

# 6 Dimensión Medioambiental de MAPFRE





## ► Dimensión Medioambiental de MAPFRE

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 2009*

Se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación al impacto ambiental directo, y se ha ampliado la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental a dos nuevas sedes de Direcciones Generales Territoriales de MAPFRE y cuatro sedes de Subcentrales, además de otros edificios del Grupo. 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 (SI/NO)
Ampliar el número de instalaciones con certificado medioambiental ISO 14001, equivalente a más del 32% de empleados en España.	41,82%	+	Ampliación del sistema de gestión ambiental a edificios sedes de subcentral	SI
Reciclar 700 tm de papel	1.198	+	Ampliación de la recogida de papel en edificios	SI
Reciclar 250 kg de radiografías	1.200	+	Implantación general del proceso tras la evaluación de la prueba piloto	SI
Reducir un 2% el consumo de energía por empleado entre 2008 y 2010	0,1%	=	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.	SI

- + 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

En cuanto al impacto ambiental indirecto, se han ampliado las actuaciones sostenibles destinadas a los empleados, tanto en lo referido a su transporte al lugar de trabajo como al desarrollo de plataformas de comunicación y de acceso a redes informáticas fiables y seguras, que disminuyen la necesidad de desplazamientos. Se ha extendido la responsabilidad medioambiental a los proveedores, estableciendo 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 propagado 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.
- Inicio de la rehabilitación del grupo de cogeneración existente en la Sede Social de MAPFRE.
- Realización de estudios e inicio de tramitaciones para la implantación de instalaciones fotovoltaicas en edificios de MAPFRE.
- Elaboración de un proyecto de instalación de calderas de Biomasa en el futuro Centro de Formación de MAPFRE.
- Realización de un estudio piloto de reducción de consumo energético en oficinas, a través de sistemas de telemedida.
- 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 por MAPFRE 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 conforme a UNE 216301. 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 2009 se ha avanzado en el proceso de implantación de dicho Sistema, de forma que un 41,82 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en 22 centros con certificado medioambiental ISO 14001 (ocho más que en 2008), de los que dos tienen actividad no administrativa (talleres). También se ha conseguido el Certificado de Gestión Energética UNE 216301 para el complejo de la Sede Central del Grupo, donde en la actualidad trabajan 900 personas.

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 gestión de residuos y gestión de 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. Dichas medidas son objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.

Asimismo, se ha continuado sustituyendo progresivamente los productos utilizados en el desempeño de las actividades del Grupo por otros más respetuosos con el medio ambiente: los equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética; la mayoría de los equipos ofimáticos están dotados de sistemas de ahorro de papel; el papel de copias es libre de cloro (ECF), y dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad; el 98 por 100 de todo el papel consumido, que incluye impresos, agendas o carteles, dispone igualmente de certificado de explotación sostenible.



### *Procesos de control y evaluación de impacto ambiental directo*

Según establece el Sistema de Gestión Medioambiental, en 2009 se han realizado 64 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 2009 MAPFRE consumió 335.181 m<sup>3</sup> de agua, lo que supone una disminución del 22 por 100 respecto a 2008. 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.

A lo largo del año se ha trabajado en la evaluación de los efectos logrados por la instalación de dispositivos economizadores del consumo de agua en los grifos, con el fin de determinar la incidencia de dicha instalación en las reducciones reales y su relación con las expectativas.

### *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. Tras finalizar en 2007 el proceso de implantación de un sistema avanzado de logística inversa, la gestión de residuos del conjunto de MAPFRE ha experimentado en 2009 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, cuya gestión se ha consolidado en 2009, multiplicando por diez la cantidad tratada en 2008, año en que se implantó este servicio.

Resultado de estas actuaciones son las 1.198 Toneladas de papel recicladas en 2009 y los 4.205 equipos ofimáticos fuera de uso gestionados, de los cuales 708 corresponden a donaciones a colegios, asociaciones y otras entidades, 51 a otras donaciones y 3.446 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 10.509 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. En 2009 se han tratado en sus instalaciones 2.319 vehículos fuera de uso, y se han recuperado 60.088 piezas y componentes.

### *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*) para coches ecológicos de MAPFRE ASISTENCIA; la póliza de Responsabilidad Civil Medioambiental; los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos; y otras soluciones innovadoras, como los seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de sol en instalaciones fotovoltaicas, que han supuesto en 2009 una prima neta de 5,1 millones de euros. MAPFRE ocupa una posición destacada en estos mercados en España, con 1,0 millones de euros en primas en pólizas de Responsabilidad Civil Medioambiental y 12,5 millones de euros en primas de parques eólicos en todo el mundo, que suman una potencia instalada de más de 8.911 MW. El total de primas netas relacionadas con aspectos medioambientales en el ámbito de España es de 15,8 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, Rioja, País Vasco, Castilla y León 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 1,6 por 100 de las 877 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, la empresa del Grupo especializada en Seguridad y Medio Ambiente, que ha realizado 14 inspecciones de verificación de Riesgo Medioambiental, además de 13 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.

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

- CESVIMAP investiga técnicas de la 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.

## *Relación con grupos de interés*

### **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), 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 CO<sup>2</sup>.

Además, MAPFRE ha participado en el Informe España: las 85 mayores empresas por capitalización del *Carbon Disclosure Project 2009*.

### **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.

### **EMPLEADOS**

El personal de MAPFRE en España ha recibido un total de 2.300 horas lectivas de formación medioambiental. El compromiso medioambiental de MAPFRE sigue formando parte de los contenidos de la formación corporativa. Por otra parte, las entidades especializadas de MAPFRE han impartido o gestionado 346 horas lectivas de formación ambiental a terceros, de las que 178 han sido gestionadas por la Dirección de Medio Ambiente.

Por otro lado, y con el fin de promover la responsabilidad medioambiental en España, en 2009 se ha desarrollado el proyecto "Compartir coche", presentado en 2008, que facilita el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para realizar el desplazamiento habitual a su centro de trabajo. El estudio realizado para evaluar el ahorro que dicha iniciativa ha logrado muestra que el usuario medio evita cada mes la emisión de 353 kilogramos de CO<sup>2</sup> a la atmósfera.

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 101 consultas a lo largo del año.

Cualquier consulta o sugerencia sobre el medio ambiente en MAPFRE puede hacerse a través de la dirección de correo electrónico [medioambiente@mapfre.com](mailto:medioambiente@mapfre.com)

## Principales magnitudes medioambientales de MAPFRE

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					Evolución 2009
	Unidad	Alcance	2007	2008	2009	
<b>Soluciones aseguradoras para la gestión del riesgo ambiental</b>						
Pólizas Responsabilidad Civil medioambiental suscritas	nº	(8)	910	894	919	+
Instalaciones de energía eólica aseguradas	MW	(6)	8.717	5.155	8.911	+
Aerogeneradores asegurados	nº	(6)	8.984	5.230	8.481	+
Explotaciones forestales sostenibles	ha	(8)	23.296,37	22.778,96	80.109,66	+
Primas netas en productos ambientales	€	(6)	16.405.137,17	9.938.491,00	19.912.670,28	+
<b>Gestión Ambiental</b>						
Empleados bajo ISO 14001	%	(1)	29,16%	31,61%	41,82	+
Inspecciones o auditorías ambientales	nº	(9)	57	45	64	+
Proveedores con compromiso ambiental	nº	(9)	145	171	186	+
Horas de formación medioambiental	nº	(10)	1.721	2.459	2.646	+
Gastos ambientales	€	(1)	—	299.511	501.702	+
Multas o sanciones medioambientales	nº	(1)	—	—	—	+
<b>Agua</b>						
Consumo de agua	m³	(1)	369.639	427.390	335.181	+
<b>Energía</b>						
Consumo de energía total	kWh	(1)	57.632.911	67.458.251	66.670.392	+
Consumo de energía de la red pública	kWh	(1)	55.308.221	60.031.555	61.562.900	-
Consumo de gas natural	m³	(1)	205.297	232.000	201.874	+
Consumo de gasóleo	L	(1)	171.142	496.244	430.197	+
<b>Papel y consumibles</b>						
Total consumo de papel	Tm	(2)	1.703	1.919	2.092	-
Total consumo papel reciclado	Tm	(2)	54	46	39	-
Papel ECF sobre total papel de copia consumido	%	(2)	100%	100%	100%	+
Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	%	(2)	77,74%	70%	98%	+
Total consumo de tóner	ud	(2)	—	19.988	18.373	+

- + 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



INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	MAPFRE					
	Unidad	Alcance	2007	2008	2009	Evolución 2009
<b>Gestión de Residuos</b>						
Total tóner reciclado	ud	(1)	3.846	6.512	8.259	+
Tóner reciclado / Tóner consumido	%	(1)	—	32,6%	45,0%	+
Tóner reciclado/empleado	ud	(1)	0,34	0,57	0,73	+
Total papel reciclado	kg	(1)	307.302	674.260	1.197.992	+
Papel reciclado / Papel consumido	%	(1)	18,0%	35,1%	57,3%	+
Papel enviado a reciclar/empleado	kg	(1)	27	59	106	+
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	ud	(1)	3.276	3.944	4.205	+
Ordenadores y equipos electrónicos donados	% ud	(1)	—	13%	16,8%	+
Soportes informáticos gestionados	kg	(1)	—	4.892	1.544	-
Teléfonos móviles reciclados	ud	(1)	5.159	8.127	10.509	=
Pilas gestionadas	kg	(1)	—	474	944	+
Radiografías	kg	(1)	—	123	1.200	+
Medicamentos caducados y envases de medicamentos	kg	(1)	—	—	120	+
Vehículos fuera de uso (VFU) tratados	ud	(3)	2.800	2.899	2.319	-
Piezas de VFU recuperadas	ud	(3)	67.913	71.198	60.088	-
Residuos sanitarios	kg	(4)	5.517	366,1	4.391	N. C.
Residuos peligrosos en edificios	kg	(1)	—	4.562	3.518	+
Residuos peligrosos en talleres	Tm	(5)	108	106	85	+
Residuos no peligrosos en talleres	Tm	(5)	1.736	2.081	1.711	+
<b>Emisiones</b>						
Emisiones directas de CO <sub>2</sub>	Tm	(1)/(7)	NC	1.827	1.218	+
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	Tm	(1)/(7)	NC	24.013	24.010	+
<b>Eco eficiencia</b>						
Agua consumida/empleado	m <sup>3</sup>	(1)	33	37	29	+
Papel consumido/empleado	Tm	(1)/(2)	0,15	0,16	0,18	-
CO <sub>2</sub> emitido directo/empleado	Tm	(1)/(7)	0,04	0,16	0,11	+
CO <sub>2</sub> emitido indirecto/empleado	Tm	(1)/(7)	0,63	2,08	2,11	-
Total energía consumida/empleado	kWh	(1)	5.096	5.854	5.850	+

- + 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

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. No se incluye MAPFRE QUAVITAE.

(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 MULTISERVICAR 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 CO<sub>2</sub> 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.

(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 las entidades o departamentos especializados de MAPFRE.