.asepam.com), y colabora de forma activa en la promoción y difusión de sus diez principios.

- En 2008 se revisa la Política de actuación de Responsabilidad Social de MAPFRE que integra el respeto a los Derechos Humanos y al fomento de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

- En el mismo año 2008 también se aprueba el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa, que actualmente está implantado en 25 países del Grupo.

- En 2009 se aprueba y publica el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, de obligado cumplimiento en todo el Grupo, que sienta las normas de conducta que deben regir en el comportamiento y actuación entre los empleados y en su relación con terceros, que debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, en el compromiso con su trabajo y con la empresa, y en la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad para la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

- En 2009 se aprueba la Política de Control Interno del Grupo.

- En 2010 se aprueba la nueva Política Medioambiental y Energética.

2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.

- En 2008 se incorpora un nuevo canal de atención telefónica al accionista, que hasta la fecha ha atendido más de 18.900 consultas. Además, se establecen en la página Web nuevos vínculos específicos que facilitan el acceso a documentación de especial importancia para el accionista y a los boletines semestrales. Estos canales han permitido identificar las principales preocupaciones de los accionistas.

- Se constituye el Comité de Ética, encargado de la aplicación e interpretación del Código Ético y de Conducta, y que reporta anualmente a la Comisión Delegada sobre la actividad desarrollada en el ejercicio.

- En 2010, MAPFRE se incorpora al Dow Jones Sustainability World Index. Con ello, el Grupo está presente en los principales índices bursátiles de sostenibilidad, ya que desde 2006 forma parte del índice FTSE4Good y posteriormente del FTSE4Good IBEX.

PRINCIPIOS

3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.

PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS 2008-2010

- En 2009, el Código Ético y de Conducta de MAPFRE dedica un apartado a la Igualdad de Oportunidades y a la No Discriminación Laboral.

- En 2009 se crea el Grupo de Trabajo para la discapacidad, que vela por la atención de las personas con diferentes capacidades en su relación e integración con todas las áreas de MAPFRE.

- En 2010 se implantan los proyectos de Organización de Puestos y Estructura Organizativa, lo que facilita la gestión integral y objetiva de los recursos humanos en MAPFRE, con independencia de la empresa en la que se encuentre cada empleado del Convenio Colectivo que le sea de aplicación.

- En 2010 se han invertido 8,4 millones de euros en formación. Desde 2008 MAPFRE ha destinado a la formación y al desarrollo de sus empleados más de 25 millones de euros.

- Se avanza en la implantación del sistema de gestión del desempeño (SGD) que actualmente afecta al 43,3 % de la plantilla.

4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.

- Desde 2008 hasta la fecha MAPFRE ha ampliado su oferta aseguradora en más de 266 nuevos productos (91 en 2008, 89 en 2009 y 86 en 2010).

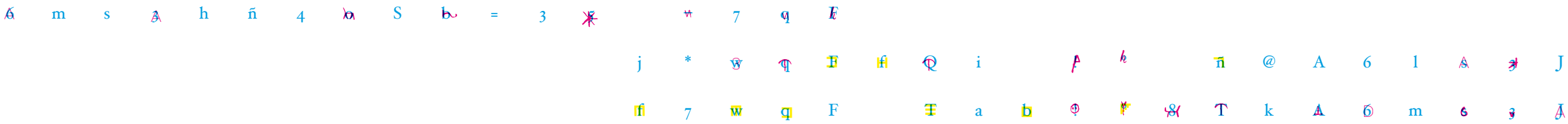
- MAPFRE tiene en el mercado más de 32 productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, lo que favorece el acceso a productos aseguradores a las personas que integran la base de la pirámide.

- MAPFRE ha venido trabajando en el desarrollo, implantación y formación de aquellos procedimientos y mecanismos necesarios para un adecuado cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, con especial énfasis en la adaptación al Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En 2010, el Grupo MAPFRE ha sido notificado de un único expediente sancionador por temas relacionados con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) que finalmente fue archivado por la Agencia de Protección de Datos.

5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.

- MAPFRE desarrolla de forma permanente sistemas y herramientas para apoyar a su red de proveedores, y ofrece cursos de formación para mantener actualizados sus conocimientos y habilidades en diversas materias.

- Se han incorporado cláusulas ambientales en los contratos a proveedores.



PRINCIPIOS	PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS 2008-2010
<p>6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Compromiso Medioambiental de MAPFRE forma parte de los contenidos de la Formación Corporativa. Se proporciona material divulgativo a los empleados para concienciarles de la necesidad de reducir el consumo de agua, papel y energía. • MAPFRE ofrece productos y servicios relacionados con el Medio Ambiente, como la póliza de Responsabilidad civil medioambiental y la póliza de Explotaciones forestales sostenibles. • MAPFRE participa en foros y grupos de trabajo medioambientales, y ha firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en materia de ahorro de agua y eficiencia energética. • Participación en el cuestionario del <i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP). Organización independiente, sin ánimo de lucro, que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático.
<p>7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El capítulo cuarto del presente informe se dedica de forma íntegra a las partes interesadas de MAPFRE que tienen una vinculación más directa en el desarrollo de la actividad del Grupo. Cada capítulo destina un apartado específico para tratar los canales de comunicación y relación establecidos formalmente con ellos.
<p>8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desde 2008 forma parte del grupo de trabajo creado en ICEA (Investigación Cooperativa de Entidades Aseguradoras) para fomentar la Responsabilidad Social en el sector asegurador. • En 2009 apoya y participa en la VII conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social organizada en Uruguay por el Banco Internacional de Desarrollo (BID). • Un representante de MAPFRE forma parte, en calidad de vocal, del Consejo Estatal de Responsabilidad Social. Asimismo, se participa activamente en los correspondientes grupos de trabajo de Educación y Transparencia del CERSE. • Desde 2008, MAPFRE ha estado presente en más de 200 foros y jornadas relacionadas con la Responsabilidad Social. • En el mismo año, se ha patrocinado y participado en el I Congreso Nacional de Responsabilidad Social, celebrado en Zaragoza, cuyo lema era La RS un puente entre la competitividad y la ética, orientado principalmente a pequeñas y medianas empresas; y se ha celebrado el III Encuentro Hispano-Argentino de Responsabilidad Social, en Córdoba (Argentina). • MAPFRE apoya anualmente el premio Robin Cosgrove, y patrocina su edición iberoamericana. • También en 2010 MAPFRE EMPRESAS ha celebrado una Jornada sobre la Ley de Responsabilidad Medioambiental; y MAPFRE ha participado en la Primera Edición del <i>Spain Investors Day</i>.

PRINCIPIOS	PRINCIPALES ACTUACIONES CORPORATIVAS REALIZADAS 2008-2010
<p>9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MAPFRE presenta y publica anualmente su Informe de Responsabilidad Social, que incluye información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización y su actividad aseguradora. • Los datos de dicho Informe son verificados por la firma de auditoría Ernst &Young y por la Dirección General de Auditoría de MAPFRE. • MAPFRE publica Informes locales de Responsabilidad Social en Argentina, Brasil, Colombia y México, con el objetivo de incrementar en años sucesivos el número de países que publiquen ese Informe.
<p>10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FUNDACIÓN MAPFRE ha destinado en los tres últimos ejercicios 131,6 millones de euros (38 millones en 2008, 46,6 millones en 2009 y 47 millones en 2010) al desarrollo de actividades no lucrativas de interés general en las áreas de acción social, ciencias del seguro, cultura, prevención, salud y medio ambiente y seguridad vial.

Modelo de actuación

El modelo de actuación se sustenta en los principios institucionales y empresariales establecidos en su Código de Buen Gobierno, y en especial en el Principio de Actuación Ética y Socialmente Responsable.

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Relaciones de equidad con los grupos de interés.
- Actuación respetuosa con el Medio Ambiente. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio.
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP FI.
- Informe Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI, e informes locales.

BUEN GOBIERNO

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
- Transparencia en la gestión y en la información.
- Comportamiento ético.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD a través de las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE.

Partes interesadas

Las políticas de Responsabilidad Social deben responder a criterios dinámicos, que den respuesta a los cada vez más exigentes compromisos empresariales y a las demandas de las diferentes Partes Interesadas, nuevo concepto que engloba a todos aquellos grupos que están afectados por la actividad de la organización y se integran sin reservas en el todo llamado empresa. Las Partes Interesadas asumen así el principio de corresponsabilidad, y contribuyen a desarrollar la política empresarial de RS. Cualquier parte es una porción del todo, participa de su estrategia, actúa sinérgicamente, y por tanto conforma también el conjunto; se integra en él sin reservas, sigue su suerte y trabaja para conseguir los objetivos de MAPFRE, que es lo que importa en el proyecto común.

En consecuencia, en 2010 MAPFRE ha revisado y modificado su Mapa de Partes Interesadas, superando el simple criterio de relación contractual (cuyo cumplimiento es inexcusable), y teniendo en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial.

PARTES INTERESADAS

Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es "inmediata". En este nivel se incluye a:

- Asegurados y clientes.
- Accionistas e inversores.
- Socios.
- Empleados
- Representantes de los trabajadores/Sindicatos.
- Mediadores/colaboradores.
- Proveedores.

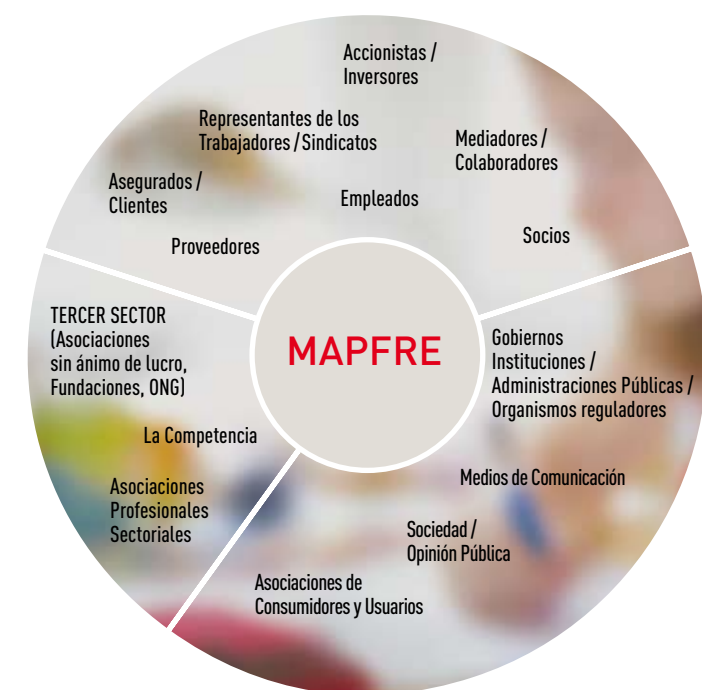
Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectadas por las decisiones de MAPFRE. En este nivel se incluye a:

- Gobiernos / Instituciones/ Administraciones Públicas/ Organismos reguladores
- Medios de comunicación
- Sociedad/opinión pública
- Asociaciones de consumidores y usuarios

Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa. En este nivel se incluye a:

- La competencia
- Asociaciones profesionales sectoriales
- Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)

MAPA DE PARTES INTERESADAS



Actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE

La actuación ética y socialmente responsable, además de formar parte de los principios institucionales del Grupo, define la forma en la que el mismo desarrolla sus actividades y negocios. Dicho principio, definido en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, se desarrolla y traduce en una amplia gama de actuaciones, de las que se destacan a continuación las más relevantes:

— **Código Ético y de Conducta.** De obligado cumplimiento en el Grupo, sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y su relación con terceros, fijando unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales, en aspectos tales como la protección y uso apropiado de los bienes de la empresa, la confidencialidad de la información y protección de los datos de carácter personal, la protección de la marca e imagen de la empresa, la calidad del servicio, y la atención al cliente, la competencia leal, la relación con los proveedores y socios, los conflictos de intereses, y la lucha contra la corrupción y soborno.

MAPFRE cuenta con un Comité de Ética, encargado de asegurar la aplicación de este Código, con funciones consultivas, resolutorias, de vigilancia y de promoción que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio.

Durante 2010 se ha llevado a cabo una campaña de comunicación interna para asegurar que todos los empleados han conocido la redacción y el alcance del código, cuyo texto tienen permanentemente a su disposición.

— **Control Interno.** La política de Control Interno establece las normas y directrices principales que deben cumplirse en el Grupo para mantener un sistema de control interno óptimo.

Para MAPFRE, el control interno se define como "el conjunto de procesos diseñados para garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, que los objetivos del Grupo sean alcanzados en lo que se refiere a la eficiencia y efectividad operativa, confianza en los registros contables y financieros y conformidad con las reglas y normas externas e internas.

El Control Interno involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional que ocupen en la organización, y persigue la mejora de la operativa interna, fomentando el control sobre los riesgos potenciales que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos.

El modelo del Control Interno adoptado posee un enfoque eminentemente práctico, considerando que un sistema de Control Interno representa una oportunidad para mejorar:

— Internamente: la eficacia y eficiencia de los procesos.

— Externamente: la confianza de las partes interesadas -la sociedad, los beneficiarios, la administración, etc.-

— La disponibilidad de recursos: un menor número de riesgos indefinidos o no controlados implica la liberación de recursos que se destinaban a tal fin.

De acuerdo con el modelo adoptado, existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos y mecanismos de control establecidos.

— **Prevención del Blanqueo de Capitales.** De conformidad con las previsiones de la Ley 19/1993 y de su Reglamento, MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de "blanquear" recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, MAPFRE tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo. Entre las actividades llevadas a cabo en 2010 para hacer cada día más efectiva la acción en esta materia, merecen destacarse las siguientes:

La actuación ética y socialmente responsable, además de formar parte de los principios institucionales del Grupo, define la forma en la que el mismo desarrolla sus actividades y negocios.

— Actualización de la herramienta informática específica para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PEDRA), para su adaptación a las nuevas exigencias establecidas en la Ley.

— Intensificación de las acciones formativas en la materia. Durante el ejercicio 2010, más de 13.294 empleados (36,18 por 100 de la plantilla) han sido inscritos en cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales, y se han impartido un total de 27.118 horas de formación. Asimismo, se han impartido 18.175 horas de formación dirigidas a 5.384 mediadores de seguros.

— Modificación del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo MAPFRE, para recoger los cambios introducidos en los procedimientos internos establecidos en la materia de conformidad con la nueva Ley.

Además, se ha realizado un estudio y evaluación de las medidas y actuaciones llevadas a cabo por las sociedades del grupo MAPFRE, 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 en esta materia. El trabajo de revisión ha sido llevado a cabo por la firma AON GLOBAL RISK CONSULTING.

— **Lucha contra el Fraude:**

MAPFRE tiene establecidos diversos procedimientos para luchar contra el fraude, entendido como todo acto realizado por acción u omisión, de manera intencionada y contraria a la verdad, en la contratación del seguro, en la declaración del siniestro o en la acreditación del daño causado, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora.

— **Auditorías de Responsabilidad Social**

La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha realizado 213 trabajos especiales en 2010 sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social en el conjunto del Grupo. Dichos trabajos versan sobre aspectos tales como recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social e Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Asimismo, se han realizado acciones encaminadas al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento de Desarrollo, a la revisión de aspectos relacionados con la Seguridad y Medio Ambiente en edificios de MAPFRE, y la revisión del Sistema de Gestión Medio Ambiental en edificios corporativos de MAPFRE donde se tratan aspectos relacionados con clientes y proveedores, entre otros.

Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno

La eficiente gestión del riesgo es uno de los pilares básicos del negocio asegurador y una de las fortalezas de MAPFRE, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: operacionales, financieros, de la actividad aseguradora, y estratégicos y de gobierno corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG¹) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.

LOS RIESGOS ESG EN MAPFRE

Riesgos operacionales	<ol style="list-style-type: none"> Actuariales: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación. Jurídicos: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales. Tecnológicos: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones. Recursos humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla. Colaboradores: riesgos concernientes a la red comercial y profesionales externos (proveedores, etc.). Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información). Fraude: tanto fraude interno como externo. Mercado: ligados a la marca e imagen. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.
Riesgos estratégicos y de gobierno corporativo	<ol style="list-style-type: none"> De ética empresarial y de buen gobierno corporativo. De estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones. Derivados del entorno regulador y de competencia.

La política de riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada (páginas 135-145 del Volumen 1-Cuentas Anuales).

En relación con el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definidas dos líneas de actuación:

— **Interna**, con un fuerte compromiso medioambiental basado en tres pilares: la integración del concepto de sostenibilidad en el negocio; la gestión medioambiental y, por tanto de los impactos directos que genera por su actividad; y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Para ello, MAPFRE tiene definida su Política Medioambiental y Energética, que ha sido revisada en 2010, y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación.

— **Externa**, contribuyendo a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

Respecto a los riesgos relacionados con la ética empresarial y de estructura organizativa, considerados como parte de los riesgos estratégicos y de gobierno, (como ya se ha señalado, MAPFRE aprobó en 2009 el Código Ético y de Conducta con el objetivo de que el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo refleje los valores corporativos y sus principios de actuación, y ha creado el Comité de Ética como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código. Por otra parte, se ha avanzado en la implantación de un sistema de evaluación del desempeño y en la definición de puestos, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito.

Principios seguidos en la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social

Alcance y perfil

Como en años anteriores, MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras². El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador, en el que MAPFRE desarrolla fundamentalmente sus actividades.

Este año se han incorporado los datos correspondientes a Grupo Mundial, holding creado a finales de 2009 que agrupa a las entidades aseguradoras filiales de MAPFRE en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá. Estos datos, no han formado parte de la verificación externa.

Fiabilidad y verificación

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, e incluyen los aportados por las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico y España (que en su conjunto representan el 80,1 por 100 del volumen de negocio del Grupo).

La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha colaborado asimismo en el proceso de análisis y verificación del Informe que, como es preceptivo, ha sido revisado por el Comité de Auditoría de MAPFRE, previamente a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social Consignna, implantada actualmente en las sociedades de seguro directo de MAPFRE en ocho países y en todas las entidades de la Unidad Internacional de Asistencia (40 países), o utilizando cuestionarios en formato electrónico allí donde la herramienta todavía no está implantada.

Claridad, precisión y exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general, que facilita su lectura (página 1), y un índice global de indicadores GRI (páginas 74-83), que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan.

El Informe está redactado con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo; y se ha evitado en la medida de lo posible la utilización de términos técnicos y acrónimos, introduciendo en su caso notas aclaratorias.

Los informes correspondientes a los últimos cinco ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Grupo (www.mapfre.com).

Periodicidad y comparabilidad

Este Informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre), y se presenta en la Junta General de Accionistas conjuntamente con la información financiera del Grupo antes de su publicación en formato Web.

Siguiendo la línea establecida en años anteriores, los datos cuantitativos que figuran en el Informe se confrontan con los referidos al año inmediatamente anterior, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados por la organización en el desarrollo de su actividad.

Toda variación significativa que se refiera a la cobertura, alcance, duración del periodo o información se identifica y explica en el correspondiente índice.

2) Además se han seguido las recomendaciones de la Norma AA1000 -que comprende los Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008)-, y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008), en relación con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, normas estas últimas cuya aplicación no ha sido verificada.

1) Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno).

Equilibrio

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización, y cuando los resultados no han alcanzado las expectativas que se habían formulado, tal circunstancia se hace notar en los correspondientes epígrafes.

Materialidad, relevancia e inclusividad³

En la elaboración de este Informe han participado representantes de las distintas Áreas Comunes y Unidades de Negocio del Grupo, con el objetivo de que su contenido aporte información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora.

La evaluación de la materialidad o relevancia de la información incluida ha sido realizada por el Comité de Responsabilidad Social, en su reunión de fecha 18 de octubre de 2010, Además, se han tenido en cuenta las observaciones de las partes interesadas con las que se relaciona el Grupo, obtenidas a lo largo del año por medio de los canales de comunicación que MAPFRE tiene establecidos formalmente con ellas. También se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales aplicables.

Por otra parte, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en este Informe, por estar plenamente desarrolladas e incluidas en los otros informes que publica el Grupo. En estos casos, el índice de indicadores GRI incorpora, como cada año, las oportunas referencias a los siguientes documentos:

— **Informe de Gobierno Corporativo**, incluido en la página 42 del Informe de Gestión Consolidado. (Publicado en la página Web corporativa www.mapfre.com)

— **Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE**. (Publicado en la página Web www.fundacionmapfre.com)

Nivel de aplicación de los indicadores GRI v3

El presente Informe 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.

Capacidad de respuesta

El informe, además de ofrecer información relevante para las partes interesadas con las que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por ésta a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con la Entidad a través de:

— **La Dirección de Responsabilidad Social:** cbazanc@mapfre.com

— **La Dirección de Comunicación:** comunicacion@mapfre.com

— **La Dirección de Medio Ambiente:** medioambiente@mapfre.com

— **Y el Portal corporativo de MAPFRE:** www.mapfre.com

Premios y reconocimientos

Los siguientes premios y reconocimientos avalan la gestión empresarial, la calidad del servicio que se presta en MAPFRE.

RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- José Manuel Martínez, distinguido por la Fundación de la Real Federación Española de Tenis, por la labor de MAPFRE en la promoción de este deporte.
- José Manuel Martínez, entre los líderes empresariales más valorados, en el Informe Merco.
- Alberto Manzano, Vicepresidente Primero de MAPFRE, Premio Carabela de Plata por la Asociación de Corresponsales de Prensa Iberoamericana.
- Juan José Almagro, Director General de Comunicación y Responsabilidad Social de MAPFRE, socio de Honor de la Asociación de Periodistas de Información Económica.
- Juan José Almagro, "Llave de la comunicación" de PR Noticias.
- MAPFRE, Premio Aster de Trayectoria Empresarial por la Escuela de Negocios ESIC Business Marketing School.
- MAPFRE, homenajeado por el Donostia International Physics Center por su apoyo a la investigación científica.
- MAPFRE, en el puesto 10 en el Informe Merco.
- MAPFRE, entre las empresas con mejor reputación, según Reputation Institute.
- MAPFRE, aseguradora más valorada por los medios y la empresa con mejor reputación entre la prensa del sector, según Key Audiencie Research (KAR).
- MAPFRE, quinta empresa privada más transparente informativamente, según *El Nuevo Lunes*.
- MAPFRE avanza 37 posiciones en el *ranking Fortune* de las 500 mayores empresas del mundo.
- MAPFRE, una de las empresas más admiradas del mundo por la revista *Fortune*.
- MAPFRE, Mejor Compañía de Seguro Directo de América Latina por la revista *Reactions*.
- MAPFRE RE, entre las mejores reaseguradoras del mundo, según el centro de investigación Flaspöhler Research Group.
- MAPFRE, Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas 2010 por el Foro Ecuménico Social.
- Rafael Casas, Consejero Delegado de MAPFRE AMÉRICA, mejor CEO en la categoría de mercados emergentes, por la revista *Reactions*.
- Antonio Cassio dos Santos, Presidente de MAPFRE en Brasil, premio Ejecutivo de Valor en la categoría del sector asegurador.
- MAPFRE ARGENTINA, compañía más valorada del sector asegurador, según el Monitor de Reputación Corporativa.
- MAPFRE ARGENTINA, Premio Prestigio, por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP).
- Victoria Bejarano, Presidenta de MAPFRE COLOMBIA, en el puesto 66 del *ranking Merco Líderes* de 2010.
- MAPFRE PUERTO RICO, Empresa del Año por la Cámara Oficial Española de Comercio en Puerto Rico.

RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA MAPFRE

- MAPFRE, distinguida con 10 premios en el XVI concurso Sectorial de detección de Fraudes de ICEA.
- MAPFRE, primera empresa del *ranking* de aseguradoras multirramo en Internet, según Capgemini.
- MAPFRE FAMILIAR, mejor aseguradora dental según *Spanish Publishers Associates*.
- MAPFRE FAMILIAR, Premio "Mejores Prácticas en accesibilidad" de la Fundación Konecta, por el desarrollo del sistema de comunicación para la prestación de servicios de asistencia en carretera y hogar a personas con discapacidad auditiva.
- El servicio Auto-Puerta a Puerta, una de las 100 mejores ideas empresariales de 2009, según *Actualidad Económica*.
- Póliza Y-CAR, mejor seguro del año según la revista *Inversión*.
- El modelo de seguridad integral de MAPFRE, caso de éxito para Gartner.
- MAPFRE ASISTENCIA, Premio Golden Service al mejor proveedor de Asistencia en carretera en China.
- MAPFRE ASISTENCIA, Compañía del Año de la Industria del Motor en Reino Unido, por el Instituto de Gestión del Transporte de Reino Unido.
- FONDMAPFRE RENTA LARGO FI, mejor fondo de inversión español en la categoría de renta fija euro largo plazo por la agencia de calificación Fundclass.
- MAPFRE BRASIL, premio Top RH-ADVB, por la Asociación de Dirigentes de Ventas y marketing de Brasil.
- El Centro Telefónico de MAPFRE en Portugal, segundo mejor contact center del país, según la Asociación Portuguesa de *Contact Centers* (APCC).
- El Seguro de Automóviles de MAPFRE en Portugal, Elección Acertada por la Asociación Portuguesa para la Protección del Consumidor.

RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DE PERSONAS EN MAPFRE

- MAPFRE, entre las 20 empresas más deseadas para trabajar en España, según el Informe Merco Personas.
- MAPFRE BRASIL, entre las 20 mejores empresas para trabajar, según el Instituto *Great Place to Work* y la revista *Epoca*.
- MAPFRE BRASIL, entre las 150 mejores empresas en prácticas corporativas en Gestión de Personas, según la editorial Gestao & RH.
- MAPFRE COLOMBIA, tercera mejor empresa para trabajar, según el Monitor de Reputación Corporativa.
- MAPFRE MÉXICO, en el *ranking* de las mejores empresas para trabajar, según el Instituto *Great Place to Work*.
- MAPFRE MEXICO, empresa modelo de Equidad de Género, según el Instituto Nacional de las Mujeres.
- MAPFRE PARAGUAY, entre las 100 mejores empresas para trabajar en Latinoamérica, según el Instituto *Great Place to Work*.

3) El *Global Reporting Initiative* define la materialidad como "el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria."

4

Dimensión Social de MAPFRE

MAPFRE y sus empleados

Los valores empresariales contenidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de todos los empleados. Además, MAPFRE cuenta con un Código Ético y de Conducta, que tiene como objetivo que el comportamiento de todas las personas que integran MAPFRE refleje los valores corporativos del Grupo y sus principios de actuación. Este código establece pautas básicas de conducta basadas en los siguientes principios:

- Respeto mutuo entre todas las personas.
- Compromiso de las personas con su trabajo y con la empresa.
- Voluntad de realizar el trabajo lo mejor posible.
- Solidaridad y cooperación con los compañeros y la Sociedad.
- Integridad.
- Respeto a la legalidad.

MAPFRE cuenta con un Comité de Ética, al que puede recurrir cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe alguna situación que pudiera incumplir las normas de conducta establecidas en el mismo.

MAPFRE cuenta con un Código Ético y de Conducta, que tiene como objetivo que el comportamiento de todas las personas que integran MAPFRE refleje los valores corporativos del Grupo y sus principios de actuación.

Estructura de la plantilla

La plantilla de las distintas entidades del Grupo estaba compuesta a 31 de diciembre de 2010 por 36.744 empleados (25.948 en empresas de seguros y 10.796 en empresas no aseguradoras), lo que representa un incremento de 1.519 empleados (4,31) respecto al cierre de 2009. Su distribución geográfica es la siguiente:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	2010	2009	Variación %
EUROPA	18.565	18.585	(0,11)
España	16.680	17.153	(2,76)
Otros	1.885	1.432	31,63
AMÉRICA	17.705	16.224	9,13
Argentina	2.488	2.439	2,01
Brasil	3.535	3.118	13,37
Chile	781	868	(10,2)
México	1.815	1.757	3,30
Otros países	4.866	3.912	24,39
EE.UU.	2.822	2.723	3,64
Venezuela	1.398	1.407	(0,64)
ÁFRICA	73	62	17,74
ASIA	401	354	13,28
TOTALES	36.744	35.225	4,31

Alcance: Grupo MAPFRE

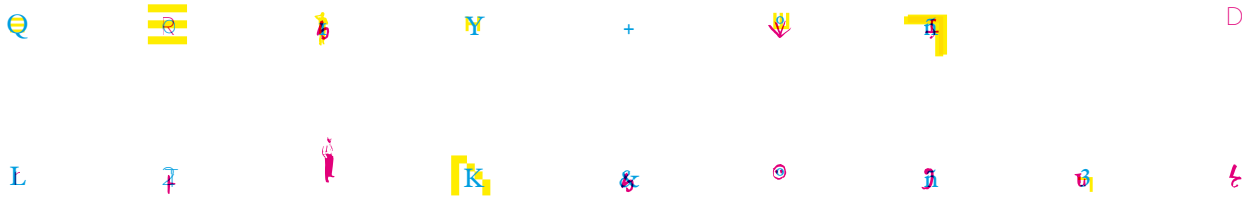
El siguiente cuadro muestra su distribución entre las distintas estructuras operativas que integran el Grupo:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
Áreas Comunes	607	59,3	417	40,7
Seguro Directo España	4.713	51,8	4.391	48,2
Seguro Directo Internacional	7.143	46,2	8.320	53,8
Negocios Globales	2.452	46,0	2.877	54,0
Quavita	410	7,4	5.414	92,9
TOTALES	15.325	41,7	21.419	58,3

Alcance: Grupo MAPFRE

ÁREAS GEOGRÁFICAS	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
ESPAÑA	6.109	36,6	10.571	63,4
AMÉRICA	8.022	45,3	9.683	54,7
RESTO PAÍSES (Europa, Asia, África)	1.194	50,6	1.165	49,4
TOTALES	15.325	41,7	21.419	58,3

Alcance: Grupo MAPFRE



CATEGORÍAS	ESPAÑA				NÚMERO OTROS PAÍSES				TOTAL			
	2010		2009		2010		2009		2010		2009	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
DIRECTIVOS	391	59	343	48	530	224	483	148	921	283	826	196
JEFES	1.108	381	1.469	508	1.432	1.058	1.256	953	2.540	1.439	2.725	1.461
TÉCNICOS	3.436	3.085	2.418	6.578	4.252	4.030	4.275	4.044	7.688	7.115	6.693	10.622
ADMINISTRATIVOS	1.174	7.046	1.932	3.857	3.002	5.536	2.391	4.522	4.176	12.582	4.323	8.379
TOTAL	6.109	10.571	6.162	10.991	9.216	10.848	8.405	9.667	15.325	21.419	14.567	20.658

Alcance: Grupo MAPFRE

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS CON FUNCIÓN COMERCIAL POR SEXOS Y CATEGORÍAS

FUNCIÓN COMERCIAL	ÁREAS GEOGRÁFICAS		CATEGORÍAS				
			DIRECTIVOS	JEFES	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS	TOTAL
FUNCIÓN COMERCIAL	ESPAÑA	HOMBRES	83	440	952	325	1.800
		MUJERES	6	51	288	599	944
	OTROS PAÍSES	HOMBRES	52	0	1.276	17	1.345
		MUJERES	13	0	1.698	44	1.755

Alcance: Grupo MAPFRE

La edad media de los empleados se situaba al cierre del ejercicio en 37,1 años, y su antigüedad media en 7,2 años como muestra el siguiente cuadro:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2010	2009	2010	2009
ESPAÑA	40,9	37,4	10,56	9,4
AMÉRICA	34,0	35,2	5,1	5,5
OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África)	34,2	34,7	4,8	5,5
MEDIA TOTAL	37,1	n.d.	7,2	n.d.

Alcance: Grupo MAPFRE

Empleo y selección

Empleo

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. En las empresas de seguros del Grupo, el porcentaje de empleos fijos representaba al cierre de 2010 el 98,7 por 100 del total.

	CONTRATACIÓN FIJA	
	SEGUROS	NO SEGUROS
ESPAÑA	98,9	83,7
AMÉRICA	98,5	97,1
OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África)	98,8	90,7
TOTAL	98,7	88,2

Alcance: Grupo MAPFRE



Firma del plan de igualdad y el Convenio Laboral 2010-2013.

El siguiente cuadro refleja las altas y bajas producidas durante 2010, clasificadas por los motivos que las han originado:

ALIAS	ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO	
	2010	2009
ALIAS	Fusión o Adquisición	1.335
	Captación Externa	5.525
	Reincorporación excedencia	208
	Reincorporación extranjero	12
	Voluntarias	2.738
BAJAS	Despidos	2.349
	Excedencias	346
	Jubilaciones	53
	Jubilaciones anticipadas	31
	Fallecimientos	15
	Invalidez	29

Alcance: Grupo MAPFRE

El índice de rotación no deseada (bajas voluntarias y excedencias sobre plantilla media) es el siguiente:

ÁREAS GEOGRÁFICAS	% DE ROTACIÓN	
	2010	2009
ESPAÑA (entidades aseguradoras)	5,3	4,8
AMÉRICA	10,9	7,5
RESTO PAÍSES (Europa, Asia, África)	15,8	15,7
TOTAL	8,6	8,5

Alcance: Grupo MAPFRE

Empleados con discapacidad

En MAPFRE trabajan 321 empleados con discapacidad. En España además, el Grupo tiene un protocolo para facilitar el cumplimiento de la cuota de reserva para personas con discapacidad establecida en la normativa legal. En cumplimiento de las medidas alternativas previstas en dicha normativa, en 2010 se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo por importe de 725.138 euros, y con Fundaciones por importe de 969.841 euros.

Desde el año 2009 MAPFRE tiene constituido un Grupo de Trabajo integrado por representantes de las distintas Unidades o Sociedades del Grupo, con la finalidad de abordar transversalmente la problemática de la discapacidad en todos los ámbitos de la organización. En el año 2010 se han establecido en este grupo tres líneas de trabajo:

- accesibilidad física.
- accesibilidad tecnológica.
- desarrollo de productos y servicios dirigidos al colectivo de personas con discapacidad.

Selección

MAPFRE cuenta con una normativa interna de obligado cumplimiento que asegura el máximo rigor, objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección que se realizan. El cumplimiento de esta normativa se verifica periódicamente mediante auditorías internas. Sus principales objetivos son los siguientes:

- Incorporar los candidatos más adecuados al perfil de cada puesto.
- Reducir al mínimo los márgenes de error y subjetividad.
- Homogeneizar los procesos de incorporación.
- Considerar la selección como una fase crítica dentro de la política de recursos humanos.

En 2010 se han llevado a cabo 6.673 procesos de selección (877 en España, 5.066 en América y 730 en otros países).

El Código Ético y de Conducta de MAPFRE menciona expresamente que MAPFRE no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil.

Movilidad y promoción Interna

MAPFRE favorece la promoción interna, ya que repercute en mayor satisfacción y motivación de los empleados de la plantilla, en la disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo, y en oportunidades de desarrollo para los empleados.

MAPFRE tiene implantado en España un procedimiento automatizado que permite que los empleados tengan información diaria de las vacantes y puestos de nueva creación que surgen en la empresa. Desde la Dirección General de Recursos Humanos se fomenta la movilidad interna mediante la comunicación detallada de las vacantes existentes, con el fin de favorecer la adecuación empleado-puesto. De las vacantes publicadas en el año 2010, 102 han sido cubiertas por movilidad interna, aproximadamente el 50 por 100, y 30 han supuesto una promoción.

Evaluación y desarrollo profesional.

En el año 2010, el 43,3 por 100 (45,4 por 100 en España, 53 por 100 en América, y 68 por 100 en otros países) de los empleados han sido evaluados a través del sistema de Evaluación del Desempeño, proceso normalizado de evaluación y desarrollo cuya implantación se está realizando de forma progresiva en todas las empresas del Grupo. Este proceso facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, y valora tanto el grado de cumplimiento de los objetivos marcados anualmente, como la calidad en el desempeño global del trabajo; además, permite detectar puntos fuertes, áreas de mejora y necesidades de formación, y establecer planes de acción para contribuir al desarrollo profesional de los empleados.

En el año 2010, con el fin de fomentar el desarrollo profesional, se ha aprobado la puesta en marcha de un proyecto de gestión del talento, (Gestión del Desarrollo Profesional en MAPFRE), que establece criterios objetivos para la identificación de empleados con alto nivel de desempeño, con la finalidad de diseñar y llevar a cabo planes específicos de desarrollo para ese colectivo. Durante el año 2010, se ha incluido a 320 empleados en este proyecto.

Formación

MAPFRE considera prioritaria la capacitación continua de sus directivos y empleados, mediante la transmisión de conocimientos y el desarrollo de las habilidades necesarias para el adecuado desempeño en sus puestos de trabajo. Los objetivos principales de la actividad de formación son:

- Incrementar el conocimiento de la cultura de empresa de MAPFRE, y la integración de colectivos de diferentes procedencias geográficas y funcionales.
- Potenciar la formación de los empleados en las áreas de conocimiento adecuadas a su actividad (comercial, técnica y en habilidades).
- Contar con profesionales altamente cualificados, capaces de asumir nuevas funciones y responsabilidades dentro de la organización.
- Promover la empleabilidad, la movilidad funcional, y la promoción interna frente a la contratación externa.

En el año 2010 se han invertido 8,4 millones de euros en formación, cifra que representa el 1 por 100 del importe de las retribuciones.

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR CATEGORÍAS Y ÁREAS GEOGRÁFICAS

CATEGORÍAS	ÁREAS GEOGRÁFICAS					
	ESPAÑA		AMÉRICA		OTROS PAÍSES (EUROPA, ASIA, ÁFRICA)	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
DIRECTIVOS	1.478	20.227	3.314	16.171	393	2.836
JEFES	13.439	75.411	6.669	46.603	597	6.733
TÉCNICOS	33.803	221.589	38.376	225.315	2.015	14.360
ADMINISTRATIVOS	21.137	98.911	30.141	208.709	2.148	14.329
TOTALES	69.857	416.138	78.500	496.798	5.153	38.258

Alcance: Grupo MAPFRE



Clausura del Programa de Desarrollo Directivo Internacional.

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN	2010		2009	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL	37.535	321.797	33.382	390.092
FORMACIÓN E-LEARNING	32.295	93.797	32.425	100.786
MIXTA	27	544	15	150
TOTALES	69.857	416.138	65.822	491.028

Alcance: Grupo MAPFRE

OTROS PAÍSES

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN	2010		2009	
	ASISTENCIA	HORAS	ASISTENCIA	HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL	47.303	429.263		278.791
FORMACIÓN E-LEARNING	26.232	72.856		119.200
MIXTA	10.118	32.937		1.460
TOTALES	83.653	535.056		399.451

Alcance: Grupo MAPFRE

Horas de formación y número de asistencias por tipo de formación

La formación impartida en MAPFRE se agrupa en tres grandes líneas, en función de la naturaleza de los contenidos:

- **Formación Corporativa:** programas de contenidos genéricos en los que se transmite información sobre la estrategia y la cultura de empresa del Grupo, conocimientos organizativos, gestión interna, habilidades, idiomas y ofimática.
- **Formación Comercial:** programas que combinan el conocimiento de herramientas de gestión, la formación en productos y el desarrollo de competencias y habilidades comerciales, para actualizar e incrementar el nivel de profesionalización en la venta y en el servicio al cliente.
- **Formación Técnica:** programas especializados, gestionados e impartidos por cada Área Común o Unidad de Negocio del Grupo, que transmiten los conocimientos técnicos y operativos que los empleados necesitan en función de su actividad específica.

ESPAÑA

POR NATURALEZA DE LOS CONTENIDOS	2010		2009	
	ASISTENCIAS ⁽¹⁾	HORAS	ASISTENCIAS ⁽¹⁾	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	31.542	127.113	28.730	136.498
FORMACIÓN TÉCNICA	34.158	212.202	24.511	209.149
FORMACIÓN CORPORATIVA	4.157	76.823	12.599	145.381
TOTALES	69.857	416.138	65.822	491.028

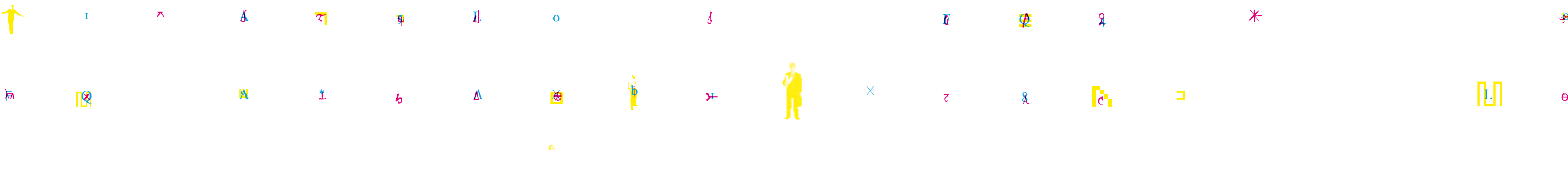
Alcance: Grupo MAPFRE

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

En el año 2010 se han invertido 8,4 millones de euros en formación, cifra que representa el 1 por 100 del importe de las retribuciones.



Clausura del Programa de Desarrollo Directivo.



OTROS PAÍSES.

POR NATURALEZA DE LOS CONTENIDOS	2010		2009
	ASISTENCIAS	HORAS	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	12.356	53.839	146.813
FORMACIÓN TÉCNICA	30.594	234.394	40.548
FORMACIÓN CORPORATIVA	40.703	246.823	212.090
TOTALES	83.653	535.056	399.451

Alcance: Grupo MAPFRE

A continuación se destacan algunas de las principales iniciativas corporativas en materia de formación durante el ejercicio 2010:

— El Centro de Formación Corporativa de MAPFRE ha impartido un total de 63 seminarios, entre los que merecen destacarse:

— El Programa de Desarrollo Directivo, acción formativa de larga duración dirigida a empleados con alto potencial, en el que han participado 19 empleados de 5 países, en su 5ª edición.

— El Programa de Desarrollo Directivo Internacional, impartido íntegramente en inglés, en el que han participado 19 de 8 países, en su 2ª edición.

— EL Programa de Desarrollo profesional para gestores, que combina formación en modalidad presencial y *e-learning*, en el que han participado 56 empleados.

— 2.167 empleados han recibido formación en idiomas, fundamentalmente en lengua inglesa. Además, en España, 53 empleados han participado en 15 programas de inmersión en inglés de carácter semi-residencial.

— Se han continuado desarrollando Programas de Formación Corporativa que combinan acciones de formación e información de carácter institucional, tanto presenciales como *e-learning*, cuyo contenido incluye temas específicos como la cultura y los principios de MAPFRE, aspectos relacionados con el Control Interno y la Prevención de Blanqueo de Capitales, la sensibilización medioambiental, el Sistema de Gestión del Desempeño, o el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos. En el año 2010 han participado en estos cursos un total de 12.192 empleados (7.983 en España y 4.209 en otros países).

— Se ha seguido apostando por la formación *e-learning* como modalidad pedagógica, a través de la plataforma corporativa *e-formación*. Esta herramienta se encuentra implantada en un total de 24 países, y cuenta con un catálogo común de contenidos para todas las entidades del Grupo con más de 104 programas propios, lo que ha permitido que la participación en programas de formación *e-learning* de 8.743 Empleados en España y 6.218 en el resto del mundo.

Prácticas docentes

En 2010 han realizado prácticas en las empresas del Grupo MAPFRE 330 becarios a través de los programas de cooperación establecidos con centros educativos, universidades y escuelas de negocios.

Política de retribuciones y compensaciones

En el ejercicio 2010 se han pagado retribuciones por importe de 1.133 millones de euros en las empresas de seguros del Grupo, y de 255 millones de euros en las que realizan otro tipo de actividades empresariales. El 72 por 100 de estas cantidades corresponde a sueldos y salarios, el 15 por 100 a cotizaciones a los seguros sociales, el 8 por 100 a beneficios sociales, y el restante 5 por 100 a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable sobre retribución total representa el 15 por 100.

Con carácter general, el salario en MAPFRE es significativamente superior al salario mínimo de cada país. A continuación se detalla el diferencial existente entre el salario mínimo y el de MAPFRE, en los países en los que el Grupo tiene mayor número de empleados:

PAÍS	% INCREMENTO SALARIAL MAPFRE CON RESPECTO AL MÍNIMO DEL PAÍS
ESPAÑA	56,3
EE.UU.	37,0
BRASIL	78,5
MÉXICO	144,3
VENEZUELA	14,9
COLOMBIA	21,0
ARGENTINA	56,6
CHILE	47,7

Las retribuciones se actualizan de acuerdo con lo establecido en los convenios colectivos aplicables. En el caso de España, el Convenio del Grupo Asegurador MAPFRE, que afecta al 60 por 100 de los empleados del Grupo, establece los parámetros para el incremento salarial.

MAPFRE siempre ha contado con una amplia tipología de beneficios sociales. En el año 2010 los tipos de beneficios sociales y los empleados con derecho a ellos eran los siguientes:

TIPO DE BENEFICIO SOCIAL	ESPAÑA	AMÉRICA	OTROS PAÍSES (EUROPA, ASIA, ÁFRICA)
	EMPLEADOS CON DERECHO	EMPLEADOS CON DERECHO	EMPLEADOS CON DERECHO
Seguro de Salud	10.413	13.892	1.704
Sistemas de Previsión Social	10.137	13.034	378
Seguro de Vida	10.497	15.844	1.523
Descuentos en seguros	16.351	13.605	1.566
Premio de permanencia en la empresa	10.286	6.292	461
Ayuda escolar para hijos	10.286	3.844	207
Premio de natalidad	10.286	5.732	893
Préstamos	10.102	9.537	1.165

Alcance: Grupo MAPFRE

En general, todos los beneficios se ofrecen a los empleados con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en 2010 a beneficios sociales ha sido de 107 millones de euros, que representan el 8 por 100 de la retribución total del personal.

En España, MAPFRE tiene constituido un Fondo de Ayuda al Empleado para situaciones especiales normalmente derivadas de problemas de salud, que en el año 2010 ha otorgado prestaciones por importe de 526.031 euros, y un Fondo de Ayuda al Jubilado con cargo al cual se han concedido en 2010 ayudas económicas por importe de 69.195 euros.

Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral

MAPFRE asume en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado en el que se respeten las políticas de igualdad establecidas, y se valore la diversidad sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social; y MAPFRE fomenta que todos los empleados favorezcan con su actuación entornos laborales en los que se respeten que quienes tienen responsabilidad profesional sobre otras personas sean objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación.

MAPFRE considera que el desarrollo integral de sus empleados es positivo tanto para ellos como para la empresa, por lo que fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados, y las derivadas de su trabajo en la empresa.

Igualdad de oportunidades

La política de MAPFRE en materia de igualdad está formalmente reflejada en la declaración realizada por la Comisión Delegada de MAPFRE en su reunión de 27 de mayo de 2010:

“La Comisión Delegada de MAPFRE considera que una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación, favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral, el personal, y familiar de todos los trabajadores. A tal efecto, declara su compromiso con la promoción e impulso de iniciativas que desarrollen las políticas de igualdad y conciliación de MAPFRE, cuyos principios generales están contenidos en el Código Ético y de Conducta”.

ÁREAS GEOGRÁFICAS	Porcentaje de mujeres en puestos de dirección/jefatura	Porcentaje de altas de mujeres sobre total de altas
ESPAÑA	22,7%	74,6%
AMÉRICA	40,4%	59,7%
OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África).	33,4%	49,9%

En el año 2010 se ha elaborado en España un Plan de Igualdad que ha sido negociado y firmado con la Representación Legal de los Trabajadores, cuyos objetivos son:

— Garantizar en el ámbito laboral de MAPFRE el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres, y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

— Establecer un modelo de gestión en materia de igualdad que atraiga y retenga el talento, e incremente el compromiso mutuo entre la empresa y sus trabajadores.

Algunas de las medidas contenidas en este Plan de Igualdad son las siguientes:

— En materia de acceso al empleo y promoción: integración del principio de igualdad y no discriminación en todas y cada una de las fases del proceso de selección, en la identificación de talento y en los procesos de promoción.

— En materia de formación: realización de acciones de formación y comunicación para dar a conocer las políticas de igualdad y conciliación de MAPFRE, e integración de los principios de igualdad y no discriminación en la Norma de Formación.

MAPFRE ha asumido en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.



Portada de la revista *El Mundo de MAPFRE* n° 70.

— En materia de retribución: integración de los principios de igualdad y no discriminación en la política retributiva, y establecimiento de criterios específicos para retribución variable en empleados con reducción de jornada.

Acoso moral y sexual en el trabajo

MAPFRE cuenta con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, que está a disposición de todos los empleados en la intranet, y que contempla las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y las medidas oportunas para solucionar los posibles conflictos e imponer en su caso las sanciones que pudieran corresponder. Dicho protocolo está implantado actualmente en 25 países. Además, en el año 2010 se han impartido charlas informativas, formativas y de sensibilización en los cursos corporativos para responsables y coordinadores, con un total de 205 asistentes.

Durante este ejercicio se ha recibido una denuncia de acoso, que ha sido resuelta a través del procedimiento interno previsto. Todas las personas que han conformado los equipos instructores han recibido formación específica en la materia.

Conciliación de las vidas laboral y familiar.

MAPFRE tiene establecidas numerosas medidas para facilitar la conciliación de las vidas personal y laboral, entre las que cabe destacar las siguientes:

— Flexibilidad en el horario de entrada y salida.

— Trabajo a tiempo parcial.

— Reducción de jornada por motivos de salud, por cuidado de hijos y familiares, y para empleados mayores de 60 años.

— Permisos por motivos personales o familiares (embarazo, matrimonio, traslado de domicilio, exámenes, consulta médica, incidencia familiar grave, adopción...).

— Descansos por maternidad y paternidad, y adopción o acogimiento.

— Excedencias por motivos familiares y de estudio.

El siguiente cuadro refleja el número de empleados que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2010:

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS		
	ESPAÑA	AMÉRICA	OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África)
Horario laboral flexible	8.494	3.764	260
Trabajo a tiempo parcial	2.522	915	108
Jornada laboral reducida	954	1.848	4
Tele trabajo	37	8	6
Permisos retribuidos y no retribuidos	7.523	7.622	768
Excedencias por motivos personales o estudios	181	17	135
Programa integración empleados tras un permiso de larga duración	0	476	1

Alcance: Grupo MAPFRE

Comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores

Los canales más frecuentes de comunicación con los empleados en MAPFRE son el Portal Interno (Intranet), el Correo Electrónico, los boletines virtuales y las revistas (El Mundo de MAPFRE y las revistas editadas en los diferentes países en los que el Grupo está presente).

MAPFRE cuenta en la mayoría de los países con zonas para el empleado dentro de la intranet de la entidad, donde se publica la información para recursos humanos, que incluye tanto noticias de interés como información sobre normativa interna de la empresa. A través de dicha herramienta se accede al Autoservicio del Empleado, que permite entre otras gestiones la actualización de sus datos, la petición de beneficios sociales, la solicitud de vacantes o la realización de la evaluación del desempeño anual.

Como ejemplo en España en el año 2010 se han publicado en esta zona 108 noticias, se ha reforzado la comunicación con el envío por correo electrónico de 23 boletines quincenales que recogen las noticias de mayor interés, se han realizado 22.273 gestiones a través del Autoservicio, y se ha respondido a 9.721 consultas.

Representantes de los trabajadores

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales. MAPFRE reconoce a la representación sindical como parte interesada de sus trabajadores.

En MAPFRE hay 23.543 empleados cubiertos por convenios colectivos en 9 países, un total de 56,7 por 100 de plantilla representada. En España, en el año 2010 la representación sindical de las empresas de seguros del Grupo alcanzaba al 92,7 por 100 de la plantilla, y a lo largo de este ejercicio se han celebrado con plena normalidad y ausencia de conflictos 6 procesos electorales.

En el año 2010, tras nueve meses de negociación con la representación legal de los trabajadores, se han firmado el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador 2010-2013, y el Plan de Igualdad, que afectan a 10.000 empleados en España.

Además, se han suscrito acuerdos con la representación de los trabajadores, siendo el más destacable el Acuerdo de Derechos Sindicales.

En España, los principales canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores, establecidos en el Convenio Colectivo, son los siguientes:

— **Comisión mixta**, encargada de la interpretación del Convenio y del establecimiento de criterios sobre el Fondo de Ayuda al Empleado.

— **Comisión de desarrollo profesional**, órgano de participación en cuestiones relacionadas con el desarrollo profesional de los empleados.

— **Comisión de igualdad de oportunidades**, cuya función es promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida personal y laboral, y protección de la dignidad de los trabajadores.

— **Comisión de control del plan de pensiones**, que desempeña las funciones propuestas en la Ley y para este órgano.

— **Comité de seguridad y salud**, órgano de participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

A lo largo del año 2010, como consecuencia del proceso de negociación del Convenio MAPFRE, las comisiones derivadas de dicho convenio no han tenido actividad; sin embargo, se han mantenido numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, además de las reuniones propias de la negociación del convenio, y se les ha proporcionado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.

Cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considera oportunas, y de una cuenta de correo electrónico. En el año 2010 se han realizado 30 comunicaciones. Los representantes de los trabajadores han dispuesto de un total de 115.755 horas, y de una subvención de 75.000 euros para la realización de sus actividades.

Salud y seguridad en el trabajo

MAPFRE ha asumido en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

En España, MAPFRE tiene definida una Política de Prevención de Riesgos Laborales, y cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado, que es el órgano asesor de la empresa en esa materia.

La acción preventiva se desarrolla de acuerdo con el plan de prevención específico de cada empresa del Grupo, y abarca las especialidades de medicina del trabajo (con siete unidades básicas de salud), seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía, y psicología aplicada. Esta acción preventiva está integrada en la gestión general de la empresa, que establece responsabilidades en materia de

prevención en todos los niveles jerárquicos de la misma. A lo largo del año 2010, las Unidades Básicas de Salud han atendido más de 15.137 consultas médicas, y realizado los reconocimientos médicos iniciales o periódicos a los empleados de sus ámbitos de actuación respectivos.

El sistema general de gestión de la prevención de MAPFRE en España ha sido auditado en tres ocasiones por una entidad independiente, tal y como establece la normativa vigente, con resultado favorable en las tres auditorías. En el año 2010 se ha llevado a cabo una auditoría específica del ámbito sanitario.

Las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales más destacadas llevadas a cabo durante el año 2010 han sido las siguientes:

— Evaluaciones generales de riesgos en 128 centros de trabajo, que comprenden la evaluación de riesgos de seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología.

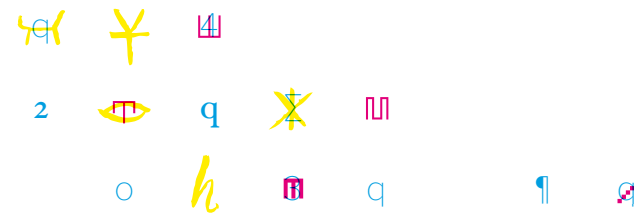
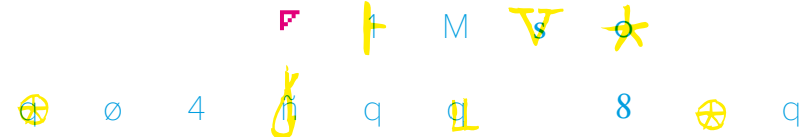
— Evaluaciones específicas de riesgos psicosociales en 7 edificios.

— 101 estudios específicos de puestos y lugares de trabajo.

— Estudio Síndrome Metabólico dentro del Plan de Vida Saludable.

La participación de los representantes de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales en España se concreta en la actividad de 212 Delegados de Prevención. Por otra parte, existe el Comité Estatal de Seguridad y Salud de MAPFRE, integrado por ocho miembros de la dirección de la empresa y ocho representantes de los trabajadores, que celebra reuniones anualmente. Este Comité tutela la seguridad y la salud de 9.940 empleados del ámbito asegurador.

En el conjunto del Grupo, a nivel mundial, un total de 18.970 empleados están representados 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.



	EMPRESAS DE SEGUROS	
	España	Otros países
Número de accidentes laborales	116	286
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	693.925	689.927
Número de horas perdidas por accidente laboral	16.301	35.636
Porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas	3,9%	1,8%

Alcance: Grupo MAPFRE Entidades de Seguros

Promoción de la salud

MAPFRE apuesta por la promoción de la salud de sus empleados en un entorno que va más allá de lo prescrito por la normativa. Por ello, MAPFRE cuenta con la Dirección de Asistencia y Promoción de la Salud, cuyo objetivo es optimizar la atención en el ámbito de la salud del colectivo de MAPFRE, estableciendo cauces y procedimientos de asesoramiento y apoyo médico y psicológico a directivos y empleados. Este servicio representa un valor añadido para las personas que trabajan en la empresa, y repercute en su mejor funcionamiento.

Durante el año 2010, esta Dirección ha atendido 1.732 procesos en España, (lo que representa un incremento del 30,2 por 100 sobre el año anterior) y 47 a nivel internacional, y ha realizado el seguimiento de 82 bajas de empleados de larga duración; ha continuado con la Campaña sobre Información y Prevención del Cáncer, iniciada en el año 2009, que en 2010 se ha centrado en el cáncer de colon, con muy buena acogida por parte de los empleados, y que ha sido reconocida por la Asociación Española contra el Cáncer de Baleares; ha iniciado una campaña informativa sobre adicciones, abordando el tema del tabaquismo atendiendo a 144 empleados interesados en dejar de fumar; y ha publicado artículos informativos sobre temas de salud, entre los que destacan: "Lesiones cervicales. Una dolencia muy incapacitante" y "Prevención y diagnóstico precoz del cáncer de colon".



Clausura del Programa de Gestión de Riesgos.

Actividades sociales

A lo largo de 2010 se han realizado en cada uno de los países las siguientes actividades sociales en las que han participado tanto empleados como familiares:

— Actividades deportivas.

— Fiestas de Navidad.

— Campamentos de verano.

— Concursos de fotografía y relatos.

— Recogida de juguetes, ropa y alimentos en los centros de trabajo destinados a colectivos desfavorecidos.

Además, en España se han suscrito importantes acuerdos con diversos proveedores para que los empleados de MAPFRE puedan beneficiarse de condiciones especiales, siendo los acuerdos más destacados los suscritos con empresas de comunicaciones y tecnología, ocio, deportes y formación.

Voluntariado corporativo

MAPFRE, en colaboración con FUNDACIÓN MAPFRE, promueve actividades de voluntariado en varios países, en concreto en España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, El Salvador y Venezuela, en las que en 2010 han participado más de 2.000 personas entre empleados y familiares. Estas actividades son de diversa naturaleza (ocio y deporte con personas con discapacidad; campañas solidarias de recogida de materiales escolares, juguetes, ropa, alimentos o libros; actividades en hospitales y en comedores de personas sin hogar; apoyo escolar para niños en situación de exclusión social; cuidado del medio ambiente, etc.) y tienen como beneficiarios a familias sin recursos, personas con discapacidad o niños y jóvenes en situación de riesgo de exclusión; en total más de 42.000 personas en 2010.

En España se han producido avances significativos en el desarrollo de actividades de Voluntariado Corporativo: se han nombrado interlocutores en las Direcciones Generales Territoriales que han recibido una formación presencial específica sobre el voluntariado en la empresa y las funciones del interlocutor y se han desarrollado actividades de voluntariado en 13 provincias.

En el resto de los países, la participación de los empleados y familiares se ha desarrollado a través del programa "Formando Comunidad" de FUNDACIÓN MAPFRE, que agrupa los diferentes proyectos y actividades en los que esta entidad participa.

Además, este año 260 empleados de España, Ecuador, Paraguay, Puerto Rico y Venezuela han realizado el curso *on line* de MAPFRE de voluntariado a través de la plataforma *e-learning*, y por primera vez nueve empleados de España han participado en proyectos de voluntariado internacional durante sus vacaciones estivales. (www.fundacionmapfre.com)

MAPFRE y sus clientes

Uno de los principales objetivos de las entidades del Grupo es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de veinte millones de clientes, ofreciéndoles servicios y prestaciones de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios, tanto para particulares como para empresas; de la profesionalización de Red MAPFRE y de todos los mediadores; y de la amplia red de distribución, buscando la máxima cercanía a los clientes.

La penetración de MAPFRE en la población española se eleva hasta el 14,8 por 100 (15,11 por 100 en 2009), y la fidelidad de los clientes queda patente en el hecho de que el 61,6 por 100 (frente al 59,7 por 100 en 2009) tienen productos de MAPFRE desde hace más de seis años; más de 1,5 millones de clientes, un 9,2 por 100 más que en 2009, son clientes compartidos entre las diferentes unidades del Grupo; y en el ámbito de particulares, más de 1,1 millones de clientes de MAPFRE FAMILIAR tienen productos de más de un ramo, y en torno a 300.000 tienen también contratados productos de la Unidad de Vida. El objetivo del Grupo es potenciar la venta cruzada de productos de sus distintas Unidades, e incrementar el número de clientes.

La amplia oferta de productos de MAPFRE hace que el perfil del cliente del Grupo sea muy diverso, incluyendo tanto personas físicas como jurídicas, y dentro de éstas tanto pequeñas y medianas empresas como grandes grupos industriales o financieros.

MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE		
NEGOCIO DE AUTOMÓVILES**	Más de 8,8 millones de automóviles asegurados	Casi 8,2 millones de clientes
NEGOCIO DE HOGAR**	Más de 4 millones de hogares asegurados	Más de 3,4 millones de clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN**	Más de 17,9 millones de pólizas	Más de 950.000 partícipes en fondos de inversión y planes de pensiones
NEGOCIO DE SALUD**	Más de 761.000 pólizas de Salud	Casi 1,7 millones de personas con Seguro de Salud
NEGOCIO DE ASISTENCIA**	Cerca de 77 millones de asegurados	Casi 177 millones de beneficiarios
NEGOCIO DE EMPRESAS**	Más de 516.000 empresas aseguradas	Casi 690.000 pólizas
NEGOCIO DE GLOBAL RISKS**	Más de 3.000 empresas aseguradas	Más de 6.600 pólizas
NEGOCIO DE CAUCIÓN Y CRÉDITO*	4.370 empresas aseguradas	2.200 pólizas
NEGOCIO DE REASEGURO**	1.700 compañías cedentes de 104 países	

* ESPAÑA
** ESPAÑA E INTERNACIONAL

En el ejercicio 2010, las entidades aseguradoras de MAPFRE han pagado en conjunto prestaciones por importe de 11.024,97 millones de euros⁴, con incremento del 9,9 por 100 respecto a 2009, de acuerdo con el siguiente detalle:

UNIDADES	PRESTACIONES		
	2010	2009	VARIACIÓN (%)
SEGURO DIRECTO ESPAÑA			
MAPFRE FAMILIAR	2.596,25	2.686,51	[3,36]
EMPRESAS	383,57	416,58	[7,92]
VIDA ⁽¹⁾	2.985,82	3.074,95	[2,90]
SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL			
AMÉRICA	3.502,00	2.456,23	42,57
INTERNACIONAL	1.174,43	1.019,24	15,23
NEGOCIOS GLOBALES			
MAPFRE RE	[1,72]	[0,68]	152,94
ASISTENCIA	28,86	20,32	42,03
GLOBAL RISKS	355,76	358,62	[0,80]
TOTAL	11.024,97	10.031,77	9,90

(Importes en miles de euros).
Información referida al seguro directo.
(1) UNIDAD VIDA, incluye CCM y UNIÓN DUERO.

Canales de atención al cliente

La comunicación entre MAPFRE y sus asegurados y clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:

— **La RED de distribución del Grupo**, que está integrada por 3.226 oficinas en España (RED MAPFRE) y 2.125 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa, y cuya acción se complementa con la colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (22.326 en España y 47.649 en el exterior).

Durante el año 2010 se ha trabajado en la consolidación de la política de expansión llevada a cabo en los últimos años, con el objetivo de mejorar permanentemente la eficiencia de la red y el servicio que se presta a los clientes. (Más información en la página 54.

— **Oficinas bancarias** (4.923 en España y 1.201 en otros países) de entidades con las que el Grupo tiene establecidas alianzas o acuerdos para la comercialización de productos de seguros.

— **Personal** altamente cualificado dedicado a los segmentos de clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de equipos de los Servicios Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.

⁴ Dichos datos incluyen en ambos ejercicios la variación de la provisión para prestaciones.

— **Plataformas telefónicas**, que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados, y obtener servicios relacionados con los mismos. Merecen destacarse los siguientes aspectos de su actividad en 2010:

— Puesta en marcha de un nuevo centro telefónico en Barcelona, con lo que el Grupo cuenta con nueve *call centers* en España, que funcionan como un único centro virtual (CAC24) garantizando que las llamadas son atendidas por el gestor idóneo, independientemente de la sede en la que esté ubicado. En este centro, el cliente puede hacer cualquier gestión relacionada con seguros no Vida, mientras la plataforma especializada Teleseguros VIDA y el Centro de Conservación de Cartera de MAPFRE VIDA prestan atención a los clientes del ramo de Vida de bancaseguros y del canal agencial, respectivamente.

En el ejercicio 2010, el número total de llamadas atendidas por los centros telefónicos de España ha ascendido a 11.052.128, mientras que las plataformas telefónicas de las entidades aseguradoras de MAPFRE en el exterior han atendido 13.020.681 llamadas, un 6,3 por 100 más que en 2009.

El siguiente cuadro refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2010 y 2009:

	LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO en %							
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		TRAMITACIÓN DE SINIESTROS		CAMBIOS DE DATOS		OTROS	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	32,7	36,0	48,5	46,0	15,3	16,0	3,5	2,0
BRASIL	37,7	40,7	32,9	33,4	n.d.	0	n.d.	25,9
CHILE	70,0	68,0	27,0	26,0	1,0	2,0	2,0	4,0
COLOMBIA	37,5	19,0	16,4	13,0	1,0	1,0	45,0	67,0
COMMERCE	50,3	50,0	49,7	50,0	n.a.	n.a.	0	0
ESPAÑA (1)	21,0	25,0	69,0	65,0	2,0	2,0	8,0	8,0
MÉXICO	28,1	49,7	66,8	43,4	0,2	0,2	5,0	6,7
PERÚ	41,0	38,0	55,0	58,0	4,0	4,0	0	0
PUERTO RICO	70,0	70,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
PORTUGAL	21,0	22,0	48,0	43,0	4,0	4,0	27,0	31,0
TURQUÍA	67,0	58,0	96,0	97,0	12,0	23,0	21,0	19,0
VENEZUELA	6,5	5,14	73,3	65,0	n.a	n.a	20,2	29,8

(1) DATOS CORRESPONDIENTES AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS CAC24

Especialmente relevante es la red de plataformas telefónicas de MAPFRE ASISTENCIA, que han atendido en 2010 un total de 16.708.699 llamadas. El cuadro siguiente facilita datos de las más importantes:

	ASISTENCIA					
	TOTAL Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS		SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN %		TRAMITACIÓN DE SINIESTROS Y ASISTENCIA EN %	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	2.104.323	2.290.087	2	13	98	87
BRASIL	2.461.639	2.804.718	13	12	87	88
EE.UU.	1.183.102	1.166.843	5	6	95	94
TURQUÍA	3.203.528	2.853.535	68	13	32	87

En conjunto, en los servicios de atención telefónica a clientes trabajan 5.467 empleados (5.232 en 2009), de los que 932 lo hacen en España y 4.535 en otros países.

— **Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet**, que ofrecen al cliente otra vía de relación con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades de cada mercado y de las distintas redes de distribución. A través de la Oficina Internet se pueden consultar las pólizas, los recibos y operaciones realizadas, así como notificar siniestros, cambiar datos personales o bancarios, pedir duplicados de documentos y consultar comunicaciones o avisos de cobro, entre otras acciones.

En todos los canales a través de los que distribuye sus productos, MAPFRE cuenta con personal cualificado para ofrecer asesoramiento sobre los servicios que mejor se adaptan a las necesidades personales de cada uno de los clientes.

Globalidad de la oferta

Uno de los objetivos de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, y para solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar. Esta oferta incluye productos y servicios específicos para cada segmento de clientes:

— Asesoramiento integral en el ámbito asegurador, prestado por expertos especializados en distintas áreas de negocio a través de las diferentes redes de distribución del Grupo, de las plataformas de atención telefónica, y de los profesionales de atención en riesgos especializados, que facilitan una respuesta integral a las necesidades de todos los clientes.

— Orientación, asesoramiento, y en su caso gestión de una amplia gama de servicios: jurídicos, asistenciales, médicos y psicológicos (en relación con accidentes), entre otros.

— Productos especialmente diseñados para los negocios globales, lo que permite prestar un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia, con coberturas y servicios de ámbito multinacional a través de la amplia red de entidades de MAPFRE en 43 países.

— Tramitación de siniestros, atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de los daños derivados de aquéllos, como para dar soluciones a necesidades propias de los clientes.

— Centros médicos dotados de personal altamente cualificado para la atención de accidentados de tráfico (nueve con área de rehabilitación), de los clientes de Salud (siete) y de los asegurados de Asistencia desplazados (uno en República Dominicana, otro en El Salvador y dos en Honduras); y para la rehabilitación de accidentados de trabajo (cinco en Argentina).

— Centros propios (104) de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas, y tres talleres propios para la reparación de los vehículos siniestrados.

— Centros de Gestión de Negocio de Empresas (nueve), en los que se atienden a las compañías de forma integral.



Atención al cliente en oficinas.

— Acciones técnico-comerciales para ayudar a las pymes a mejorar su seguridad y la gerencia de sus riesgos.

— Asesoramiento personalizado y nuevos productos para la generación e inversión del ahorro personal y familiar, con especial orientación al ahorro-previsión. En esta área, en 2010 se han puesto en marcha distintas acciones para mejorar la información periódica a los clientes, incrementar su vinculación, y se ha creado el área de Grandes Clientes Particulares.

— Colaboración con diferentes instituciones y organismos en la elaboración de análisis de riesgos en diferentes ámbitos, y desarrollo de programas de simulación de accidentes de tráfico y aplicaciones informáticas para la prevención de riesgos laborales, inspección de riesgos ambientales, gestión de mantenimiento de instalaciones y diagnóstico medioambiental, entre otros.

— Centros de investigación y desarrollo de sistemas de prevención de accidentes de circulación y de reparación de vehículos (CESVIMAP) en España, Argentina, México, Brasil, Colombia y Francia, cuyas investigaciones sobre equipos, herramientas, materiales y productos que se emplean en dichas reparaciones son una referencia para el mantenimiento de la seguridad.

— Colaboración con otras aseguradoras y clínicas privadas en la creación del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), para contribuir a mejorar la imagen de la sanidad privada en la sociedad.

SECTOR DE SEGURO: VIDA, INVERSION Y AHORRO

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
ARGENTINA	AP Empresas: Seguro de accidentes laborales para empresas.
BRASIL	Vida Empresa Global: Seguro de vida y accidentes. Cuenta Protegida Telefónica: Seguro de protección financiera que cubre el pago del recibo telefónico en caso de desempleo o invalidez y cobertura de asistencia para decesos.
PERÚ	Convida: Seguro de Vida en diferentes modalidades. Plan Privado de jubilación: Fondo de pensiones. Fondo Universitario: Seguro de Vida Dotal con primas periódicas en dólares o soles.
PUERTO RICO	Seguro Grupal de Accidente Escolar y Regular: Seguro de accidentes para escolares o grupos.
COLOMBIA	Vive 80: Seguro de vida temporal a 5 años.
PANAMÁ	Reestructuración de la gama de seguros de Vida.
PORTUGAL	MAPFRE Crianza Futuro: Seguro de vida y accidentes personales que incluye, entre otras coberturas, Responsabilidad Civil e indemnización en caso de invalidez.
MÉXICO	Renovación de la gama de seguros de Vida.
URUGUAY	Ap + 10% Vida II: Seguro de accidentes personales
GUATEMALA	Intervida: Seguro de vida que incluye indemnización por hospitalización, por fallecimientos o por incapacidad total y permanente. Anexo Desempleo: Seguro de Vida que indemniza en caso de incapacidad total y permanente, desempleo y en caso de fallecimiento por cualquier causa.

SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PATRIMONIALES

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
EL SALVADOR	Familia Hogar Seguros Plan I, II y III: Seguro de hogar que incluye, entre otras coberturas, incendio.
ARGENTINA	Integral de comercio para hoteles: seguro para hoteles que incluye, entre otras coberturas, la de incendio, robo y Responsabilidad Civil.
PERÚ	Seguro Multirriesgo para Microcrédito: Seguro que cubre el contenido de las viviendas, locales comerciales o industriales de los clientes de Caja Nuestra Gente.
PUERTO RICO	Bare Wall: Seguro de hogar que cubre específicamente el continente.
MÉXICO	Autofin: Seguro de hogar para clientes de Autofin. Servicio de Asistencia Informática: servicio de asistencia informática remota incluido en determinados seguros de Hogar. Inclusión de coberturas de salud en los seguros de Hogar.
URUGUAY	Tro: Seguro que incluye cobertura en caso de robo o daños de equipos electrónicos y electrodomésticos. Más Comercio: Seguro de comercio que incluye, entre otras coberturas, hurto, incendio, asalto o Responsabilidad Civil. Seguro de protección de tarjetas: Seguro que cubre el robo de tarjetas y el uso fraudulento que se haga de las mismas.
PORTUGAL	Renovación de la gama de Seguros de Hogar.

TURQUÍA	Ampliación de coberturas en los seguros de Hogar.
---------	---

SECTOR DE SEGURO: EMPRESAS

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
ESPAÑA	Póliza Plurianual: seguro para actividades empresariales que puede ser contratado por un periodo superior a un año. Póliza para talleres mecánicos: Seguro para talleres mecánicos que cuenta con una web específica para atender las consultas y servicios que requieren estas empresas. Avería de maquinaria para operaciones de leasing: Seguro que permite recuperar la inversión en caso de sufrir daños los bienes objeto del leasing. Póliza de contingencias: Seguro que cubre la paralización de la flota pesquera por mal tiempo.
MÉXICO	Gasolinera Segura: Seguro específico para estaciones de servicio. Seguro para Bienes Inmuebles y Protección Total Empresarial: Seguro para pequeñas y medianas empresas. SeguPyme: Seguro para restaurantes.
PERÚ	MAPFRE Empresarial: Seguro que incluye coberturas de lucro cesante para pequeñas empresas. Seguro Agrario: Seguro para cosechas de frutas, que cubre daños ocasionados por fenómenos de la naturaleza.
PORTUGAL	PME: Seguro para empresas que cubre tanto el continente como el contenido de las mismas.
TURQUÍA	Seguros de Responsabilidad Civil para médicos. Seguros para Empresas de ingeniería que incluyen, entre otras coberturas, la Responsabilidad Civil de empleados.

SECTOR DE SEGURO: GLOBAL RISKS

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
COLOMBIA	Seguro de Responsabilidad Civil para propietarios u operadores de Aeropuertos: Seguro de Responsabilidad civil para propietarios de aeropuertos por posibles reclamaciones derivadas del desarrollo de su actividad económica.

SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PERSONALES

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
ESPAÑA	Accidentes Modular: Seguro que permite mayor flexibilidad en la contratación y coberturas como el pago de estudio de hijos menores de 25 años solteros o el pago de 12 cuotas mensuales del crédito hipotecario. Viaja Seguro: Seguro de Viaje que se comercializa, conjuntamente con Caja Madrid, en el aeropuerto de Madrid-Barajas, y que incluye, entre otras coberturas, la pérdida de equipajes, asistencia médica o indemnización por pérdida de conexiones aéreas. ITT Esencial: Seguro de incapacidad que abona la indemnización en un solo pago y desde el primer día.
ARGENTINA	Cuidado Intensivo: Seguro de salud que incluye, entre otras coberturas, intervenciones quirúrgicas. MAPFRE Salud: Seguro de salud con cobertura de estudios diagnósticos y tratamientos terapéuticos, médicos y odontológicos, entre otros.
PERÚ	MAPFRE Salud Callao: Seguro individual de asistencia médica, que incluye cobertura ambulatoria y hospitalaria. SIAP: Seguro de Accidentes. Sepelio Paita: Seguro de Decesos.
GUATEMALA	AP Credomatic: Seguro de accidentes con cobertura en caso de desempleo.
BRASIL	MAPFRE Odonto: Seguro de accidentes que incluye asistencia odontológica.
COLOMBIA	Seguro de Asistencia Médica: seguro de salud que incluye asistencia médica a domicilio y la posibilidad de realizar consultas telefónicas las 24 horas del día.
EL SALVADOR	Tarjeta VIP/Farmacia San Nicolás: Seguro de accidentes que incluye gastos médicos, indemnización en caso de fallecimiento y descuentos en comercios afiliados.

MÉXICO	Plan Universal, Plan Hombre, Plan Mujer: Seguros de accidentes personales.
HONDURAS	Plan Mundial Salud: Seguro de salud de distintas modalidades (individual o familiar).
SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PERSONALES	
PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
PORTUGAL	Seguro de Caçadores: Seguro para cazadores, que incluye entre otras coberturas, protección jurídica.
PANAMÁ	Asistencia Familiar: Seguro de Decesos.
PUERTO RICO	Medicare Excel VIP: Seguro de Salud que incluye servicios hospitalarios y de farmacia. Enfermedades críticas: Seguro que indemniza al asegurado en caso de que éste sufra una enfermedad crítica. SegurViaje "Safe Trip": Seguro de viajes que incluye asistencia médica, gastos de medicamento, traslado y gastos de hotel, entre otros.
URUGUAY	Oncológico II: Seguro de salud que cubre pruebas para diagnosticar diferentes tipos de cáncer. Asalto en ATM: Seguro que incluye entre otras coberturas, indemnización en caso asalto en cajeros automáticos. Uso Fraudulento: Seguro que cubre los gastos derivados del uso fraudulento de tarjetas de crédito.

SECTOR DE SEGURO: CAUCIÓN Y CRÉDITO

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
ESPAÑA	Póliza XL: Seguro de Crédito que protege ante impagados inesperados o catastróficos originados por situaciones concursales o cierres de negocio, entre otros. Garantías de Bolsa: Seguro que cubre las obligaciones derivadas de la liquidación de operaciones bursátiles.

SECTOR DE SEGURO: ASISTENCIA

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
PORTUGAL FRANCIA ITALIA	Extensión de garantía para vehículos usados.
REINO UNIDO	Seguro de Viaje con coberturas que cubren los efectos derivados de catástrofes naturales.
AMÉRICA LATINA	Cobertura de Responsabilidad Civil para el Seguro de Viaje.
TÚNEZ	Gestión de siniestros totales: Servicio de gestión de la venta de los restos de vehículos declarados siniestro total.

También hay que destacar que MAPFRE dispone de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, para favorecer su acceso a productos aseguradores. Se trata de seguros de primas reducidas con coberturas limitadas que se distribuyen a través de canales no tradicionales, sobre todo en países de América Latina.

SECTOR DE SEGURO: AUTOMÓVILES

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS DE LA COMPAÑÍA
ESPAÑA	Autos Esencial: Seguro de Automóviles, con coberturas básicas.	0,02%
COLOMBIA	Autos Modular: Seguro de Automóviles modular.	0,01%
PUERTO RICO	Auto Plus: Seguro de Automóviles, con cobertura de asistencia en carretera.	0,01%

SECTOR DE SEGURO: VIDA

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS DE LA COMPAÑÍA
BRASIL	Jo Mòveis: Seguro de Vida. Amazônia Florescer: Seguro de Vida. CR Diementz: Seguro de Vida. Cuenta Protegida Telefónica: Seguro de protección financiera que cubre el pago del recibo telefónico en caso de desempleo o invalidez y cobertura de asistencia para decesos. AP Odonto: Seguro de Accidentes personales con asistencia odontológica.	0,011% N.D. 0,071% 0,033% 0,8%
COLOMBIA	Batería de Vida: Seguro de Accidentes personales. Viva Su Negocio: Seguro de Vida para propietarios de establecimientos comerciales que cubre incapacidad, fallecimiento y cobertura de decesos. Asistencia Exequial: Seguro de Vida, que cubre gastos de decesos. Accidentes Personales con Incapacidad Temporal: Seguro de Accidentes personales. Seguro de Vida con Desempleo e Incapacidad Temporal: Seguro modular de Vida con indemnización en caso de desempleo o incapacidad temporal. Vida con periodos de carencia: Seguro de Vida, sin restricciones de edad ni de actividad.	0,03% 0,07% 2,51% 0,54% 0,04% 0,70%
PERÚ	Magisterial: Seguro de Vida para profesores. Accidentes Personales Caja nuestra Gente: Seguro de Accidentes para personas que tienen concedido un préstamo en una caja municipal.	2,9% 0,27%
GUATEMALA	Saldo Deudor (Finca Guatemala) Fronting: Seguro de Vida con cobertura de decesos.	0,39%
URUGUAY	AP+10% Vida (I y II): Seguro de Accidentes personales con un coste muy reducido. Vida y AP: Seguro de vida para clientes con bajos ingresos.	2,5% 4,1%

SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PATRIMONIALES

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS DE LA COMPAÑÍA
ESPAÑA	Hogar Esencial: Seguro de Hogar con coberturas básicas.	0,01%
BRASIL	Banco Fibra: Seguro de Protección Financiera.	N.D.
EE.UU.	Massachussets Affordable Housing Alliance (MAHA) Homeowner Credit: Seguro de Hogar.	0,03%
COLOMBIA	Cuenta Protegida: Seguro de hogar, que además cubre la factura energética en caso de desempleo o incapacidad temporal. Hogar: Seguro de hogar modular, que cubre tanto el contenido como el continente, incluso en caso de catástrofes naturales.	0,01% 0,32%
URUGUAY	Más Hogar: Seguro de Hogar dirigido al colectivo con pocos recursos económicos. Integral de Comercio: Seguro de Comercio para gente con pocos recursos económicos.	0,046% 0,164%
PERÚ	Seguro Multirriesgo para microcrédito: Seguro de Hogar para los clientes de Caja Nuestra Gente.	0,13%

SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PERSONALES

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS DE LA COMPAÑÍA
ESPAÑA	Salud Elección: Seguro de Salud con un cuadro médico específico y póliza económica. Cobertura por Desempleo: Cobertura que se ofrece en el Seguro de Salud que consiste en que la compañía abona la cuota del seguro durante 6 meses en caso de desempleo.	0,02% N.D.
TURQUÍA	3 S 657: Seguro de Salud. 3 S 205 (Eco): Seguro de Salud con coberturas limitadas. 3 S Plus: Seguro de Salud. Çözüm (Solution): Seguro de salud con coberturas limitadas.	1,01% 1,83% 0,53% 0,31%
EL SALVADOR	Microseguros de gastos médicos: Seguro de Salud ligado a la concesión de créditos.	0,34%
PERÚ	Sepelio Paita: Seguro de Decesos para personas con bajos ingresos. Sepelio Ripley: Seguro de decesos, que se puede contratar con préstamos otorgados por cajas municipales. Finisterre Clásico: Seguro de Decesos para personas no bancarizadas. MAPFRE Salud Callao: Seguro de salud para personas con pocos recursos económicos.	0,22% 0,12% 0,9% N.D.
PANAMÁ	MAPFRE Cash: Seguro de Salud modular. Asistencia Familiar: Seguro de Decesos.	N.D. 0,32%

SECTOR DE SEGURO: ASISTENCIA

PAÍS	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS DE LA COMPAÑÍA
URUGUAY	Beneficia-Uruguay: Servicio de Asistencia y nuevas coberturas para clientes con bajos recursos.	1%

Productos y servicios para el riesgo ambiental

MAPFRE contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental de la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Ejemplos de ello son la póliza GAP (*Guaranteed Asset Protection*) de MAPFRE ASISTENCIA para coches ecológicos; la póliza de Seguro Multirriesgo Ambiental de MAPFRE EMPRESAS, que aúna la cobertura de Responsabilidad Medioambiental por daños a especies silvestres y hábitats protegidos, al suelo, al agua, a la ribera del mar y las rías, así como la descontaminación y la Responsabilidad Civil por contaminación por daños a personas, propiedades y perjuicios económicos derivados de la misma; los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos y los seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de sol en instalaciones fotovoltaicas. Estas instalaciones, junto a las plantas termosolares han supuesto en 2010 una prima neta de 8,9 millones de euros. MAPFRE ocupa una posición destacada en estos mercados en España, con 2,45 millones de euros en primas de pólizas de Responsabilidad Civil Medioambiental, y 19,2 millones de euros en primas de parques eólicos en todo el mundo, que suman una potencia instalada de más de 11.734 MW. El total de primas netas relacionadas con aspectos medioambientales a nivel global es de 32,2 millones de euros.

Otro ejemplo significativo es el seguro para explotaciones forestales, cuyas indemnizaciones para caso de incendio han de destinarse a la reforestación, y en

el que además se aplican bonificaciones en la prima si la parcela en la que se ubica la explotación está adscrita a un sistema de certificación forestal, o el propietario cumple con un plan sometido a auditoría externa de gestión o con un manual de buenas prácticas ambientales. Este seguro se ha implantado en Galicia, País Vasco, Asturias, Navarra y Cataluña.

MAPFRE tiene establecidos criterios de aplicación de los procesos de evaluación y control de riesgos medioambientales en sus líneas de negocio; concretamente, la suscripción de riesgos en el campo de la Responsabilidad Civil por daños al Medio Ambiente requiere en todos los casos una valoración de riesgos.

Un 1,7 por 100 de las 1.000 pólizas de Responsabilidad Civil Medioambiental aportadas por MAPFRE al Pool Español de Riesgos Medioambientales han requerido para la adecuada toma de decisiones en la suscripción las correspondientes visitas de inspección, en las que se evalúa el riesgo potencial al que el cliente está expuesto, se identifican oportunidades de mejora en su gestión, y se le proponen medidas de ingeniería medioambiental o de optimización de la gestión para la reducción de dicho riesgo. Estas actuaciones son desarrolladas a través de ITSEMAP, que ha realizado 17 inspecciones de verificación de riesgo medioambiental, además de 12 análisis de riesgos ambientales para clientes directos ajenos al Grupo.

Además, y en relación a los riesgos derivados del posible incremento de la frecuencia e intensidad de las catástrofes naturales, se facilita a los asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una adecuada protección financiera ante la eventual ocurrencia de estos riesgos, a través de coberturas de seguro y reaseguro contra riesgos de la naturaleza que mitigan las consecuencias económicas de los mismos. Para algunos de estos peligros, en la evaluación de la cobertura de la póliza se utilizan avanzados modelos probabilísticos de simulación de catástrofes.

Como miembro de la Comisión de Seguros de la UNEP FI, MAPFRE participa en el proceso de elaboración, discusión y promoción de los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI), cuyo objetivo es optimizar el tratamiento de los factores ESG



(Medioambientales, Sociales y de Gobierno) en los seguros, en beneficio presente y futuro de los asegurados, garantizando la sostenibilidad del negocio asegurador.

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

— CESVIMAP investiga técnicas de reparación de vehículos accidentados, y forma a personal técnico en la reparación y valoración de daños materiales en automóviles. Muchos de los trabajos de investigación desarrollados por esta entidad han logrado contribuir de forma global al ahorro en el consumo de recursos contaminantes, como pinturas o disolventes, y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. Estos trabajos se difunden a través de publicaciones y jornadas de formación.

— ITSEMAP, empresa de ingeniería en el ámbito de la Seguridad y el Medio Ambiente, desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales. Entre otras actividades, desarrolla herramientas que facilitan el proceso de análisis de dichos riesgos, tanto en el ámbito del sector asegurador como para los sectores de mayor impacto medioambiental.

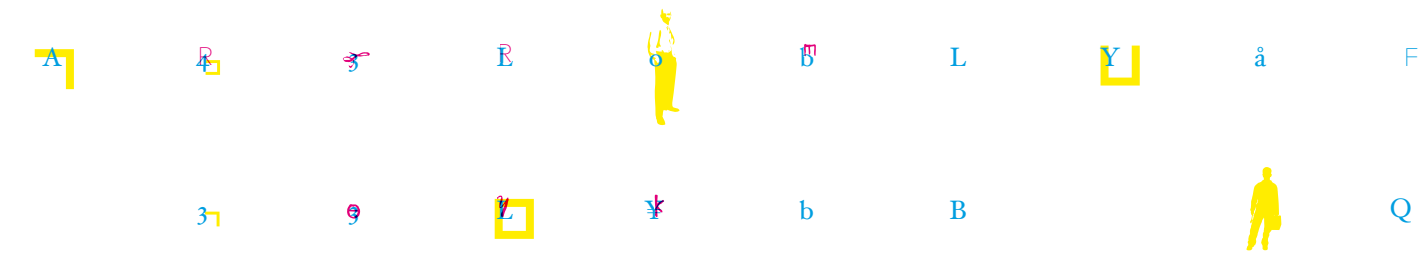
— MULTIMAP, empresa especializada en la prestación de reparaciones, reformas y servicios de mantenimiento, en colaboración con empresas eléctricas, facilita la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en los domicilios particulares, que pueden instalarse en garajes de viviendas unifamiliares o en plazas de *parking* de la comunidad de vecinos. Durante 2010 se ha instalado el primero de los puntos de conexión de este tipo.

Reclamaciones

MAPFRE* cuenta con una Dirección de Reclamaciones para la atención de las quejas y reclamaciones que formulan los usuarios de sus servicios financieros. Además tiene una Comisión de Defensa del Asegurado, creada en 1984, para resolver de forma gratuita y con total independencia de actuación las reclamaciones de las personas físicas y comunidades de propietarios que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las sociedades del Grupo, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por sociedades de MAPFRE o depositados en ellas, así como de los derechohabientes de todos ellos. La actuación de estos órganos está regulada por la OM ECO 734/2004, de 11 de marzo, y por el Reglamento para la Solución de Conflictos entre las Sociedades del Grupo MAPFRE y los Usuarios de sus Servicios Financieros, aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

En el ejercicio 2010, la Dirección de Reclamaciones ha recibido un total de 8.627 escritos, de los que se han admitido a trámite 4.580 reclamaciones, que incluyen pretensiones concretas de contenido económico, y 3.379 quejas respecto a incidencias en la tramitación de las prestaciones, que han sido remitidas a los

* En España



departamentos oportunos para su adecuada atención. Los restantes escritos no han sido objeto de tramitación por carecer de los requisitos legalmente previstos, decisión que ha sido comunicada de forma motivada a los respectivos usuarios para que puedan subsanar en su caso las deficiencias observadas, recaen mayoritariamente en insuficiencia de datos y/o firma del reclamante, y falta de acreditación de representación.

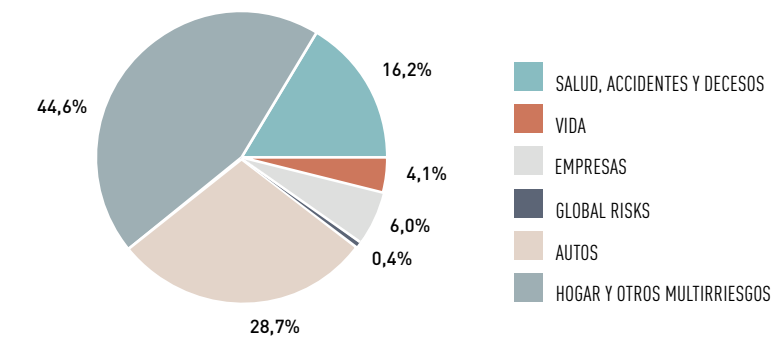
VOLUMEN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS ADMITIDAS EN 2010

UNIDAD	RECLAMACIONES		QUEJAS		TOTAL	
	NÚMERO	%SOBRE TOTAL	NÚMERO	%SOBRE TOTAL	NÚMERO	%SOBRE TOTAL
FAMILIAR	3.985	87,0%	3.138	92,9%	7.123	89,5%
AUTOMÓVILES	921	20,1%	1.366	40,4%	2.287	28,7%
PATRIMONIALES	2.312	50,5%	1.237	36,6%	3.549	44,6%
PERSONAS	752	16,4%	535	15,8%	1.287	16,2%
VIDA	171	3,7%	152	4,5%	323	4,1%
VIDA	103	2,2%	97	2,9%	200	2,5%
VIDA PENSIONES	3	0,1%	10	0,3%	13	0,2%
INVERSIÓN (DOS SGIIC y SV)	11	0,2%	10	0,3%	21	0,3%
CAJA MADRID VIDA	54	1,2%	35	1,0%	89	1,1%
EMPRESAS	393	8,6%	84	2,5%	477	6,0%
GLOBAL RISKS	30	0,7%	4	0,1%	34	0,4%
GLOBAL RISKS	4	0,1%	2	0,1%	6	0,1%
CAUCIÓN Y CRÉDITO	26	0,6%	2	0,1%	28	0,4%
ASISTENCIA	1	0,02%	1	0,03%	2	0,03%
TOTAL	4.580	100%	3.379	100%	7.959	100%
% S/RECLAMACIONES Y QUEJAS	57,5%		42,5%		100%	

El conjunto de las reclamaciones y quejas admitidas a trámite en el ejercicio 2010 se ha reducido un 0,15 por 100 respecto al ejercicio anterior: mientras que las reclamaciones admitidas a trámite han sido superiores en un 9,3 por 100, y las quejas han experimentado un descenso del 10,6 por 100, lo que refleja el esfuerzo realizado para mejorar permanentemente la calidad del servicio a los clientes, y para corregir las causas de las deficiencias o los motivos de insatisfacción manifestados.

El 44,6 por 100 de las reclamaciones y quejas admitidas a trámite en 2010 están relacionadas con el Seguro de Hogar y resto de pólizas Multirriesgos (Patrimoniales); el 28,7 por 100 con el Seguro de Automóviles; el 16,2 por 100 con los Seguros de Salud, Accidentes y Decesos; el 6,4 por 100 con Seguros de Empresas, y el 4,1 por 100 restante con otros seguros (Vida).

Conjunto de reclamaciones Ejercicio 2010



La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE ha resuelto durante el ejercicio 2010 un total de 959 reclamaciones, y ha formulado en su Memoria Anual diversas recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes, entre las que destacan:

- Obtener un cuestionario de salud en la contratación de seguros de decesos, siempre que en las condiciones generales se haga referencia al mismo, y asegurar que en todos los seguros de personas y vida se disponga de los cuestionarios firmados.
- Matizar en el texto de algunas garantías en las Condiciones de Hogar y Edificios, como las de daños por nieve, agua, roturas y defensa jurídica, que evite interpretaciones contrarias a la finalidad prevista en el contrato.
- Precisar el texto de determinadas exclusiones de las garantías de Responsabilidad Civil de Productos (distinción de producto, servicio y trabajos), de las sumas aseguradas en pólizas de Avería de Maquinaria y cláusulas de Embarcaciones de Recreo.
- Ceñir la interpretación de las pólizas de indemnización en lo relativo a la interrupción de los periodos de indemnización, en caso de intervención quirúrgica, al contenido exacto de su cláusula.
- Realizar una interpretación sistemática extensiva del contrato de Asistencia Sanitaria en cuanto favorezca al asegurado, en lo relativo a qué se debe entender por una técnica médica novedosa.
- Adaptar a la doctrina jurisprudencial la determinación del momento en que se produce una Incapacidad Permanente en los seguros de vida.
- Dirigirse a los clientes por medios de comunicación fehaciente en aquellos asuntos que puedan afectar a sus intereses, como pueden ser los casos de impago de primas, rescisión de contratos o rechazo de prestaciones de defensa jurídica.

— Garantizar que los informes periciales sean precisos y sus conclusiones se encuentren convenientemente documentadas.

— Informar a los clientes con mayor detalle acerca de los conceptos que comprenden las autorizaciones para pruebas y tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.

— Mejorar los procedimientos de rescisión de seguros de vida, adecuándolos aun más a los límites que establece la legalidad vigente.

Las recomendaciones formuladas en el ejercicio anterior han dado lugar a diversas acciones, que ponen en evidencia la sensibilidad de MAPFRE respecto a las quejas y reclamaciones realizadas por los clientes.

Así, con el fin de mejorar la comunicación se han clarificado determinadas cláusulas contractuales referidas al deterioro gradual de los bienes asegurados, gastos de desplazamiento o cancelación de viajes por motivos de enfermedad, en algunas modalidades de Seguros de Hogar, Salud y Seguros de Viaje. También se han clarificado algunos conceptos y definiciones en los contratos de Seguro de Hogar y de Hipoteca Protegida, para favorecer la comprensión del contrato y su alcance. En las condiciones generales y en los avisos de cobro de los seguros de Decesos se ha incluido la prevalencia de la suma asegurada pactada sobre el importe de la prestación de los servicios contratados y, respecto al riesgo asegurado en las pólizas de Responsabilidad Civil Profesional, se han adoptado las medidas pertinentes a fin de describir con criterio amplio las actividades que pueda desarrollar el cliente, sometiendo éstas a revisión periódica en cada renovación.

Atendiendo a las recomendaciones de la Comisión también se ha creado un nuevo procedimiento para la gestión de siniestros de automóviles, agilizando la tramitación directa para aquellos en los que, aún concurriendo con riesgos extraordinarios de origen atmosférico, tales fenómenos no sea el origen de los daños. Asimismo, se ha insistido en que para resolver las discrepancias con los clientes respecto a las indemnizaciones se articule activamente el procedimiento pericial regulado en el contrato.

Siguiendo los principios rectores del Código de Buen Gobierno del Sistema MAPFRE, el Grupo promueve la implantación de órganos de protección de los clientes en el resto de países donde MAPFRE opera. En Iberoamérica las empresas aseguradoras del Grupo se adhieren de forma voluntaria a los sistemas de solución extrajudicial de conflictos previstos en sus respectivas legislaciones y forma parte de ellos a través de las correspondientes asociaciones, federaciones o unidades en Argentina, Colombia, Chile, México, Perú, Brasil, Ecuador, El Salvador, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. En Estados Unidos, la protección de los intereses de los clientes se canaliza por medio de sistemas de Alternative Dispute Resolution (ADR), como la mediación y el arbitraje. En Portugal, las reclamaciones son presentadas a través de la Unidad de Apoyo a los Consumidores. En Turquía, GENEL SIGORTA ha creado en 2010 un Departamento de Reclamaciones para la atención de las reclamaciones y quejas que presenten sus clientes.

MAPFRE es también consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir su imprescindible protección.

El siguiente cuadro refleja los principales datos de quejas y reclamaciones recibidas y tramitadas por la entidad en los principales países en los que MAPFRE opera en Seguro Directo.

	Nº de quejas/ reclamaciones recibidas	Nº de quejas/ reclamaciones admitidas	Nº de quejas/ reclamaciones resueltas	Nº de quejas/ reclamaciones con contenido económico	Nº de quejas/ reclamaciones referidas a incidencias en la operativa
Argentina	14.530	14.530	14.174	N.D.	10.558
Brasil	20.151	20.151	17.800	N.D.	5.083
Chile	3.305	3.305	3.177	N.D.	3.145
Colombia	2.433	2.433	2.392	376	248
México	7.802	6.897	6.816	4.596	3.787
Puerto Rico	64	58	59	58	6

Alcance: Grupo MAPFRE

La calidad en MAPFRE

Las entidades del Grupo trabajan de forma permanente para conseguir elevados niveles de calidad en el servicio que presta a sus asegurados y clientes especialmente para la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. Este compromiso de calidad es una constante en todos los países en los que MAPFRE opera. Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por diferentes organismos acreditados sobre calidad de los procesos, tanto en la contratación como en la prestación de los servicios. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, así como de la evolución de la cartera de clientes, y realizar acciones específicas. MAPFRE dedica 310 empleados al seguimiento y control de la calidad.

Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden entre otros los siguientes parámetros: el nivel de resolución de sus solicitudes; y la calidad percibida y calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas.

Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras pertinentes, estableciéndose para los empleados que prestan la atención a los clientes planes concretos de formación en las habilidades propias de la labor que desempeñan, y en las técnicas necesarias para su trabajo, entre las que se pueden destacar las siguientes:

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

Asimismo se llevan a cabo controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo de reparaciones. También se llevan a cabo encuestas de satisfacción al cliente, auditorías de calidad de los procesos de gestión, y seguimiento telefónico periódico para el control de pólizas y el estudio de las causas de los impagos. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, así como de la evolución de la cartera de clientes, y realizar acciones específicas de fidelización y de recuperación.

MAPFRE es también consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir su imprescindible protección.



Inauguración del policlinico Salud 4 en A Coruña.

En los cuadros siguientes se incluye una selección de datos con los que se evalúa la evolución del funcionamiento de los servicios telefónicos.

	Llamadas Atención a clientes					
	ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	962.189	708.878	845.500	676.976	87,87	96
BRASIL	1.060.889	1.012.494	1.018.820	884.829	96,03	87,39
CHILE	328.846	151.374	220.543	133.104	67	88
COLOMBIA	297.536	288.494	279.384	262.787	94	91
EE.UU.	1.623.057	1.556.654	1.426.483	1.401.831	88	90
ESPAÑA ⁽¹⁾	3.529.801	3.711.370	3.344.269	3.459.743	94,7	93,2
MEXICO	1.521.038	1.045.734	1.500.388	1.023.987	98,64	98
PERU	178.105	148.234	165.395	118.930	92,86	80,23
PORTUGAL	280.512	272.565	196.724	202.959	70,13	74,46
PUERTO RICO	504.826	528.567	457.948	503.039	90,71	95,17
TURQUIA	71.260	52.235	65.635	46.880	92	90

⁽¹⁾ Datos correspondientes al Centro de Atención Telefónica 24 horas CAC24

	Llamadas Prestación de servicios					
	ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	717.267	735.914	672.002	692.331	93	94
BRASIL	1.904.097	1.692.650	1.590.106	1.406.497	83,51	83,1
CHILE	109.766	89.458	83.579	82.106	76	92
COLOMBIA	201.665	232.872	189.948	221.057	94	95
EE.UU.	2.295.075	2.127.478	1.411.486	1.403.387	62	66
ESPAÑA ⁽¹⁾	7.730.677	8.612.912	7.438.964	8.173.985	96,2	94,9
MÉXICO	395.470	330.506	389.537	322.923	98,55	98
PERÚ	207.790	170.522	198.481	165.110	95,5	96,83
PORTUGAL	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
PUERTO RICO	504.826	301.319	457.948	283.962	90,71	94,2
TURQUÍA	332.153	274.868	297.926	254.844	82	93

⁽¹⁾ Datos correspondientes al Centro de Atención Telefónica 24 horas CAC24

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

	Llamadas Atención a Clientes					
	ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	51.958	332.812	42.086	297.711	81	89
BRASIL	3.681.182	3.859.749	3.204.601	3.538.145	87	92
EE.UU.	67.384	76.986	61.993	70.010	92	91
TURQUÍA	2.614.210	2.167.579	2.166.440	1.940.404	83	90

	Llamadas Prestación de servicios					
	ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
ARGENTINA	2.545.971	2.227.286	2.062.237	1.992.375	81	89
BRASIL	2.235.865	2.564.208	2.146.430	2.468.151	96	96
EE.UU.	1.218.597	1.206.126	1.121.109	1.096.832	92	91
TURQUÍA	1.249.504	1.020.037	1.037.088	913.131	83	90

Además, diversas empresas del Grupo tienen certificaciones de calidad cuya renovación exige mantener elevados estándares en el servicio a los clientes, y constituyen una garantía de servicio para éstos:

CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN EN SEGURO DIRECTO EN ESPAÑA

- **Certificación ISO 9001:2000** al proceso de Gestión de Prestaciones de Automóviles de MAPFRE FAMILIAR.
- **Certificación ISO 9001:2008** al proceso de atención al cliente en Centros de Servicios de Alcalá de Henares y Alcorcón de MAPFRE FAMILIAR.
- **Certificación ISO 9001:2008 de AENOR** a la atención y gestión del cliente a través del C@C24.
- **Certificación AENOR** de confidencialidad en el tratamiento de los datos en el producto YCAR y EBIKE.

CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN EN SEGURO DIRECTO INTERNACIONAL

- **Certificación ISO 9001:2008** a los sistemas de calidad de Seguros de Vida Individual y Autos de Honduras.
- **Certificación ISO 9000:2001** a la Unidad de Ramos Generales de Guatemala.
- **Certificación ISO 9000:2001** para las actividades de Vida y Salud de Guatemala.
- **Certificación ISO 9001:2008** a los sistemas de calidad de Seguros de Vida Individual y Autos de Honduras.
- **Certificación ISO 9001:2000** al ramo de Vida Individual de Panamá.
- **Certificación ISO 9001:2008** al negocio de Automóviles de Nicaragua.
- **Certificación ISO 9001:2008** a Genel Sigorta y Yasam Sigorta.
- **Certificación ISO 9001:2008** al Ramo de Automóviles y de Seguros Generales de Colombia.
- **Certificación de calidad** en las clínicas de Puerto Rico.

CERTIFICACIONES DE ENTIDADES QUE OPERAN EN NEGOCIOS GLOBALES

- **Certificación ISO 9001:2008** a MAPFRE ASISTENCIA España.
- **Certificación ISO 9001:2000** al *call center* de MAPFRE ASISTENCIA.

MAPFRE y sus accionistas

La gestión socialmente responsable del negocio y la actuación de MAPFRE con sus accionistas están basadas en la ética, la transparencia y la generación de valor. En este sentido, deben destacarse la evolución creciente del importe destinado a dividendos, y la inclusión de MAPFRE en el ejercicio 2010 en los índices Dow Jones Sustainability World y Dow Jones Sustainability Europe, que evalúan el comportamiento de las empresas cotizadas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos. Con esta incorporación, el Grupo está presente en los principales índices de sostenibilidad reconocidos por los mercados financieros, ya que desde 2006 forma parte también de los índices FTSE4Good y FTSE4Good Ibex.

Canales de relación con los accionistas

En relación con las actuaciones llevadas a cabo en 2010 para desarrollar los canales de comunicación con los accionistas, cabe destacar lo siguiente:

- El servicio telefónico de accionistas (902 024 004) ha atendido más de 6.500 consultas, relacionadas principalmente con la evolución de la acción, pago de dividendos, Junta General e información financiera.

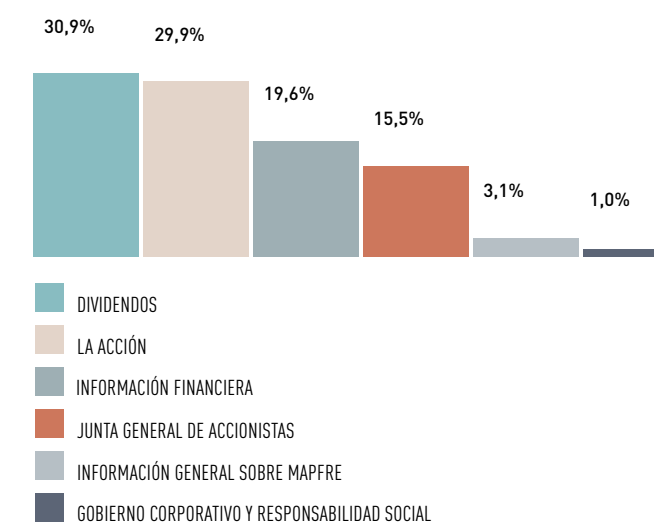
- En la sección “Accionistas e Inversores” de la página web corporativa, además de mantenerse de forma actualizada la información pública, se han incluido vínculos específicos para facilitar el acceso a documentación de especial importancia para el accionista, como la Junta General y el Plan de reinversión de dividendos.

- Se han distribuido dos boletines con información semestral sobre los resultados, las actividades más relevantes y la evolución del precio de la acción de la Sociedad.



Junta General de accionistas 2010.

Estos canales de comunicación han permitido identificar las principales preocupaciones de los accionistas, que se detallan en el siguiente cuadro:



La acción de MAPFRE

En el siguiente cuadro se muestra la información básica relativa a la acción de MAPFRE al cierre del ejercicio 2010:

Número de acciones en circulación	3.012.154.351, totalmente suscritas e íntegramente desembolsadas.
Valor nominal de cada acción	0,1 euros.
Tipo de acción	Ordinaria, representada por anotación en cuenta. Todas las acciones en circulación tienen los mismos derechos políticos y económicos.
Mercados en los que cotiza	Bolsas de Madrid y de Barcelona (Mercado Continuo).
Índices bursátiles en los que se incluye la acción	IBEX 35; Dow Jones Stoxx Insurance; MSCI Spain (y, en consecuencia, los demás índices MSCI en los que se incluyen empresas de seguros y españolas); FTSE All-World Developed Europe Index; FTSE4Good ⁵ y FTSE4Good Ibex ⁵ ; DJSI World ⁵ y DJSI Europe ⁵
Código ISIN	ES0124244E34

[5] Índices que evalúan el comportamiento de las empresas en función de sus actuaciones a favor del desarrollo sostenible y del respeto a los Derechos Humanos.

Composición de la base de accionistas

Al cierre del ejercicio 2010 la Sociedad contaba con un total de 385.406 accionistas, de los que 380.259 tenían residencia en España con una participación individual inferior al 0,10 por 100 del capital. La FUNDACIÓN MAPFRE, mediante su participación directa e indirecta, era titular del 64,42 por 100 del capital social; los inversores españoles con participación superior al 0,1 por 100 representaban el 15,9 por 100. En cuanto a los accionistas con residencia en otros países, el 9 por 100 correspondía a inversores con participación superior al 0,1 por 100, y el 2,3 por 100 al resto. En el siguiente cuadro se muestra el desglose del accionariado por países:

PAÍS	%
España	88,8
Reino Unido	3,3
Estados Unidos	0,9
Países Nórdicos	0,6
Alemania	0,5
Francia	0,4
Canadá	0,4
Suiza	0,2
Países Bajos	0,2
Japón	0,1
Sin identificar	4,6

En el ejercicio 2007 se aprobó la aplicación de un plan de incentivos referenciados al valor de las acciones, como fórmula retributiva para altos directivos de la sociedad y sus filiales. Al cierre del ejercicio 2010 el plan alcanza a un total de 36 personas, a quienes se han asignado un total de 8.260.235 acciones teóricas, equivalentes al 0,27 por 100 del capital.

Valor y rentabilidad de la acción

La generación de valor y la remuneración al accionista forman parte de los principales objetivos de MAPFRE. Los medios para alcanzar estos fines son el crecimiento rentable de sus Unidades y Sociedades Operativas, la inversión en nuevos proyectos que agreguen valor, y la adopción de estructuras corporativas y operativas más adecuadas para el desarrollo del Grupo. En el siguiente cuadro puede apreciarse el comportamiento de la acción de MAPFRE en los últimos cinco años, comparado con el de los dos principales índices de referencia (el selectivo IBEX 35 y el sectorial Dow Jones Stoxx Insurance):

	1 Año	3 Años	5 Años
MAPFRE	(29,0%)	(31,0%)	(25,5%)
DJ Stoxx Insurance	2,0%	(38,8%)	(36,8%)
IBEX 35	(17,4%)	(35,1%)	(8,1%)



V Aniversario del Pacto Mundial.

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

	2010 ⁽¹⁾	2009 ⁽¹⁾	2008 ⁽¹⁾	2007 ⁽¹⁾	2006
BPA	0,31	0,33	0,33	0,32	0,28
INCREMENTO	(6,1%)	—	3,1%	14,3%	33,3%

(1) Cifras correspondientes a MAPFRE bajo su nueva estructura, en la que las actividades del Grupo están integradas en la sociedad que cotiza en Bolsa

La evolución del dividendo y de la rentabilidad por dividendos, calculada en base al precio medio de la acción, han sido las siguientes:

	2010	2009	2008	2007	2006
DIVIDENDO	0,15	0,15	0,14	0,11	0,07
RENTABILIDAD POR DIVIDENDO	6,3%	6,3%	4,7%	3,1%	2,2%

El beneficio por acción y el dividendo por acción se han calculado usando un factor de ajuste y el número promedio ponderado de acciones, de conformidad con lo establecido por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 33, para tomar en cuenta el efecto de la ampliación de capital realizada en 2010.

El dividendo a cuenta pagado en diciembre de 2010 ha sido de 0,07 euros brutos por acción; y el que se propone a la Junta General como dividendo complementario es de 0,08 euros brutos por acción. El desembolso total en 2010 en concepto de dividendos ha ascendido a 444,7 millones de euros, con incremento del 5,9 por 100 respecto a 2009. Así mismo, debe destacarse que, desde que se inició la actual crisis económica y financiera en 2007, MAPFRE ha aumentado el importe destinado a dividendos en un 77,7 por 100.

El Consejo de Administración, en su reunión del día 6 de marzo de 2010, acordó ofrecer a los accionistas la posibilidad de reinvertir el dividendo complementario del ejercicio 2009 en acciones nuevas de la compañía, procedentes de la ampliación de capital diseñada y acordada específicamente a ese efecto. Se suscribieron en

conjunto 89.444.572 acciones nuevas, emitidas en una ampliación de capital de 179,6 millones de euros, que comenzaron a cotizar el día 8 de julio de 2010. El dividendo a cuenta de 2010 se ha abonado en efectivo a todos los accionistas.

Información pública

La información sobre la evolución de los negocios y las actividades más relevantes de la Sociedad se pone a disposición del público inversor mediante la publicación regular de los siguientes documentos:

FRECUENCIA	Tipo de información
Anual	– Informes anuales individual y consolidado – Valor intrínseco del negocio de Vida y Ahorro
Trimestral	– Informes de acuerdo con los formatos exigidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) – Presentaciones de resultados

Adicionalmente, se han preparado presentaciones específicas que se han puesto a disposición del mercado con ocasión del anuncio del acuerdo con CATALUNYACAIXA (6 de marzo de 2010), y de la conferencia para inversores institucionales organizada por el banco Goldman Sachs (9 de junio de 2010).

Comunicación con los mercados financieros

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

– Depósito previo en los registros de la CNMV de toda la información publicada, que puede consultarse a través de la página web de la Comisión.

– Publicación de la información en el apartado de la página web corporativa de MAPFRE (www.mapfre.com) dedicado a los accionistas. Los documentos publicados en esta página web se pueden consultar tanto en castellano como en inglés.

– Distribución por correo electrónico a una base de datos de más de 600 analistas e inversores institucionales previamente registrados.

– Reuniones con analistas financieros e inversores institucionales, en España y en el extranjero.

Las reuniones presenciales y las teleconferencias dirigidas a presentar los resultados de cada trimestre se retransmiten en directo a través de Internet (“webcasts”) para facilitar el acceso del público a la compañía. En el año 2010 se han realizado ocho retransmisiones de este tipo.

Relaciones con inversores

En el siguiente cuadro se muestra la actividad de comunicación con los mercados financieros llevada a cabo en el año 2010:

Presentación de resultados.	6
Teleconferencia.	5
Reuniones con analistas e inversores institucionales españoles.	95
Reuniones con analistas e inversores institucionales de otros.	317
Participación en foros de inversiones institucionales	4

Desde el año 2001 MAPFRE participa activamente en la junta directiva de la Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI).

Datos bursátiles

Durante el ejercicio 2010 las acciones de MAPFRE S.A. han cotizado 256 días en el Mercado Continuo, con un índice de frecuencia del 100 por 100. Se han contratado 1.995.987.043 títulos, frente a 1.761.121.972 en el ejercicio anterior, con aumento del 13,3 por 100. El valor efectivo de estas transacciones ha ascendido a 4.779,4 millones de euros, frente a 4.232,7 millones de euros en 2009, con aumento del 12,9 por 100.

A finales de 2010, 9 bancos de negocios españoles e internacionales recomendaban “comprar” las acciones de la Sociedad, frente a 10 recomendaciones de “mantener” y 3 de “vender”.



Jornada sobre Ética en las finanzas en la que se presentó el II Premio Robin Cosgrove, en su edición iberoamericana.

MAPFRE y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos

MAPFRE tiene la red de distribución más amplia del sector asegurador en España, y una de las de mayor extensión y penetración en América Latina. El Grupo apuesta por el mantenimiento de redes propias en los países en los que opera, compatibilizándolas con la utilización de otros canales de distribución. La orientación al cliente, la oferta global de productos, y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales de cada uno de los mercados en que está presente son algunas de las claves del éxito de su modelo. Así, la red comercial de MAPFRE está compuesta por 5.351 oficinas propias (1.172 directas, 4.161 delegadas y 18 de representación), 6.124 de bancaseguros y 25.866 correspondientes a otros acuerdos de distribución. Además, 5.844 empleados del Grupo realizan un trabajo relacionado con la actividad comercial (2.744 en España). El siguiente cuadro muestra con mayor detalle la composición de la red comercial de MAPFRE en el mundo.

OFICINAS	2010	2009
Seguro Directo España		
Propias	3.226	3.278
Bancaseguros	4.923	3.840
TOTAL ESPAÑA	8.149	7.118
Seguro Directo Internacional		
Propias	2.065	2.468
Bancaseguros	1.201	1.310
Negocios Globales	60	60
TOTAL EXTERIOR	3.326	3.838
TOTAL OFICINAS	11.475	10.956



Profesionales de la mediación

a. Información general

Tanto en España como en América Latina, la actuación de la red de distribución de MAPFRE se apoya en la colaboración de un amplio colectivo de profesionales de la distribución de seguros (Mediadores) que, con diferentes posiciones (Delegados, Agentes, Corredores), desempeñan un papel relevante en la comercialización de las operaciones y en la atención a los asegurados. La siguiente tabla muestra la distribución de los Mediadores del Grupo por colectivos:

RED COMERCIAL	2010	2009
Seguro Directo España		
Agentes	14.068	18.417
Delegados	2.731	2.777
Corredores	5.527	3.703
TOTAL ESPAÑA	22.326	24.897
Seguro Directo Internacional		
Agentes	19.271	13.804
Delegados	2.433	3.354
Corredores	25.945	25.799
TOTAL EXTERIOR	47.649	42.957
TOTAL RED COMERCIAL	69.975	67.854

En España, durante el ejercicio 2010 se ha inscrito en el Registro de Mediadores de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones a 1.675 agentes exclusivos de MAPFRE con arreglo a la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados. Con el objetivo de agilizar esta inscripción, las entidades de MAPFRE están adheridas al Protocolo de Utilización de la Vía Telemática entre la Dirección de Seguros y Fondos de Pensiones y las Entidades Aseguradoras.

A lo largo del ejercicio 2010 se ha consolidado y estrechado la relación con el Consejo General de Mediadores; con la Asociación Independiente de Corredurías de Seguros (ADECLOSE); y con la Asociación Profesional de Mediadores de Seguros (APROMES). Además, se han estrechado las relaciones con la Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España (FECOR) y con el Instituto para la Mediación Económica y Financiera (IMAF). Dichos acuerdos reflejan la mejora continua de la relación con los mediadores y el esfuerzo por desarrollar actividades conjuntas que faciliten la profesionalización de la mediación de seguros privados.

En América, MAPFRE también tiene relación con algunas asociaciones de corredores, como AAPAS (Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros), con la que colabora para el desarrollo de actividades relacionadas con la actividad de los corredores.



Portada de la revista RED MAPFRE nº 104 (detalle).

b. Relaciones con los Mediadores

Las relaciones de MAPFRE con las entidades y profesionales que colaboran como Mediadores en la distribución de sus operaciones se desarrollan con vocación de estabilidad, permanencia y profesionalidad, lo que le permite contar con la red de distribución más amplia del sector y con un alto nivel de vinculación de los mediadores, que se traduce en niveles de rotación muy bajos. Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta del Grupo que, además de constituir uno de sus principales factores diferenciales para el cliente, aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente, tanto de productos aseguradores como financieros.

En España, la relación con los delegados y agentes que forman parte de Red MAPFRE se produce a través de diferentes medios, entre los que destacan por su importancia la infraestructura técnica y humana que aportan las oficinas directas, tanto a través de sus directores como del equipo de asesores y gestores de clientes. Periódicamente se realizan reuniones con éstos, tanto de carácter informativo como formativo, con el fin de determinar criterios de trabajo, dar orientaciones, solicitar sugerencias y darles a conocer las novedades de MAPFRE. Por otra parte, existe un programa habitual de visitas a las oficinas delegadas para incentivar la oferta comercial. Estos contactos personales se complementan con medios escritos (revistas, documentación y manuales), información a través del Portal Interno, y contacto a través de las plataformas operativas y telefónicas, que cuentan con áreas para la atención de los mediadores donde pueden realizar todo tipo de consultas y recibir orientación técnica y comercial. Además, se ha llevado a cabo una mejora y ampliación de las aplicaciones instaladas en el Portal Interno al que tiene acceso toda la Red MAPFRE.

Este año, además, se ha puesto en marcha la edición de una newsletter digital que favorece una comunicación activa con los corredores que colaboran con el Grupo, y se mantiene también otra newsletter dirigida a los operadores de bancaseguros.

En 2010 se ha impulsado la mejora de los sistemas de comunicación de MAPFRE con sus Mediadores, aumentando su eficiencia para agilizar en lo posible el intercambio de información. Entre estos sistemas destaca la progresiva implantación del Catálogo de Contenidos de Red MAPFRE.

Existen, por otra parte, medios específicos para articular la relación con los Corredores, dadas las diferentes necesidades y planteamientos propios de estos profesionales. La atención a las diferentes corredurías se lleva a cabo desde las oficinas de canales complementarios. Esto permite seguir potenciando un trato profesional, cercano y adaptado a un canal con tanto protagonismo en el sector. De forma complementaria, el Centro Nacional de Corredores facilita la gestión con las grandes corredurías, añadiendo valor a la relación entre éstas y Red MAPFRE. Además, se ha remodelado el portal de corredores para orientarlo exclusivamente a este tipo de profesionales con el objetivo de mejorar la información que se les facilita. Este año, además, se ha puesto en marcha la edición de una newsletter digital que favorece una comunicación activa con los corredores que colaboran con el Grupo, y se mantiene también otra newsletter dirigida a los operadores de bancaseguros.

En América existen también herramientas para facilitar la comunicación con la red comercial, como el boletín MAPFRE Informa Express, el *microsite* Mapfrenet o la nueva newsletter digital para delegados en Argentina; y los boletines CIMA Comercial en Colombia, Mi MAPFRE en MÉXICO, Notiflash en Panamá y MAPFRE Connect en Brasil. En este último país, en 2010 se ha puesto en marcha el "blog da rede", un canal para mejorar la comunicación y estrechar relaciones con la red comercial.

Por otra parte, en España MAPFRE pone a disposición de sus mediadores una amplia variedad de herramientas, entre las que destacan el Portal Interno de Red MAPFRE; la Oficina 2000 para agentes plaza y empleados; la plataforma informática PDM exclusiva para delegados; el portal de corredores y el de concesionarios; el sistema de publicación de informes INFORED, que facilita el seguimiento y la gestión de la actividad comercial; el Gestor de Campañas; el Sistema de Gestión Operativa; y el Sistema de Gestión Comercial, al que en 2010 se han incorporado los seguros de Empresas, con el fin de facilitar al mediador la gestión del negocio con este tipo de clientes. Asimismo se ha creado el Sistema de Distribución Agencial, una herramienta a través de la cual las oficinas directas de MAPFRE podrán distribuir productos bancarios de CAJA MADRID.

También se ha puesto en marcha en este ejercicio el proyecto "la red en la red", con el fin de que todas las oficinas de la red comercial dispongan de una página web propia acorde con la imagen del Grupo. De este modo se dota a las oficinas de una herramienta que completa la relación con sus clientes y refuerza su presencia a través de Internet.

En los países de América Latina existen también distintas herramientas para facilitar el trabajo de los mediadores, entre las que destacan el Sistema de Información de Pagos, que ofrece información actualizada sobre facturas y siniestros y el Centro de Conservación de Clientes para el mantenimiento de la cartera, ambos en Argentina; el SI24, en Chile, para prestar apoyo en la gestión de clientes y declaración de siniestros; y el portal Segal II para cotizar, emitir y cobrar pólizas *on line*, en México.

c. Selección

En el proceso de selección de nuevos Mediadores en España, MAPFRE tiene establecido un protocolo que incluye la realización de dos series de pruebas psicométricas dirigidas a evaluar la eficacia comercial y los rasgos de personalidad, tales como orientación a la venta y actitudes. Este proceso requiere la intervención del responsable comercial y de los formadores y responsables de formación de la Red, quienes aplican y corrigen las pruebas psicométricas con el fin de elegir profesionales con capacidad, potencial y ética en su actuación.

En América, existen distintos sistemas de selección de mediadores, como la realización de un test comercial para la valoración de habilidades y competencias profesionales en Chile, o la aplicación de exámenes psicométricos para evaluar la eficacia comercial y las aptitudes personales en México.

d. Formación

Un elemento de diferenciación de MAPFRE en la relación con sus Mediadores es la importancia concedida a la formación. En 2010 se ha potenciado aún más su profesionalización, a través de la formación adaptada a las necesidades de cada Mediador, con especial atención a la capacitación en nuevos productos, la formación inicial y de reciclaje, y la información centralizada. Asimismo, se ha puesto en marcha un programa de capacitación específico para oficinas de canales complementarios, adaptado a sus necesidades concretas.

Además, se ha elaborado un plan de formación para Red MAPFRE, concebido para ayudar al cumplimiento de los objetivos y al desarrollo profesional de las personas que la integran, que responde a las necesidades formativas de cada puesto, según los conocimientos y experiencia de cada alumno. El Plan se adapta a la estructura establecida para todas las áreas de formación del Grupo, e incluye información corporativa orientada a transmitir la política, cultura, estrategia y valores de la compañía; capacitación técnica, orientada al conocimiento de los procesos de las distintas áreas o Unidades del Grupo; y formación comercial, dirigida a proporcionar conocimientos sobre productos, herramientas, habilidades y técnicas de venta. En España, a lo largo de 2010 estos tipos de formación se han distribuido de la siguiente forma:

MEDIADORES	Tipo	HORAS
COMERCIAL	Multimedia	47.145
	Presencial	472.424
CORPORATIVA	Multimedia	1.115
	Presencial	1.515
TÉCNICA	Multimedia	5.016
	Presencial	8.411
TOTAL GENERAL		535.626

EMPLEADOS (RED MAPFRE)	Tipo	HORAS
COMERCIAL	Multimedia	20.205
	Presencial	90.032
CORPORATIVA	Multimedia	853
	Presencial	3.907
TÉCNICA	Multimedia	9.506
	Presencial	5.124
TOTAL GENERAL		129.627

Cabe mencionar además la formación impartida al colectivo de nuevos mediadores, y especialmente a los agentes profesionales y agentes subvencionados. A lo largo de 2010 se han formado 1.675 nuevos mediadores. En conjunto, el colectivo de nuevos mediadores ha recibido un total de 355.100 horas de formación.

En América Latina se han impartido más de 300.000 horas de capacitación en técnicas de venta y nuevos procedimientos, o de formación institucional relacionada con la cultura y la política de MAPFRE, entre otras materias.

e. Programas de apoyo

En la apuesta por la profesionalización de sus Mediadores, durante 2010 se ha consolidado el programa Agente Profesional MAPFRE, que tiene como objetivo que los mediadores alcancen madurez económica y profesional para que en el futuro puedan centrar su actividad en la venta de seguros para el Grupo. Como novedad, este año se ha incluido una nueva clasificación de estos agentes (integrales y productivos) que les permitirá disfrutar de distintas ventajas en función del volumen de producción obtenida.

También se ha consolidado la figura del Agente Subvencionado MAPFRE (ASM), un programa de ayudas para nuevos mediadores que no se dediquen exclusivamente a la mediación de seguros, pero que posean gran potencial comercial.



Acuerdos de distribución

En España, en los últimos años se ha impulsado la distribución multicanal, prestando especial atención a los diferentes tipos de Mediadores (agentes, corredores y operadores de bancaseguros), y no sólo a los agentes exclusivos del Grupo. En esta línea, se ha incrementado el número de oficinas de canales complementarios a través de acuerdos con distintas entidades, que permiten ofrecer una atención especializada y complementar la capacidad de distribución de Red MAPFRE.

Destacan en este sentido la alianza con CAJA MADRID –que implica la colaboración recíproca de las redes comerciales de ambos grupos- y las establecidas con BANKINTER, CAJA CASTILLA LA MANCHA y CAJA DUERO (para Vida y Pensiones), BBVA (para el ramo de Automóviles), y BANCA PUEYO (para Familiar, Empresas y Vida en Extremadura, Andalucía y Madrid), que han ampliado de forma importante la capacidad de distribución del Grupo. En esta línea, en 2010 se ha firmado un nuevo acuerdo con CATALUNYACAIXA para la distribución de seguros de los ramos de vida y seguros generales de MAPFRE a través de sus oficinas. En virtud de este acuerdo, MAPFRE ha adquirido el 50 por 100 de las divisiones aseguradoras de los ramos de vida y pensiones y seguros generales de cada una de las entidades financieras ahora fusionadas en CATALUNYACAIXA. En conjunto, en este ejercicio MAPFRE distribuyó sus productos en España a través de 4.923 oficinas de bancaseguros. El canal bancario aportó a MAPFRE un volumen de primas de 1.806,1 millones de euros.

El Grupo mantiene además acuerdos de distribución de seguros con otras entidades financieras, talleres, concesionarios de automóviles y centros comerciales, entre otros. Al cierre de 2010 contaba con 819 acuerdos de este tipo.

En América Latina, MAPFRE mantiene acuerdos de bancaseguros con el BANCO HIPOTECARIO DOMINICANO, con BBVA, HSBC, y con NOSSA CAIXA SEGUROS E PREVIDENCIA (Brasil). Asimismo, en 2010 se ha materializado la alianza estratégica con el BANCO DO BRASIL, para el desarrollo del negocio asegurador en ese país. Al cierre de 2010, MAPFRE contaba con un total de 1.040 acuerdos, con lo que el Grupo distribuye sus productos en América Latina a través de más de 17.223 puntos de venta, además de su propia red comercial.

En Estados Unidos, MAPFRE mantiene acuerdos de distribución exclusivos con clubes de la Asociación Americana del Automóvil (AAA), que comercializan sus productos a través de sus puntos de venta.

MAPFRE apoya la actuación de las entidades con las que mantiene alianzas o acuerdos de distribución. En esta línea, en 2010 se ha consolidado la coordinación de la formación entre MAPFRE y CAJA MADRID, para lo que los equipos de formadores del Grupo han impartido formación sobre los seguros de Automóviles, Hogar, Salud y Vida a cerca de 2.000 profesionales de la organización territorial de CAJA MADRID; y se han puesto en marcha planes de formación específicos sobre todas las líneas de productos de MAPFRE para otras entidades de bancaseguros con las que el Grupo mantiene acuerdos de distribución.



Reuniones del Club Prestigio.



MAPFRE y sus proveedores

MAPFRE mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, a la vez que les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece la normativa interna de contratación del Grupo.

Tipos de proveedores

El Grupo distingue tres categorías de proveedores con los que tiene diferentes tipos de relación:

- Proveedores de bienes y servicios de carácter general (servicios postales, valija y mensajería, material publicitario y promocional, gestión documental y archivo, servicios de impresión, mobiliario oficina, viajes de negocio, servicios derivados de la gestión de inmuebles), que se relacionan con MAPFRE a través del Departamento Central de Medios, que gestiona para todo el Grupo en España las compras de dichos bienes y servicios, establece las normas generales aplicables en dicha materia, y coordina la información a los órganos de decisión de MAPFRE sobre la actuación del Grupo en relación con sus proveedores.

- Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.), que son gestionados por las respectivas Unidades y Sociedades Operativas de acuerdo con las normas generales que establece la Dirección General de Recursos Humanos y Medios.

- Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, desarrollo de soluciones, servicios tecnológicos y comunicaciones), que se relacionan con MAPFRE a través de la Dirección General de Tecnologías y Procedimientos.

En total, MAPFRE ha mantenido principalmente relación en 2010 con 192.978 proveedores con el siguiente desglose:

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE PROVEEDORES		
	Seguro Directo España	Seguro Directo Internacional	Negocios Globales
Bienes y servicios de carácter general	2.088	10.221	319
Bienes y servicios específicos	15.459	74.165	89.051
Bienes y servicios tecnológicos	160	1.465	50

Alcance Grupo MAPFRE

En 2010, el coste total facturado por los proveedores a entidades de seguros del Grupo ha ascendido a 3.450 millones de euros, con el siguiente detalle:

	2010	2009
Bienes y servicios de carácter general	381	599
Bienes y servicios específicos	2.755	2.675
Bienes y servicios tecnológicos	313	2.675

Millones de euros / Alcance Grupo MAPFRE

Canales de relación y sistemas de apoyo

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de plataformas web, plataformas telefónicas propias o concertadas, y líneas telefónicas específicas, aunque existen responsables de proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos que gestionan la relación con los mismos. De esta forma, además de los canales específicos diseñados para cada tipo de proveedor, existe una comunicación permanente y periódica de MAPFRE con dicho colectivo. Merecen destacarse como canales especialmente significativos los siguientes:

- El Portal de MAPCOL para proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil (grúas, taxis, talleres), a través del cual pueden canalizar todas sus relaciones con MAPFRE FAMILIAR, incluyendo la suscripción gratuita a publicaciones especializadas, acceso a un canal de preguntas técnicas, y otras ventajas. Al cierre de 2010 estaban registrados en este portal más de 35.000 proveedores y se habían realizado más de 1.163.000 visitas.

- El Portal INFOCOL, a través del cual los proveedores de prestaciones patrimoniales mantienen una comunicación permanente con MAPFRE FAMILIAR. A finales de 2010 se habían registrado en esta plataforma y operaban a través de ella 531 peritos y 3.540 profesionales de reparación, de los 4.417 que colaboran con la entidad, que también cuentan con un sistema de comunicación de encargos a través de SMS.

- El Servicio de Atención al Profesional Sanitario, dirección de correo electrónico para estos proveedores en la web de MAPFRE, y el Servicio Telefónico de Atención al Profesional, mediante los cuales los profesionales sanitarios pueden obtener todo tipo de información para el desarrollo de su actividad. Además, en 2011 se pondrá en marcha un portal específico para los profesionales sanitarios de los servicios médicos concertados.

- La Web de Proveedores de MAPFRE ASISTENCIA, que incorpora un sistema de autofacturación, tramitación de incidencias y consulta de facturación.

- La plataforma operativa FUTURA para la gestión de Asistencia, ya implantada en los principales países de Europa y América Latina, que integra en el proceso al cliente y al proveedor, y permite realizar una mejor gestión de flotas.

- Los Portales de Proveedores de MAPFRE de Brasil, Colombia, México y Chile, el Servicio Web de Información de Pago para proveedores de Argentina, las herramientas *online* para la gestión de las tasaciones de Automóviles (WBAS) y la gestión de siniestros de EE. UU., las publicaciones específicas para proveedores de Brasil, y los Sistemas de Compras Web de México para proveedores de carácter general y tecnológicos. La filial de MAPFRE en EE. UU. dispone también en algunos casos de acceso a las webs de los proveedores para la monitorización de su actividad.

Criterios de selección

De acuerdo con lo establecido en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, las pautas globales en las que se basa la selección de proveedores dentro del Grupo son las siguientes:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos establecidos en dicho Código.

- Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE, salvo los regalos de cortesía de valor simbólico o de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

- Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE.



Grúa de MAPFRE en servicio.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad cuando procede, son requisitos indispensables para la elección de proveedores

De acuerdo con dichos principios, la selección de los proveedores en general y el seguimiento de sus contratos se realizan con criterios objetivos, en los que se valoran factores como la calidad, el precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, así como la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad cuando procede, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

En algunas entidades, como en MAPFRE FAMILIAR o el Departamento Central de Medios, los candidatos que no son seleccionados como proveedores, pero cumplen los criterios requeridos, pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales de modo que en el futuro se pueda recurrir a sus servicios.

Con independencia de estos criterios generales:

- MAPFRE FAMILIAR ha establecido un Procedimiento de Selección para los proveedores sanitarios que tiene en cuenta, además de los criterios de calidad y acreditación, los estándares establecidos para cada especialidad y localidad en función del número de asegurados, habitantes y necesidades comerciales. En el caso de hospitales además se tienen en cuenta la oferta asistencial en la localidad y la cartera de servicios. MAPFRE ASISTENCIA aplica criterios técnicos en sus diferentes procesos de selección, en función de las diferentes tipologías de proveedores: grúas, vehículos de alquiler, centros médicos, peritos, talleres de reparación, traslado sanitario, etc.

Merecen también destacarse los procedimientos de selección de proveedores de bienes y servicios de actividades operativas de Argentina (Sistema de Cotizaciones en línea y Comité de Compras), las herramientas de gestión de proveedores utilizadas en Brasil (Solicitud de Propuesta y Solicitud de Cotización), la normativa de Registro y Evaluación de Proveedores desarrollada en Colombia, el Comité de Credenciales para el área de Salud en Puerto Rico, y el Manual de Políticas de contratación de proveedores de Nicaragua.

- En lo referido a los procesos de selección de proveedores de bienes y servicios de carácter general, destacan la Política de Abastecimiento de Argentina, el Manual de Procesos Logísticos utilizado en Colombia, la Política de Adquisición establecida en México, el Manual de Políticas de Compra de Chile, y el Sistema de Subastas Electrónicas desarrollado en Perú.

La Dirección General de Procedimientos y Tecnologías ha desarrollado una política de selección específica para sus proveedores, a través de la cual ha definido un Mapa de Proveedores; y también son destacables en esta área la Normativa y las Disposiciones aplicadas en México, y los sistemas de Solicitud de Propuesta y Solicitud de Cotización de Brasil.

Fidelización

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago uno de los factores más valorados. MAPFRE ha desarrollado también programas específicos de fidelización de sus proveedores en diferentes áreas, entre los que destacan los de MAPFRE FAMILIAR en el área de Automoción (Programa de Fidelización y Calidad Colaboradores de Taxi 2010-2011 y Programa de Fidelización y Calidad Proveedores de Asistencia 2010-2011), que incluyen entre otras ventajas campañas de descuentos con empresas del Grupo. En esta línea, a través de la herramienta MAPCOL se ofrecen diferentes acuerdos y descuentos con terceros en áreas como reparación, *renting* y alquiler de vehículos, seguridad, etc.

MAPFRE FAMILIAR subvenciona también la adquisición de motocicletas y material de seguridad vial para la prestación de los diferentes servicios de Asistencia en Viaje; además, MAPFRE mantiene un acuerdo con la entidad financiera FRACCIONA (Grupo CAJA MADRID) para que sus proveedores puedan acceder a créditos al consumo en condiciones muy ventajosas.

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

Formación

MAPFRE tiene también un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. De forma general se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos, herramientas y cursos *online* y presenciales para proveedores, de forma que se facilite su labor y puedan mantenerse actualizados en cuanto a modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos u otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones. Merecen destacarse:

- Los diversos cursos que se imparten en España a los proveedores de servicios en relación con la gestión de siniestros, como los de Gerentes de Empresas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Motocicletas, Metodología y Técnicas de Asistencia a Vehículos Industriales, y Reparación de Daños en Paneles de Aluminio. MAPFRE FAMILIAR imparte también formación específica para los denominados Talleres Distinguidos, como son los Cursos de Bancada y Estiraje, de Reparaciones de Carrocerías de Automóviles y de Técnicas de Organización del Taller.

- El Manual Operativo del Profesional Sanitario, que le facilita toda la información de interés para su relación con MAPFRE.

- Los cursos impartidos a peritos de MAPFRE EMPRESAS en diferentes ramos como Avería de Maquinaria, Responsabilidad Civil de Administraciones Públicas, Judiciales, y Curso Básico de Investigación de Incendios.

- Las acciones formativas para la gestión de servicios a través de la herramienta Futura de MAPFRE ASISTENCIA realizadas en Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Grecia, México, Turquía y Venezuela, así como las jornadas específicas de automoción realizadas en Irlanda, Estados Unidos y Turquía, entre otros países.

- Los cursos de formación para proveedores incluidos en la campaña “Amigos do Peito”, en Brasil, orientada a Talleres y personal de Asistencia; los cursos de Trabajo Seguro en las Alturas, Tipos de Contratos, y Responsabilidad Civil, los tres impartidos en Colombia; la formación en servicio al cliente y aspectos técnicos a tasadores independientes en Estados Unidos así como los cursos de facturación para compañías de defensa legal en este país; los manuales para Proveedores y la formación comercial en salud de Puerto Rico; los cursos para proveedores de seguridad y vigilancia en Portugal; las reuniones formativas en Perú para los proveedores de servicios de asistencia; los cursos de atención y servicio al cliente para el área de Automóviles en El Salvador; y los cursos para la Red de Seguros de Personas en Guatemala.

Además, MAPFRE ofrece a sus proveedores el acceso a los cursos y congresos organizados por FUNDACIÓN MAPFRE y CESVIMAP (Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE), y les facilita información acerca de los principios institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno y la Política de Responsabilidad Social del Grupo mediante el portal MAPCOL, utilizado en España. En otros países se han realizado diferentes acciones para difundir estos últimos aspectos; en concreto en Argentina, dónde los proveedores asumen como propios los Principios para una Gestión Responsable, se ha desarrollado una formación sobre Trabajo Decente en la Cadena de Valor e Inclusión Laboral, y en Brasil se han desarrollado talleres sobre sostenibilidad en los negocios.



Calidad

Todas las entidades del Grupo llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de visitas a las instalaciones del proveedor o encuestas entre los clientes. Las evaluaciones de calidad y los criterios utilizados varían en función de las actividades que realizan para MAPFRE. En general, se lleva a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo, y de la competitividad de sus tarifas. El sistema de evaluación de los proveedores se extrae de diferentes canales: incidencias detectadas por los operadores; visitas, reuniones o convenciones con los proveedores; comités de compras; comunicación con el cliente; y auditorías internas y específicas. Los principales parámetros de calidad son los siguientes:

- MAPFRE FAMILIAR efectúa diversos controles y acciones para evaluar e impulsar la calidad del servicio proporcionados por sus proveedores operativos. Por una parte, se realiza un seguimiento del número de quejas y reclamaciones derivadas de las actuaciones de los proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil. Además, dentro de los programas desarrollados para impulsar la calidad, durante el ejercicio 2010 se ha facilitado la obtención gratuita de certificaciones de Calidad TQ a 17 Talleres Distinguidos. Dicha certificación, expedida por CESVIMAP, distingue a los talleres que son capaces de ofrecer una mayor calidad de reparación a sus clientes, teniendo en cuenta criterios referentes a instalaciones y equipos, personal y procedimientos de trabajo. Merecen destacarse los siguientes datos, que reflejan el resultado de las evaluaciones de la calidad de los proveedores de prestaciones patrimoniales de MAPFRE FAMILIAR realizados en 2010:

	Reparadores	Peritos
Ratio de servicios retrasados en devolución ⁶	0,73 %	10,48%
Vida media del servicio retrasado (días) ⁷	1,20	15,12
Incidencias en los servicios	0,22	n.d.

(6) Mide el porcentaje de servicios finalizados fuera del plazo establecido
(7) Mide los días desde que se ha cumplido el plazo de devolución hasta que finaliza el servicio

MAPFRE FAMILIAR ha realizado también 40.658 controles de calidad presenciales para verificar el trabajo realizado en las prestaciones patrimoniales, así como 78.717 encuestas telefónicas de satisfacción a clientes a nivel nacional, obteniéndose una valoración global de 8,93 puntos sobre 10. A continuación se resumen los principales resultados obtenidos en 2010:

	Puntuación (sobre 10)
Puntualidad	9,19
Imagen	9,26
Trato al cliente	9,26
Calidad de la reparación	9,18
Limpieza	9,20
Uniformidad	7,20

Asimismo, dentro de la campaña de calidad de proveedores de Hogar (Tourmap 2010), se ha premiado a un total de 50 proveedores valorando aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE.

MAPFRE FAMILIAR utiliza también diferentes indicadores para evaluar la calidad de los servicios prestados por los proveedores sanitarios y funerarios, como la capacidad resolutoria de problemas, la actitud comercial, la disponibilidad de vehículo, la instalación de tanatorio, etc.; y está prevista la puesta en marcha de un plan integral de calidad de servicios médicos.

- MAPFRE ASISTENCIA mide en cada una de sus unidades una serie de parámetros mínimos que incluyen ratios de rechazo de servicios y de reclamaciones procedentes, el tiempo medio de llegada al lugar de la asistencia, la satisfacción de clientes y el estado de los equipos y las instalaciones.

- En las filiales de MAPFRE en el exterior, son relevantes las evaluaciones que se llevan a cabo en Colombia, Estados Unidos y Honduras, y las encuestas periódicas a proveedores que se realizan en Estados Unidos, México, Perú, Puerto Rico y Chile. Destaca también el Certificado de Gestión de la Calidad para proveedores expedido en Turquía, con base en criterios aprobados internacionalmente.

En el marco de las relaciones con los proveedores de bienes y servicios tecnológicos, también se llevan a cabo diversos controles a través de encuestas internas y reuniones de seguimiento en las que se miden diferentes atributos como eficacia de los proyectos, integración, fiabilidad, transparencia, eficiencia en costes, liderazgo y gestión por procesos (Dirección General de Tecnologías y Procedimientos), evaluaciones periódicas (Brasil y Colombia), encuestas a socios tecnológicos (México), o Informes de Cumplimiento de Acuerdos de Calidad de Servicio (Puerto Rico).

5

Dimensión Medioambiental de MAPFRE

La Política Medioambiental de MAPFRE se articula en torno a tres pilares: la integración del Medio Ambiente en el negocio, la Gestión Medioambiental, y la promoción de la Responsabilidad Medioambiental.

El concepto de sostenibilidad, entendido como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el Medio Ambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes, y está recogido expresamente en su Código de Buen Gobierno.

La Política Medioambiental de MAPFRE se articula en torno a tres pilares: la integración del Medio Ambiente en el negocio, la Gestión Medioambiental, y la promoción de la Responsabilidad Medioambiental.

Evaluación de los objetivos ambientales de 2010

Se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación al impacto ambiental directo: se ha consolidado el Sistema de Gestión Medioambiental en los 22 establecimientos en los que se encuentra implantado, como paso previo a la prevista ampliación dirigida a establecimientos ubicados fuera de España, así como a otras empresas MAPFRE cuya actividad no es propiamente aseguradora. A continuación se detallan los objetivos en relación al impacto directo y la evaluación de los mismos, con indicación de las actuaciones planificadas y su grado de cumplimiento:

Objetivo	Evaluación del objetivo		Actuaciones para lograr el objetivo		
	Resultado	Evolución	Prevista	Desarrollada (Sí/No)	Comentarios
Ampliación a 23 los establecimientos de MAPFRE con Diagnósticos Ambientales.	23	+	Consolidación del Sistema de Gestión Ambiental en sedes de Direcciones Generales Territoriales. Diagnósticos Ambientales en ESTIAUTO.	Sí	
Obtener la certificación energética conforme a la Norma UNE EN 16001 en 2 edificios	2 Centros	+	Actualización del Sistema de Gestión Energética. Gestión de Consumos.	Sí	
Ampliar la gestión medioambiental a Argentina, Brasil, México y Puerto Rico y obtener Indicadores Medioambientales	Argentina Brasil México Puerto Rico	+	Determinación de la estructura de gestión. Determinación de Alcance. Marco Legislativo y Empresarial.	Sí	Iniciada también en Colombia
Reducir un 2% el consumo de energía por empleado entre 2008 y 2010	1,2% aumento	=	Implantación de medidas de ahorro energético en edificios. Optimización de la gestión de proveedores de energía eléctrica. Criterios de eficiencia en reformas y en obras nuevas	Sí	Se ha reducido un 3,2 % el consumo total de energía. Se ha obtenido una reducción del 28% en el total de emisiones de CO ₂ por empleado

- + Evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior
- = No se evidencia evolución favorable ni desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.
- Evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior

En cuanto al impacto ambiental indirecto, se han mantenido las actuaciones sostenibles destinadas a los empleados, en lo referido a su transporte al lugar de trabajo, y las de desarrollo de plataformas de comunicación y de acceso a redes informáticas fiables y seguras, que disminuyen la necesidad de desplazamientos. Para la promoción del uso de estas plataformas, se ha avanzado en la sistematización y simplificación de sus procesos de utilización, para facilitar el acceso a las mismas. Se ha extendido la responsabilidad medioambiental a los proveedores, mediante el establecimiento de criterios de selección que valoran su comportamiento ambiental, y la inclusión de cláusulas medioambientales en los contratos. También se ha incrementado la oferta a los clientes del Grupo de productos y servicios que propician comportamientos sostenibles. Finalmente, todas estas actuaciones se han difundido a la Sociedad a través de la participación en diferentes iniciativas de ámbito nacional e internacional, y de la colaboración con organismos y administraciones públicas para la promoción del comportamiento ambiental responsable.

Eco-eficiencia

MAPFRE valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad. Uno de los principales es el consumo de recursos, por lo que se ha continuado trabajando en medidas para lograr un menor consumo de recursos por empleado, entre las que merecen destacarse las siguientes:

- Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios existentes, y en el diseño y construcción de los nuevos.
- Intensificación de la participación del Departamento de Ecoeficiencia y ahorro energético en el desarrollo de los Proyectos de los establecimientos de MAPFRE, en especial de aquellos en que, por causa de la concentración de instalaciones técnicas, el consumo de energía es un factor crítico para su explotación.
- Realización de estudios de reducción de consumo energético a través de distintos tipos de sistemas o tecnologías.
- Racionalización de horarios de funcionamiento de instalaciones en edificios.
- Distribución de material divulgativo e informativo como continuación a las medidas de fomento de la reducción de los consumos de agua, papel y energía entre los empleados del Grupo.

Gestión medioambiental y energética

En MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado de cualquier actividad desarrollada que pueda tener un impacto sobre el Medio Ambiente. Dichas normas se implantan a través de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la ISO 14001, así como de un Sistema de Gestión Energética de acuerdo a UNE EN 16001. La gestión de los riesgos medioambientales contribuye a la mejora del desempeño económico a través de un empleo más eficiente de los recursos energéticos, y de la mejora en el tratamiento de sus costes.



En 2010 se ha consolidado el proceso de implantación de dicho Sistema, de forma que un 43,74 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en 22 centros con certificado medioambiental ISO 14001, de los que dos tienen actividad no administrativa (talleres). También se ha conseguido el Certificado de Gestión Energética conforme a la nueva Norma UNE EN 16001 para dos de los edificios emblemáticos de MAPFRE: la Torre Olímpica de Barcelona, con una ocupación de más de 1.800 personas, de las que 457 son empleados de MAPFRE, y la sede central del Grupo, en Majadahonda, donde en la actualidad trabajan 943 personas, y que contaba anteriormente con un sistema de Gestión Energética según la Norma UNE 216301.

Para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental y posibilitar la ampliación de estas actuaciones, se utilizan plataformas informáticas de acceso a documentos y registros ambientales, de gestión de proyectos, de identificación de requisitos ambientales, y de control administrativo de gestión de residuos, que permiten disponer de información continua sobre el estado de los indicadores relativos a la gestión de los residuos y la energía, así como de los proyectos y actuaciones en materia medioambiental y energética.

Como se apuntaba anteriormente, las cláusulas medioambientales figuran de forma sistemática en los pliegos de contratación, lo mismo que los criterios de sostenibilidad en las especificaciones de compra, y en las matrices utilizadas para las comparaciones de ofertas, con especial atención a los suministros corporativos de gran envergadura, como pueden ser los referidos a Ofimática. Dichas medidas son objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.

Por ello, se ha continuado avanzando en la sustitución de productos utilizados en el desempeño de las actividades del Grupo por otros más respetuosos con el medio ambiente: el papel de copias es libre de cloro (ECF), y dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad; el 99 por 100

de todo el papel consumido, que incluye impresos, agendas o carteles, dispone igualmente de certificado de explotación sostenible.

A lo largo de 2010 se ha desarrollado un proceso de gestión centralizada de impresión, a implantar en 2011 que optimizará el ahorro de papel y consumibles, a partir de una monitorización de los trabajos de impresión y del establecimiento, por defecto, de las configuraciones de ahorro de papel y consumibles que incorpora la mayoría de los equipos ofimáticos, que también disponen de las correspondientes medidas de eficiencia y ahorro energéticos.

Procesos de control y evaluación de impacto ambiental directo

Según establece el Sistema de Gestión Medioambiental, en 2010 se han realizado 59 visitas de control a edificios del Grupo, en las que se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contienen propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales de cada centro de trabajo.

Gestión del agua

En 2010 MAPFRE consumió 253.240 m³ de agua, lo que supone una disminución del 24 por 100 respecto a 2009. En sus instalaciones, el agua procede de la red sanitaria pública y se destina a usos sanitarios o de climatización salvo en los talleres, donde antes del vertido se realiza un tratamiento físico de separación de grasas. Así pues, la mayoría de los vertidos no tienen presencia de contaminantes químicos, ni requieren procesos de tratamiento específico, por lo que se realizan a redes de saneamiento municipal.

Emisiones a la atmósfera

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

Por otra parte, los sistemas de extinción de incendios son de agua nebulizada en cumplimiento del Protocolo de Montreal de reducción de los compuestos cloro-fluorocarbonados (CFC). Además, se ha continuado con la aplicación de un plan para la sustitución del refrigerante R-22 por refrigerantes ecológicos en las instalaciones con equipos que utilizan CFC, conforme a los requisitos establecidos en la legislación vigente.

Gestión de residuos

Como consecuencia de la actividad desarrollada en los centros de trabajo de MAPFRE, se generan residuos de diversas características cuya gestión es compleja dada la dispersión geográfica de la red comercial. Desde la finalización en 2007 del proceso de implantación de un sistema avanzado de logística inversa, la gestión de residuos del conjunto de MAPFRE ha experimentado en estos años un proceso de optimización y diversificación, y se han mantenido o mejorado los anteriores niveles de crecimiento de recursos gestionados.

MAPFRE ha seguido desarrollando la gestión de residuos de consumibles y aparatos eléctricos y electrónicos, a través de procesos de recuperación de activos. Esto ha permitido reducir los costes de gestión de los residuos mediante su compensación parcial con la venta de "materias primas secundarias". A ello hay que añadir la recuperación de plata procedente de la gestión de radiografías.

Resultado de estas actuaciones son las 845 toneladas de papel recicladas en 2010 y los 5.363 equipos ofimáticos fuera de uso gestionados, de los cuales 1.583 corresponden a donaciones a colegios, asociaciones y otras entidades o personas y 3.780 a reciclado con entrega a planta autorizada.

Entre las actividades de optimización llevadas a cabo, y prevaleciendo la reutilización frente al reciclado, se ha continuado participando con la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas en la campaña de recogida de teléfonos móviles fuera de uso, en la que los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, sociales y de educación en favor de los colectivos y países más desfavorecidos. La cantidad acumulada de móviles recogidos alcanza las 11.946 unidades.





En otra línea de actuación, las entidades CESVIMAP y CESVI RECAMBIOS han continuado trabajando en la gestión de los vehículos fuera de uso, para reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los mismos y facilitar un tratamiento no contaminante, así como para recuperar piezas, compuestos y materiales para nuevos usos. A mediados de 2010, CESVI RECAMBIOS alcanzó la cifra acumulada de 20.000 vehículos desmontados, de los que se extrajo más de 105.000 L de aceite, 1.500.000 L de combustible, más de 30.000 L de anticongelante y más de 10.000 toneladas de chatarra para su reutilización o reciclaje. En 2010 se han tratado en sus instalaciones 2.494 vehículos fuera de uso, y se han recuperado 68.980 piezas y componentes.

Promoción de la responsabilidad medioambiental

Organismos y administraciones públicas

MAPFRE participa en foros medioambientales como el Pacto Mundial y el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras y Sector Seguros (UNEP FI), cuyos trabajos sobre aseguramiento sostenible se han comentado anteriormente, así como en grupos de trabajo sobre el análisis y evaluación de riesgos medioambientales, el cambio climático y los gases de efecto invernadero, y la gestión de residuos; y ha firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en relación al ahorro de agua y a la eficiencia energética.

MAPFRE ha suscrito también la declaración de Kyoto de la Asociación de Ginebra, que establece compromisos de Impulso a la Investigación destinada a la evaluación y gestión de los riesgos relacionados con el clima, al desarrollo de productos que incentiven la compensación o la reducción de los niveles de emisión de gases de efecto invernadero, y al desarrollo de proyectos de energía de bajas emisiones; a mejorar la información a los clientes acerca de sus niveles de riesgo relacionado con el clima, de las estrategias de mitigación y adaptación y de los beneficios financieros que éstas suponen; y a reducir la "huella de carbono" de la propia industria aseguradora.

También colabora en aquellas iniciativas que pretenden la concienciación de la Sociedad ante los retos de sostenibilidad y los riesgos asociados al Cambio Climático. Un ejemplo de ello ha sido la participación en "La Hora del Planeta" en la que, además del gesto simbólico de apagar las luces de los letreros luminosos de la compañía y de sus carteles publicitarios durante una hora, se informaba a los empleados del contenido y objeto de dicha iniciativa, además de expresar públicamente el compromiso ya existente de reducción de emisiones de CO₂.

Además, MAPFRE ha participado en el Informe España: las 85 mayores empresas por capitalización del *Carbon Disclosure Project 2010*.

Proveedores

MAPFRE contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. Además de incluir cláusulas medioambientales en los contratos de prestación de servicios, dota de procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto en el entorno que operen en centros de trabajo con certificado ambiental, con el objetivo de informarles sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, los proveedores de Servicios Ambientales de MAPFRE, además del proceso de selección en el que se contrastan sus autorizaciones y se evalúa su capacidad de servicio, se encuentran en un proceso de evaluación permanente, que garantice el mantenimiento de dichas condiciones.

Empleados

El personal de MAPFRE en España ha recibido un total de 8.964 horas lectivas de formación medioambiental. El compromiso medioambiental de MAPFRE sigue formando parte de los contenidos de la formación corporativa. Por otra parte, la Dirección de Medio Ambiente de MAPFRE ha impartido 82 horas lectivas de formación ambiental a terceros.

En 2010 ha seguido en marcha el proyecto "Compartir coche", que facilita el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para realizar el desplazamiento habitual a su centro de trabajo.

Además del incremento de accesos a plataformas de comunicación, con redes informáticas fiables y seguras que disminuyen la necesidad de desplazamientos, se está trabajando en la sistematización y simplificación de los procesos de utilización de las mismas para promover su utilización.

La Zona del Empleo del Portal Interno, además de la información general referente a la Política Medioambiental y Energética de MAPFRE, ha creado un apartado especial denominado "¿sabías que?", en el que periódicamente aparecen como novedades consejos relacionados con el medio ambiente y el ahorro energético.

La intranet de Medio Ambiente de MAPFRE está ya accesible a empleados que desarrollan su trabajo fuera de España, e incluye un buzón de sugerencias medioambientales, que ha recibido 98 consultas a lo largo del año.

Cualquier consulta o sugerencia sobre el medio ambiente en MAPFRE puede realizarse a través de la dirección de correo electrónico medioambiente@mapfre.com.

Principales magnitudes medioambientales de MAPFRE

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					
	Unidad	Alcance	2008	2009	2010	Evolución 2010
Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental						
Pólizas Responsabilidad Civil medioambiental suscritas	nº	(8)	894	919	1.000	+
Instalaciones de energía edifica aseguradas	MW	(6)	5.155	8.911	11.734	+
Aerogeneradores asegurados	nº	(6)	5.230	8.481	9.495	+
Explotaciones forestales sostenibles	ha	(8)	22.778,96	80.109,66	19.979,60	N.C.
Primas netas en productos ambientales	€	(11)	9.938.491,00	19.912.670,28	32.201.448,23	+
Gestión Ambiental						
Empleados bajo ISO 14001	%	(1)	31,61%	41,82%	43,74	+
Inspecciones o auditorías ambientales	nº	(9)	45	64	59	+
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(9)	171	186	255	+
Horas de formación medioambiental	nº	(10)	2.459	2.646	8.964	+
Gastos ambientales	€	(1)	299.511	501.702	477.052	=
Multas o sanciones medioambientales	nº	(1)	—	—	—	+
Agua						
Consumo de agua	m³	(1)	427.390	335.181	253.240	+
Energía						
Consumo de energía total	kWh	(1)	67.458.251	66.670.392	65.317.953	+
Consumo de energía de la red pública	kWh	(1)	60.031.555	61.562.900	60.404.730	+
Consumo de gas natural	m³	(1)	232.000	201.874	152.667	+
Consumo de gasóleo	L	(1)	496.244	430.197	329.185	+
Papel y consumibles						
Total consumo de papel	Tm	(2)	1.919	2.092	2.000	+
Total consumo papel reciclado	Tm	(2)	46	39	26	-
Papel ECF sobre total papel de copia consumido	%	(2)	100%	100%	100%	+
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	70%	98%	99%	+
Total consumo de tóner	ud	(2)	19.988	18.373	11.880	+

Continúa en la página siguiente.

- Evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior.
 - No se evidencia evolución favorable ni desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.
 - Evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.
- N.D.: Dato no disponible
N.A.: No aplica
N.C.: Dato no comparable con el ejercicio anterior

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					
	Unidad	Alcance	2008	2009	2010	Evolución 2010
Gestión de Residuos						
Total tóner reciclado	ud	(1)	6.512	8.259	6.821	⊖
Tóner reciclado / Tóner consumido	%	(1)	32,6%	45,0%	57,4%	+
Tóner reciclado/empleado	ud	(1)	0,57	0,73	0,62	⊖
Total papel reciclado	kg	(1)	674.260	1.197.992	845.057	⊖
Papel reciclado / Papel consumido	%	(1)	35,1%	57,3%	42,3%	⊖
Papel enviado a reciclar/empleado	kg	(1)	59	106	77	⊖
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	ud	(1)	3.944	4.205	5.363	+
Ordenadores y equipos electrónicos donados	% ud	(1)	13%	16,8%	29,5%	+
Soportes informáticos gestionados	kg	(1)	4.892	1.544	4.330	+
Teléfonos móviles reciclados	ud	(1)	8.127	10.509	11.946	⊖
Pilas gestionadas	kg	(1)	474	944	1.282	+
Radiografías	kg	(1)	123	1.200	80	⊖
Medicamentos caducados y envases de medicamentos	kg	(1)		120	63	⊖
Vehículos fuera de uso (VFU) tratados	ud	(3)	2.899	2.319	2.494	+
Piezas de VFU recuperadas	ud	(3)	71.198	60.088	68.980	+
Residuos sanitarios	kg	(4)	366,1	4.391	3.137	+
Residuos peligrosos en edificios	kg	(1)	4.562	3.518	3.839	⊖
Residuos peligrosos en talleres	Tm	(5)	106	85	90	⊖
Residuos no peligrosos en talleres	Tm	(5)	2.081	1.711	1.245	+
Emisiones						
Emisiones directas de CO ₂	Tm	(1)/(7)	1.827	1.218	1.209	+
Emisiones indirectas de CO ₂	Tm	(1)/(7)	24.013	24.010	16.309	+
Eco eficiencia						
Agua consumida/empleado	m ³	(1)	37	29	23	+
Papel consumido/empleado	Tm	(1)/(2)	0,16	0,18	0,18	⊖
CO ₂ emitido directo/empleado	Tm	(1)/(7)	0,16	0,11	0,11	⊖
CO ₂ emitido indirecto/empleado	Tm	(1)/(7)	2,08	2,11	1,48	+
Total energía consumida/empleado	kWh	(1)	5.854	5.850	5.925	⊖

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

(1) Incluye los datos de las sociedades cabeceras del Grupo MAPFRE en España.

(2) Dato de consumo de las compras realizadas por la Dirección Central de Medios.

(3) Dato de CESVIMAP.

(4) Los datos se refieren a los residuos sanitarios de clase III generados en los servicios médicos de atención a empleados de los edificios de Torre MAPFRE, Paseo Alameda, Aravaca, General Perón y Sede Social y a las clínicas de rehabilitación y centros médicos.

(5) Los datos se refieren a los residuos de talleres generados en CESVIMAP, CESVIRECAMBIOS, Y TALLERES ESTIAUTO DE AVILA, ALCALÁ Y TENERIFE.

(6) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre. Sólo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE.

(7) El cálculo de las emisiones de CO₂ se ha realizado en base a la metodología propuesta para el Sector Oficinas, por el GhG Protocol, del *World Business Council for Sustainable Development*.

(8) Datos de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre. En 2010 sólo se incluyen las pólizas forestales que garantizan repoblación.

(9) Se refiere a las actuaciones medioambientales desarrolladas desde los servicios centrales del Grupo MAPFRE.

(10) Incluye las horas de formación recibidas por el personal de MAPFRE y las impartidas a terceros por los servicios corporativos de MAPFRE.

(11) Dato de MAPFRE EMPRESAS Y GLOBAL RISKS, a 31 de diciembre, salvo Plantas Fotovoltaicas de MAPFRE EMPRESAS (datos a30 de junio). Sólo se incluyen los datos que corresponden a la participación de MAPFRE.

⊕ Evolución favorable del indicador respecto al ejercicio anterior.

⊖ No se evidencia evolución favorable ni desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.

⊖ Evolución desfavorable respecto a los datos disponibles del ejercicio anterior.

N.D.: Dato no disponible

N.A.: No aplica

N.C.: Dato no comparable con el ejercicio anterior

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	INDICADORES 2010 AMÉRICA					
	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Puerto Rico
Energía						
Consumo energía eléctrica (MWh)	1.683	1.782 (1)	1.157 (1)	763	2.006	96
Consumo de Gas (m ³) (1)	NA	NA	33.519	NA	NA	NA
Consumo de gasóleo (L) (1)	311	1.310	1.000	NA	8.500	8.816
Total energía consumida (MWh)	1.686	1.795	1.519	763	2.090	183
Energía eléctrica consumida por empleado (kWh)	4.282	2.454	3.517	2.725	2.461	158
Total energía consumida por empleado.(kWh)	4.290	2.472	4.617	2.725	2.564	301
Agua						
Consumo de agua (m ³) (1)	ND	9.705	8.142 (1)	2.514	ND	9.276
Papel y consumibles						
Consumo de papel (Tm)	328	56	25,72	35,7	28,39	100
Consumo de toner (Ud.)	3.187	ND	ND	356	ND	ND
Gestión de Residuos						
Residuos no peligrosos edificios (kg)	485 (Envases)	6.026 (plástico) 259 (vidrio) 35.260 (resto)	ND	ND	ND	ND
Papel enviado a reciclar (Tm)	16,31	32,74	4,1	2,67	ND	ND
Tóner: Ud.(% del consumo))	1.293 (39%)	483 (ND)	ND	166 (47%)	850	ND
Pilas (kg)	NA	133	NA	NA	NA	NA
Residuos sanitarios (kg)	593 (2)	ND	NA	25	NA	NA
Residuos peligrosos edificios (kg)	ND	1.920	ND	ND	(240 baterías)	ND
Residuos peligrosos talleres (Tm)	13,9 (líquidos) 14,5 (baterías) [3]	NA	NA	NA	NA	NA

Nota: salvo indicación en contra, el alcance de los datos corresponde a los edificios sede de entidades. La ocupación por empleados de MAPFRE es, respectivamente:

Argentina: 393	Brasil: 726	Chile: 329
Colombia: 280	México: 815 [536+279]	Puerto Rico: 609

(1) Consumo estimado imputable a las entidades de MAPFRE (criterio de superficie ocupada)

(2) No se incluyen los líquidos radiológicos [1810 L]

(3) Datos de CESVI Argentina. Corresponden a 9 empresas asociadas, incluida MAPFRE



6

Información complementaria

Principales asociaciones

(Información a 31.12.10)

ESPAÑA

- AGRUPACIÓ D'INDUSTRIALS DEL BAIX VALLÉS (AIBV)
- ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE COMUNICACIÓN (DIRCOM)
- ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE FARMACIA DE MADRID (ADEFARMA)
- ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE INVERSIÓN COLECTIVA (INVERCO)
- ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES SEVILLANOS DE ANESTESIOLOGOS Y REANIMADORES (APSAR)
- ASOCIACIÓN EMPRESARIOS DE COMERCIO E INDUSTRIA DE MADRID (AECIM)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ASESORES FISCALES (AEDAF)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MUJERES EMPRESARIAS DE MADRID (ASEME)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ASESORES FISCALES Y GESTORES TRIBUTARIOS (ASEFIGET)
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MARKETING DIRECTO
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LAS RELACIONES CON INVERSORES (AERI)
- ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ASEGURADORES DE LA PRODUCCIÓN AGRÍCOLA (AIAG)
- ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA PARA EL DESARROLLO DE LOS SEGUROS AGROPECUARIOS (ALASA)
- ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APD)
- ASOCIACIÓN SÍNDROME DE WILLIAMS DE ESPAÑA
- INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS (IAI)
- INVESTIGACIÓN COOPERATIVA ENTRE ENTIDADES ASEGURADORAS Y FONDOS DE PENSIONES (ICEA)
- RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL
- UNIÓN ESPAÑOLA DE ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS (UNESPA)
- UNITED NATIONS ENVIRONMENTAL PROGRAMME FINANTIAL INITIATIVE (UNEPFI)
- UCEAC - UNIÓ CATALANA D'ENTITATS ASSEGUADORES I REASSEGUADORES

ARGENTINA

- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMPAÑÍA DE SEGUROS (AACS)
- ASOCIACIÓN ARGENTINA DE COMUNICACIÓN INTERNA (AACI)
- ASOCIACIÓN CRISTIANA DE DIRIGENTES DE EMPRESA (ACDE)
- ASOCIACIÓN DE ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (ADARA)
- ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE VIDA Y RETIRO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (AVIRA)
- ASOCIACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA ARGENTINA (ADRHA)
- CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA EN LA ARGENTINA (AMCHAM)
- CÁMARA ESPAÑOLA DE COMERCIO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (CECRA)
- CONSEJO EMPRESARIO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (CEADS)
- INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)
- INSTITUTO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA ARGENTINA (IDEA)
- UNIÓN DE ASEGURADORES DE RIESGOS DEL TRABAJO (UART)

BRASIL

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA AUTOMOTIVA (AEA)
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE GERÊNCIA DE RISCOS (ABGR)
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA DE TRÁFEGO (ABRAMET)
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT)
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS (ABT)
- CÂMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO EN BRASIL
- CLUBES DE VIDA EM GRUPO SÃO PAULO, RIO DE JANEIRO, RIO GRANDE DO SUL E PARANÁ
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE SEGUROS, RESSEGUROS, PREVIDÊNCIA PRIVADA ABERTA, SAÚDE SUPLEMENTAR E CAPITALIZAÇÃO (CNSEG)
- FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE EMPRESAS DE SEGUROS (FIDES)
- FEDERAÇÃO NACIONAL DE CAPITALIZAÇÃO (FENACAP)
- FEDERAÇÃO NACIONAL DE SEGUROS GERAIS (FENSEG)
- FEDERAÇÃO NACIONAL DE PREVIDÊNCIA PRIVADA E VIDA (FENAPREVI)
- FUNDAÇÃO ABRINQ
- FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE SEGUROS (FUNENSEG)
- INSTITUTO ETHOS
- INSTITUTO SÃO PAULO CONTRA A VIOLÊNCIA (DISQUE-DENÚNCIA)

- LIFE INSURANCE MARKETING RESEARCH ASSOCIATION (LIMRA)
- LIFE OFFICE MANAGEMENT ASSOCIATION (LOMA)
- SINDICATO DAS EMPRESAS DE SEGUROS PRIVADOS E DE CAPITALIZAÇÃO (SINDSEG)
- SOCIEDADE BRASILEIRA DE CIÊNCIAS DO SEGURO (SBCS)

CHILE

- ASOCIACIÓN DE ASEGURADORES DE CHILE (AACH)

COLOMBIA

- ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TÉCNICOS EN REASEGUROS (ACTER)
- ASOCIACIÓN DE ACTUARIOS
- CÁMARA DE COMERCIO BOGOTÁ Y NIVEL NACIONAL
- CÁMARA DE COMERCIO HISPANO COLOMBIANA
- CASA ESPAÑA
- CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL COLOMBIA (CESVI)
- CONSEJO COLOMBIANO DE SEGURIDAD (CCC)
- FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS (FASECOLDA)
- FUNDACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS (FUNDASEG)
- INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE (INIF)
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS (INS)
- LIFE INSURANCE MARKETING RESEARCH ASSOCIATION (LIMRA)
- LIFE OFFICE MANAGEMENT ASSOCIATION (LOMA)

COSTA RICA

- CÁMARA DE COMERCIO COSTARRICENSE
- CÁMARA DE EMPRESAS ESPAÑOLAS

EE.UU.

- BETTER BUSINESS BUREAU (CENTRAL OHIO). (BBB)
- IIA INDEPENDENT INSURANCE AGENTS AND BROKERS OF AMERICA (OH, OR, TN, KY, IN)
- PROFESSIONAL INSURANCE AGENTS (PIA) (TN, OH, OR, ID)
- CAR COMMONWEALTH AUTOMOBILE REINSURERS
- INSURANCE FRAUD BUREAU OF MA (IFB – MA)
- MASSACHUSETTS ASSOCIATION OF INDEPENDENT AGENTS (MAIA)
- MASSACHUSETTS PROPERTY INSURANCE UNDERWRITING (MPIUA)
- ASSOCIATION ALSO KNOWN AS THE MASSACHUSETTS FAIR PLAN (FAIR)

- ACCESS TO INSURANCE REQUIREMENTS AIR PLAN – MASSACHUSETTS
- BROKERS INSURANCE GROUP (BIG)
- BETTER BUSINESS BUREAU OF ALAMEDA COUNTY
- INSURANCE BROKERS NETWORK (IBN)
- INSURANCE BROKERS OF AMERICA (IBA)
- PROFESSIONAL INSURANCE AGENTS (PIA)

ECUADOR

- CAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL
- CAMARA DE COMERCIO DE QUITO
- CAMARA DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL ECUADOR
- CAMARA ECUATORIANOAMERICANA DE COMERCIO
- CAMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO
- CAMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE QUITO

EL SALVADOR

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

GUATEMALA

- ASOCIACIÓN GUATEMALTECA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AGIS)
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE AFIANZADORAS DE GUATEMALA (ANAG)

HONDURAS

- ASOCIACIÓN HONDUREÑA DE INSTITUCIONES BANCARIAS (AHIBA)
- ASOCIACIÓN HONDUREÑA DE PEQUEÑOS PRODUCTORES DE ENERGÍA RENOVABLE (AHPPER)
- CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DEL PAÍS (CCIT)
- CÁMARA HONDUREÑA DE ASEGURADORES (CAHDA)
- CÁMARA HONDUREÑA DE LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN (CHICO)

MÉXICO

- ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS AFIANZADORAS DE MÉXICO (AFIANZA)
- ASOCIACIÓN DE SELECCIONADORES DE RIESGOS EN EL SEGURO DE PERSONAS (ASERP)
- ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE SEGURO AGROPECUARIO (ALASA)

- ASOCIACIÓN MEXICANA AUTOMOVILÍSTICA (AMA)
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIS)
- ASOCIACIÓN MEXICANA EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (AMEDIRH)
- CENTRO DE EXPERIMENTACIÓN Y SEGURIDAD VIAL (CESVI)
- CLUB ROTARIO TOLUCA SUROESTE
- COLEGIO NACIONAL DE ACTUARIOS (CONAC)
- COMITÉ DE OCRA (OFICINA COORDINADORA DE RIESGOS ASEGURADOS)
- CONSEJO AGROPECUARIO DE JALISCO
- ENDEAVOR UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA
- FUNCIONARIOS DEL SECTOR ASEGURADOR (FUSA)
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS (IMCP)
- INSTITUTO MEXICANO DE EJECUTIVOS DE FINANZAS (IMEF)
- LIMRA, ORGANIZACIÓN LATINOAMERICANA PRESTADORA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO
- SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE VEHÍCULOS, VOLKSWAGEN (SEVASA)

NICARAGUA

- ASOCIACIÓN NICARAGÜENSE DE ASEGURADORAS PRIVADAS (ANAPRI)
- CÁMARA DE COMERCIO AMERICANA DE NICARÁGUA (AMCHAM)
- CÁMARA DE COMERCIO DE NICARAGUA
- CÁMARA OFICIAL ESPAÑOLA DE COMERCIO DE NICARAGUA

PANAMÁ

- ASOCIACIÓN PANAMEÑA DE ASEGURADORAS (APADEA)
- CÁMARA COMERCIO DE PANAMÁ
- PARAGUAY
- ASOCIACIÓN PARAGUAYA DE COMPAÑÍAS DE SEGUROS

PERÚ

- ASOCIACIÓN PERUANA DE ENTIDADES DE SEGUROS (APESEG)
- ASOCIACIÓN PERUANA DE EPS
- CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA
- CÁMARA DE COMERCIO ESPAÑOLA
- CÁMARA DE COMERCIO ITALIANA

PUERTO RICO

- ASOCIACIÓN CONSTRUCTORAS DE HOGARES DE PR
- ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE SEGURO (ACODESE)
- ASSOCIATION OF GENERAL CONTRACTORS OF AMERICA
- CÁMARA DE COMERCIO DE PUERTO RICO
- CÁMARA DE COMERCIO ESPAÑOLA
- PCC (POSTAL COUSTOMER COUNCIL)US POSTAL SERVICE
- THE SURETY ASSOCIATION OF AMERICA

REPUBLICA DOMINICANA

- ASOCIACIÓN DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN EXTRANJERA (ASIEIX)
- CÁMARA DOMINICO ESPAÑOLA DE COMERCIO E INDUSTRIA.

TURQUÍA

- ASSOCIATION OF THE INSURANCE AND REINSURANCE COMPANIES (TSRSB)
- GENERAL DIRECTORATE OF INSURANCE (SGM)
- TREASURY INSURANCE SUPERVISORY BOARD (SDK)

MAPFRE ASISTENCIA

- CONECTED VEHICLE TRADE ASOCIATION (CVTA) Y A NATO.

MAPFRE RE

- UNION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRISES D'ASSURANCES. (ASSURALIA). BELGICA
- ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE LA REASSURANCE EN France. (APREF). FRANCIA
- ASSOCIATE MEMBER DE LA IUA – INTERNATIONAL UNDERWRITING
- ASSOCIATION OF LONDON. REINO UNIDO
- A.B. DE ENTIDADES REASEGURADORAS. (ABER)
- ASOCIACIÓN MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS (AMIX). MÉXICO
- MIEMBRO Y SPONSOR DE NEDERLANDSE REASSURANTIE VERENIGING. PAÍSES BAJOS.

Índice de indicadores GRI 2010

Parte general

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

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

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1.1	G	V	— Págs. 4-5; 13-23
1.2	G	V	— Págs. 4-5; 20 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 23-37; 41
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2.1	G	V	MAPFRE
2.2	G	V	— Págs. 8-9; 35; 39-44
2.3	G	V	— Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 179-212
2.4	G	V	MAPFRE 1 Ctra. de Pozuelo nº 52 28222 – Majadahonda Madrid (España)
2.5	G	V	— Págs. 7-9
2.6	G	V	— Págs. 7-8; 35
2.7	G	V	— Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 11-13; 23-31; 179-212
2.8	G	V	— Pág. 10 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 26-34; 73-175
2.9	G	V	— Pág. 21 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 17-21; 34-35
2.10	G	V	— Pág. 23 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 17-21
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3.1	G	V	2010
3.2	G	V	Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2009 Informes locales de empresas del Grupo: MAPFRE ARGENTINA 2009; MAPFRE BRASIL 2009; MAPFRE COLOMBIA 2009; MAPFRE MEXICO 2009.

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
PERFIL DE LA MEMORIA			
3.3	G	V	Anual
3.4	G	V	— Pág. 22
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	G	V	
3.6	G	V	
3.7	G	V	— Págs. 4-5; 21-22; 85
3.8	G	V	El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE desarrolla sus principales actividades. El Informe no incluye datos sobre la actividad separada de la actividad mercantil del Grupo. FUNDACIÓN MAPFRE elabora su informe Anual propio e independiente. Ver www.fundacionmapfre.com
3.9	G	V	
3.10	G	V	No existen cambios significativos en relación con el alcance y cobertura de la información que afecte al conjunto del contenido de este informe, ni relativos a periodos anteriores
3.11	G	V	No obstante, en aquellos casos en los que se haya producido un cambio en el alcance y método de valoración se ha incluido la correspondiente nota informativa.
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	G	V	— Págs. 74-83
VERIFICACIÓN			
3.13	G	V	— Págs. 4-5; 21-22; 85

Parte general

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
GOBIERNO			
4.1	G	V	— Pág. 11 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 44-47; 54-56
4.2	G	V	
4.3	G	V	
4.4	G	V	— Págs. 25; 32-33; 51 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Pág. 60
4.5	G	V	— Págs. 25; 30-31 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 49-50
4.6	G	V	— Págs. 8-12; 18-19 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 43; 51; 54 Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE, publicado en la Intranet de MAPFRE, en la página Web corporativa (www.mapfre.com) y en la página Web de la CNMV
4.7	G	V	— Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Pág. 50

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
4.8	G	V	— Págs. 4-5; 13-17; 25; 35; 63 Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
4.9	G	V	— Pág. 4-5; 20-21; 25 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 48; 50-57
4.10	G	V	— Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 50-51
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	G	V	— Págs. 20-21 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 37-38; 42; 58; 72-147
4.12	G	V	— Págs. 4-5; 51; 71-73; 82-83 En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años Participación en el Informe del <i>Carbon Disclosure Project</i>

Indicadores de desempeño económico

Parte general

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

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

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización.	G	V	— Págs. 71-73
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	G	V	— Pág. 18 La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE, dedica un capítulo a los siguientes partes interesadas: empleados, clientes, accionistas, a los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y a los proveedores. Además, MAPFRE dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental En cada uno de estos capítulos, dedicados a las partes interesadas, se trata de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE tiene establecidos
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	G	V	— Pág. 18
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	G	V	— Págs. 4-5; 21-22 Ver indicador 4.14
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	G	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
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	V	— Págs. 30-31 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 73-147
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	G	V	— Pág. 20 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 39-40; 135-147
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	G	V	— Pág. 31 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 73-147
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	G	V	— Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 73-147
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	G	V	— Pág. 30
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	G	V	— Pág. 13; 58-59 — Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 74-87
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	G	V	— Pág. 27 Código de Buen Gobierno: Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social." TII pág. 33 (Altos Cargos de Representación y Dirección) pág. 55 (Altos Cargos) NT. El 97% de los empleados de alta dirección y directivos que trabajan en las empresas del Grupo en el exterior son de origen local.
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		

Indicadores de desempeño ambiental

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
MATERIALES			
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	E	V	— Págs. 64-65; 67-69
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	E	V	
ENERGÍA			
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	G	V	— Págs. 64-65; 67-69
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	G	V	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	E	V	
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	V	
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	E	V	
AGUA			
EN8 Captación total de agua por fuentes.	E	V	— Pág. 65
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA	V	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	NA	V	
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.	G	V	Los edificios sedes sociales de Entidades o de Direcciones Generales Territoriales del Grupo MAPFRE, tanto en España como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico no se encuentran en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.
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.	G	V	
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	G	V	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	G	V	

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	G	V	Los edificios sedes sociales de Entidades o de Direcciones Generales Territoriales del Grupo MAPFRE, tanto en España como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico no se encuentran en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	E	V	— Pág. 64
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	E	V	
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	E	V	— Págs. 64; 66; 67-69
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	E	V	— Pág. 65
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA	V	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NA	V	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	G	V	— Págs. 65-66
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	G	V	No se han producido derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionados por MAPFRE tanto en España como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico.
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NA	V	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	G	V	Los edificios sedes sociales de Entidades o de Direcciones Generales Territoriales del Grupo MAPFRE, tanto en España como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico no se encuentran en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	E	V	— Págs. 44-45
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA	V	

Indicadores de desempeño social

Indicadores de desempeño ambiental

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

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

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	G	V	No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE en España, como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico.
TRANSPORTE			
EN29	NA	V	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.
GENERAL			
EN30	E	V	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. — Págs. 64-65

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO			
LA1	G	V	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.
LA2	G	V	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. — Págs. 25-26
LA3	G	V	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. — Págs. 30-31
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	G	V	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. — Pág. 32
LA5	G	V	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente de cada país. En el caso de España, se aplica lo dispuesto en los artículos 40, 41 y 44.8 del TRET.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	G	V	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. — Págs. 33-34
LA7	G	V	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. 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.
LA8	G	V	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. — Págs. 33-34
LA9	G	V	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. — Págs. 33-34
LA10	G	V	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. Ver indicador LA6
LA11	G	V	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. — Págs. 27-30
LA12	G	V	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional. — Págs. 27-28

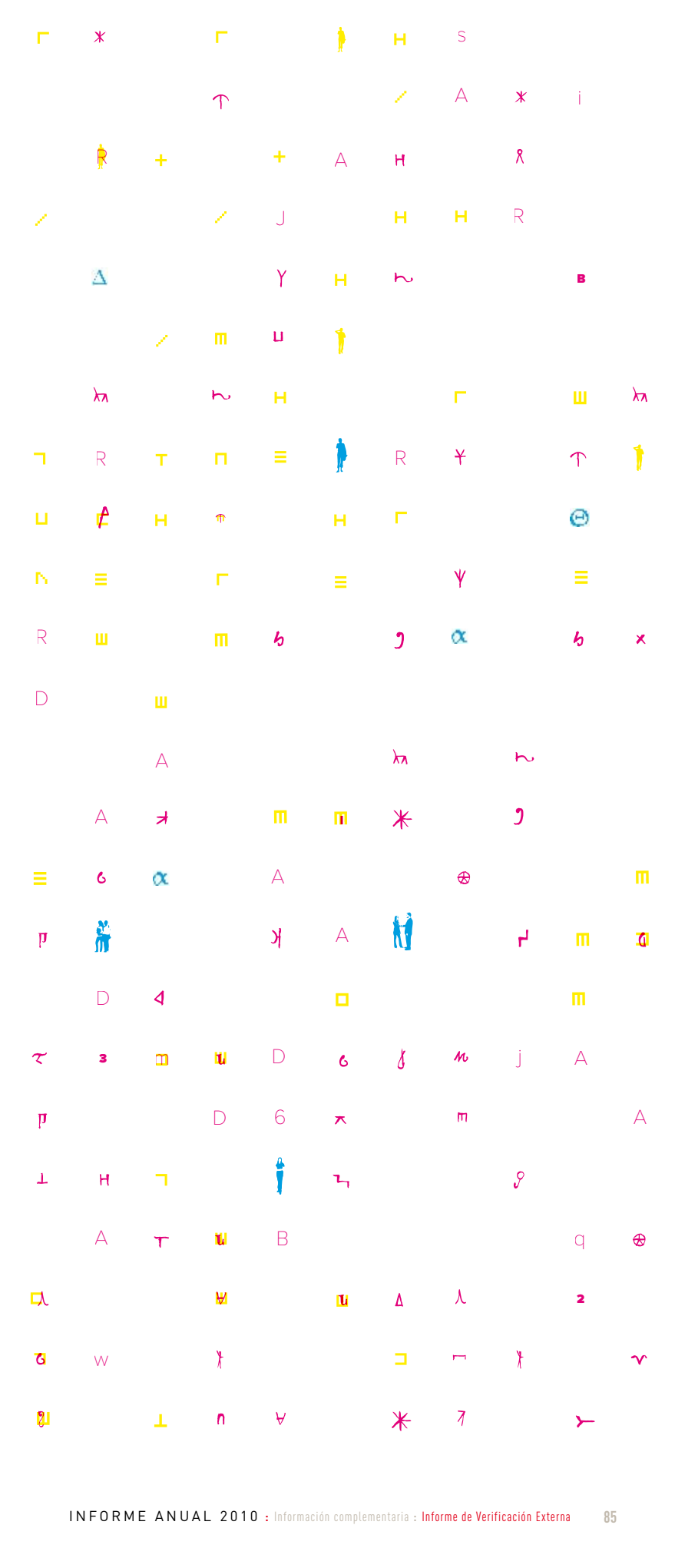
Indicadores de desempeño social

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	G	V	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. — Págs. 25-27; 31-32
LA14	ND	V	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados. Sociedades Filiales. Págs. 44-56
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	0/G	V	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. — Págs. 14; 20-21
HR2	G	V	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. Código Ético y de Conducta (Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo
HR3	G	V	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. — Págs. 28-32
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	0/G	V	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. Ver indicador SO3
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	G	V	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. — Págs. 5; 13-17; 20-21; 25; 32-33
HR6	G	V	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; pertenencia al Dom Jones Sustainability Index

Indicador GRI	Alcance información	Situación verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
TRABAJOS FORZADOS			
HR7	G	V	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. No se han identificado operaciones que conlleven un riesgo significativo de episodios de trabajo forzado o no consentido. — Págs. 5; 13-17; 20-21; 25
PRACTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	G	V	Verificado satisfactoriamente tanto en España como en las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE. UU., México y Puerto Rico. Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; pertenencia al Dom Jones Sustainability Index
DERECHOS DE LOS INDIGENAS			
HR9	G	V	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas. Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; pertenencia al Dow Jones Sustainability Index
COMUNIDAD			
S01	NA	V	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. No se considera un indicador material para el Informe Corporativo. El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE no tiene un impacto significativo en las comunidades. Por otra parte, para la apertura de nuevas oficinas comerciales entre otros aspectos se 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 — Págs. 5; 13-17; 20-21
S02	G	V	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; pertenencia al Dow Jones Sustainability Index — Págs. 18-21
S03	G	V	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. — Pág. 19
S04	G	V	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. No tenemos constancia alguna de que se hayan producido incidentes significativos de corrupción en el Grupo. MAPFRE dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamientos dentro de la organización.



Informe de Verificación Externa



Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**
WWW.TAUDESIGN.COM

Imprime: **MONTERREINA**

Depósito legal: M- XXXXX-2011

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.
Esta publicación ha sido impresa con procesos respetuosos
con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.

