

# MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



## El Informe de Responsabilidad Social

### Alcance y perfil

Como en ejercicios anteriores, MAPFRE ha elaborado el Informe de Responsabilidad Social 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.

El Informe que se presenta da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE desarrolla sus principales actividades, reflejando los indicadores más relevantes en cada caso –que en el Grupo corresponden a España, Argentina, Brasil, Colombia y México, países que representan el 75 por 100 de su actividad–, lo que permite cumplir con el requisito GRI de incluir estos indicadores para “los lugares donde se desarrollan operaciones significativas”.

MAPFRE ha asumido el compromiso de incorporar de forma gradual a este informe aquellos países en los que el Grupo desarrolla una actividad aseguradora relevante, como Estados Unidos y Turquía donde opera a través de sus filiales Commerce y Genel Sigorta, respectivamente, que no figuran en el ámbito y alcance del presente Informe por haber sido adquiridas recientemente.

### Claridad y precisión

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice global de indicadores (página 60), que permite la accesibilidad y fácil 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 un punto 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.

El Informe está disponible para su consulta en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

### Fiabilidad

Con la utilización de la herramienta “Consigna”<sup>1</sup> hemos obtenido datos suficientes para garantizar la calidad y materialidad del 90 por 100 de los indicadores requeridos por Global Reporting Initiative.

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a estos indicadores han sido verificados externamente por la Auditora Ernst & Young, incluyendo los aportados por Argentina, Brasil, Colombia y México. La Dirección General de Auditoría de MAPFRE también ha colaborado en todo el

proceso de análisis y verificación del Informe, tanto en España como en los países antes citados y, como es preceptivo, el Informe ha sido revisado por el Comité de Auditoría de MAPFRE, con carácter previo a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración.

### Periodicidad y comparabilidad

Este Informe tiene una periodicidad anual (enero a diciembre 2008), y se presenta en la Junta General de Accionistas conjuntamente con la información financiera del Grupo, antes de su publicación en formato Web. Pueden consultarse los informes de responsabilidad social de MAPFRE correspondientes a los últimos cinco años en la dirección [www.mapfre.com/responsabilidad-social](http://www.mapfre.com/responsabilidad-social).

Por otra parte, y siguiendo con 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.

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

### Materialidad<sup>2</sup>

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

En la evaluación de la materialidad o relevancia de la información incluida, además de tenerse en cuenta las observaciones de los diferentes grupos de interés –obtenidas a lo largo del año por medio de los canales ordinarios de comunicación que MAPFRE tiene establecidos formalmente–, también se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales que le son de aplicación al Grupo.

[1] Consigna: herramienta informática de gestión global de indicadores de responsabilidad social de MAPFRE, implantada en 2007

[2] 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.”

Como resultado de todo ello, cada capítulo de este Informe incluye todos los aspectos relevantes correspondientes al ámbito de actuación a que cada uno de ellos se refiere. Además, a pesar del reducido impacto de nuestra actividad, hemos prestado singular atención a nuestro compromiso medioambiental en línea con la voluntad de desempeñar un papel activo en la preservación y cuidado de nuestro entorno.

Esta información se completa con el cuadro de indicadores clave de responsabilidad social de MAPFRE, que figura en las solapas.

## Política de actuación de Responsabilidad Social de MAPFRE: Nuevos principios

En el año 2005 MAPFRE definió nueve principios de actuación en el ámbito de la Responsabilidad Social. Tales principios, se han venido recogiendo en nuestros informes anuales<sup>3</sup>, y han formado parte de la gestión del Grupo.

En 2008, se ha revisado la Política de Actuación de Responsabilidad Social del Grupo, con motivo de la reedición del Código de Buen Gobierno de MAPFRE y de la nueva formulación del principio institucional que integra la actuación ética y socialmente responsable. Este principio reconoce la responsabilidad que corresponde a las entidades del Grupo en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y da origen a diez nuevos principios que se detallan a continuación:

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.

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, 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.

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.

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.

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.

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, sometiénolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven 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.

[3] Disponibles en [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)