



# MAPFRE y la Responsabilidad Social

## EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como en ejercicios anteriores, MAPFRE ha elaborado el Informe de Responsabilidad Social 2007 conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, incluyendo los indicadores del Suplemento GRI para el Sector Financiero, aplicables a las entidades aseguradoras. Por vez primera, el Informe tiene formalmente carácter global al recoger indicadores de España y, asimismo, de Argentina, Brasil, Colombia y México.

El informe que se presenta da cobertura a todas nuestras actuaciones empresariales en el ámbito asegurador que es donde MAPFRE desarrolla sus principales actividades, reflejando los indicadores más relevantes en cada caso.

Especial importancia se concede a los aspectos relativos a empleados, accionistas, mediadores y proveedores, dedicándoles un capítulo específico dentro del contexto de desempeño social de la organización. Además, a pesar de la naturaleza “limpia” de nuestra actividad, hemos prestado singular atención a nuestro compromiso medioambiental, asumiendo un papel activo en la preservación y cuidado de nuestro entorno.

De acuerdo con el estándar del Global Reporting Initiative, se han tenido en cuenta los siguientes principios para la elaboración del Informe:

### Claridad y precisión

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice global de indicadores (página 79) que permite la accesibilidad y fácil ubicación de los datos que se presentan.

La Memoria está redactada con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo.

En el proceso de elaboración del informe se ha evitado, en la medida de lo posible, la utilización de términos técnicos y acrónimos, procediendo si era el caso a introducir notas aclaratorias. Los datos y la información de la Memoria están disponibles para los distintos grupos de interés y para el público en general en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

### Fiabilidad

En 2007 MAPFRE ha comenzado la implantación de la herramienta informática “Consigna”, adquirida para la gestión de los indicadores de responsabilidad social a nivel corporativo. Como se ha indicado, además de los referidos a España, se han incluido en el presente Informe los

indicadores GRI correspondientes al negocio asegurador de Argentina, Brasil, Colombia y México. Con la utilización de “Consigna” hemos obtenido datos suficientes para garantizar la calidad y materialidad del noventa por ciento de los indicadores exigidos por Global Reporting Initiative.

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la Consultora Ernst & Young, incluyendo las verificaciones en origen de los datos aportados por Argentina, Brasil, Colombia y México. Asimismo, la Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha colaborado en todo el proceso de análisis y verificación del Informe, tanto en España como en los países de Latinoamérica citados.

El Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2007 ha sido revisado, como es preceptivo, por el Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., con carácter previo a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

### Periodicidad y comparabilidad

El Informe de Responsabilidad Social tiene una periodicidad anual (enero a diciembre 2007) y se presenta –conjuntamente con la información financiera del Grupo– en la Junta General de Accionistas de MAPFRE S.A. antes de su publicación en formato Web. Pueden consultarse los informes de responsabilidad social de MAPFRE correspondientes a los últimos cuatro años en la dirección [www.mapfre.com/informacioncorporativa/documentacionanual](http://www.mapfre.com/informacioncorporativa/documentacionanual).

Por otra parte, y siguiendo con la línea establecida en años anteriores, los datos cuantitativos que figuran en la memoria 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, y esté incluida en el Informe, se identifica y explica en el correspondiente índice.

### Equilibrio

La Memoria 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. MAPFRE tiene el firme propósito de seguir avanzando en la mejora del Informe, en su alcance y en su contenido.

Para una visión de conjunto, debe tenerse en cuenta la información que la organización presenta en los diferentes volúmenes que forman la documentación anual: Cuentas Anuales (tomo I), donde se ofrece

una amplia explicación de los mercados en los que opera el Grupo y el detalle de sus estados financieros; el volumen de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo (II) se detiene en todo lo relativo al desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE, incluyendo una completa información referida a la Dirección y Gestión de la compañía, su compromiso ético y su Buen Gobierno. El volumen III agrupa una amplia información sobre las diferentes Divisiones, Unidades y Sociedades del Grupo, su organización y el ámbito de su actuación mercantil. Por otra parte, la información contenida en el volumen de actividades fundacionales (volumen 4), ofrece una visión de la contribución social y del compromiso de la FUNDACIÓN MAPFRE con la Sociedad.

El contenido del presente Informe, que se ha realizado siguiendo los criterios del GRI en su versión G3 y ha sido verificado como global por parte de los auditores externos, Ernst & Young, se ha remitido a Global Reporting Initiative para que sea calificado de acuerdo con sus directrices conforme al nivel de aplicación A+, otorgamiento que, dada la fecha del presente informe, se encuentra todavía pendiente.

## LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Informe de Responsabilidad Social de cualquier entidad tiene cada vez mayor importancia en los análisis de los mercados y en su impacto en la propia Sociedad. Además del compromiso que su propia publicación representa, somos conscientes de que estos informes son también utilizados como soporte de estudio para grupos de interés tan diversos como analistas financieros, observatorios de responsabilidad social, medios de comunicación, empresas, organizaciones de consumidores, empleados, etc. Por esta razón, MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social de conformidad con el mapa de grupos de interés que definió en 2005.

Uno de los objetivos estratégicos de MAPFRE para 2008, que es recurrente y tiene vocación de permanencia, se centra en continuar y fomentar la promoción de un sistema de gestión orientado a la mejora de la Responsabilidad Social. En este sentido, nos proponemos revisar el mapa de grupos de interés y profundizar en los diferentes canales de diálogo que con ellos tenemos establecidos.

### Grupos de interés



EMPLEADOS

MEDIADORES/  
COLABORADORES

ASEGURADOS  
Y CLIENTES

SOCIOS/ACCIONISTAS  
E INVERSORES

PROVEEDORES

SOCIEDAD/OPINIÓN PÚBLICA

LA COMPETENCIA

TERCER SECTOR (Asociaciones sin ánimo  
de lucro, fundaciones, ONG)

REPRESENTANTES DE LOS  
TRABAJADORES/SINDICATOS

INSTITUCIONES/ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS/ REGULADORES

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

#### NIVEL 1:

Incluye a todos los grupos de interés que están vinculados con la organización a través de una relación contractual, y que son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización

#### NIVEL 2:

Engloba a aquéllos no vinculados a la organización a través de una relación contractual, a los que no les afectan directamente las decisiones estratégicas de MAPFRE, o en su caso, les afectan de forma limitada

## Responsabilidad social



## MAPFRE Y SU COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

MAPFRE, como grupo empresarial español que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios, es consciente del papel que su actividad representa como motor de desarrollo económico y social, en España y en los 42 los países en los que opera.

Por esta razón, MAPFRE asume que su actividad debe regirse por los principios de actuación, institucionales y empresariales, que se recogen en su Código de Buen Gobierno, y que son de obligado cumplimiento para todas las empresas del grupo en las que MAPFRE ejerce un control directo.

El modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE se sustenta en dichos principios de actuación y responde al propósito decidido de generar valor para sus empresas, teniendo en cuenta que la responsabilidad social debe formar parte de la gestión de la empresa, a cualquier nivel.

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario y estratégico para, desde un comportamiento ético y transparente, procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo con su deber y con las leyes, promoviendo el crecimiento sostenible y el desarrollo humano, y profundizando en las relaciones de equidad con sus grupos de interés, asumiendo activamente el protagonismo que se le demanda para que, como empresa responsable, contribuya a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

MAPFRE refuerza así el compromiso que adquirió con su adhesión al Global Compact en 2004, respetando y promoviendo los diez principios del Pacto Mundial, que están inspirados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT), en la Declaración de Río sobre el Medioambiente y en el Convenio de Naciones Unidas contra la corrupción, y que también quedan recogidos en las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

## MAPFRE Y EL PACTO MUNDIAL

En 2004, MAPFRE se adhirió al Pacto Mundial y asumió formalmente cumplir, promover y difundir sus diez principios de actuación, y elaborar anualmente un Informe de Progreso que puede ser consultado en [www.asepam.es](http://www.asepam.es).

El firme compromiso con los principios del Pacto Mundial supone para el Grupo regirse y actuar de acuerdo con los principios de Independencia, Actuación ética y socialmente responsable y Humanismo establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.

### PACTO MUNDIAL

#### DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.

#### DERECHOS LABORALES

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.
4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Erradicar el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.
8. Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medioambiente.

#### CORRUPCIÓN

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

### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Con independencia de los diferentes principios que rigen la actuación de MAPFRE S.A. y de la FUNDACIÓN MAPFRE, atendiendo a la diferente naturaleza de sus actividades, la actuación de todas las entidades del SISTEMA MAPFRE deben adecuarse a los siguientes principios:

- ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general. Ello implica:
- a) Cumplimiento estricto de las leyes, y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan las actividades del GRUPO MAPFRE.
  - b) Respeto a los derechos de quienes participan como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que integran el GRUPO MAPFRE.
  - c) Equidad en las relaciones con quienes les 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.
  - d) Veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general.
  - e) Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.

En esa línea, MAPFRE se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

**HUMANISMO**, basado en el convencimiento de que las personas que integran el GRUPO MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por el respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

**INDEPENDENCIA** respecto de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase, lo que implica:

- a) Que ninguna persona, entidad, grupo o institución puede atribuirse derechos políticos o económicos respecto a dichas entidades, salvo los que correspondan de acuerdo con las leyes y los estatutos.
- b) Que todos los órganos de gobierno y dirección de dichas entidades deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses corporativos de las mismas, sin interferencia de los intereses personales, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.
- c) Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio de dichas entidades deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus respectivos fines, con la única excepción de las aportaciones que MAPFRE S.A. y sus filiales realicen a FUNDACIÓN MAPFRE previa aprobación de sus respectivas Juntas Generales, y de los donativos para fines benéficos caritativos o de conveniencia social que autorice la Comisión de Control Institucional.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del GRUPO MAPFRE y la consecución de sus objetivos empresariales, pero tal principio deberá tenerse en cuenta en el reconocimiento de los derechos a favor de terceros que dichas alianzas o acuerdos impliquen.