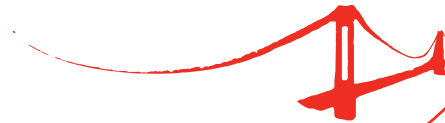




**MAPFRE**

*Informe anual 2007*

2.  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
Y GOBIERNO CORPORATIVO





# Contenidos

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>5</b>
<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>6</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>9</b>
<b>MAPFRE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>12</b>
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA DE MAPFRE</b>	<b>17</b>
<b>DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE</b>	<b>20</b>
MAPFRE y sus empleados	21
MAPFRE y sus clientes	30
MAPFRE y sus accionistas	42
MAPFRE y sus mediadores	44
MAPFRE y sus proveedores	47
<b>DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE</b>	<b>51</b>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<b>60</b>
I. Principales asociaciones	61
II. Índice de indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial	62
III. Informe de verificación externa	76
IV. Contacte con nosotros	79
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>81</b>





RESPONSABILIDAD SOCIAL



JOSÉ MANUEL MARTÍNEZ  
PRESIDENTE

# Carta del Presidente

Nos complace presentar por cuarto año consecutivo nuestro informe de Responsabilidad Social que a partir de este ejercicio incluye, además de los referidos a España, indicadores de nuestra actividad en los distintos países en que estamos implantados, singularmente Argentina, Brasil, Colombia y México. Esta circunstancia concede formalmente carácter global a este informe, que ha sido elaborado conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, con inclusión de los indicadores específicos para las entidades financieras y aseguradoras, y verificado expresamente por Ernst & Young.

En el informe del año pasado nos propusimos avanzar en nuestro compromiso por la transparencia y la comunicación con todos los grupos de interés que tienen relación con MAPFRE. Lo estamos haciendo, y creemos que en buena medida lo hemos conseguido en 2007, primer ejercicio en el que nuestro grupo ha funcionado con su nueva estructura corporativa.

Siempre hemos considerado que la gestión de cualquier empresa debe inspirarse en un sentido de servicio a la Sociedad, de acuerdo con la función y la responsabilidad que corresponde a las empresas en el progreso de la misma. Ello implica actuar conforme a unos principios que persiguen la creación de valor para la propia empresa y sus accionistas, dentro del máximo respeto a los intereses de todos sus *stakeholders*, que contribuyen a la sostenibilidad que MAPFRE asume como firme compromiso para el conjunto de su organización en todos los países en que está presente; sostenibilidad que implica satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para cubrir las suyas propias.

El Seguro es una industria que, por su propia naturaleza y al tiempo que procura la prestación de un servicio excelente, debe contribuir al desarrollo social y económico de los países y de sus habitantes, generando riqueza y puestos de trabajo, fomentando el ahorro y trabajando por la solidaridad.

El compromiso ético de MAPFRE y su concepto de la Responsabilidad Social implican una decisión firme de cumplir con rigor sus obligaciones con terceros, base de la confianza y fiabilidad que las empresas debemos inspirar y en las que se cimenta nuestra actuación. Una conducta que repita permanentemente ese comportamiento honesto hace posible que crezca la reputación de la empresa, y que se asienten en la Sociedad expectativas permanentes y positivas acerca de su futura forma de actuar.

La Responsabilidad Social no es un movimiento coyuntural: hay poderosas razones que la impulsan, surgidas de las profundas transformaciones que están teniendo lugar en las relaciones entre la Empresa y la Sociedad en un mundo globalizado e interdependiente, y en el propio papel que la empresa debe desempeñar en el Siglo XXI.

MAPFRE, que ha asumido desde hace muchos años la Responsabilidad Social como uno de sus principios de actuación, aprobó en 2004 nueve objetivos en los que se concreta su compromiso de realizar una gestión socialmente responsable. Esos objetivos se corresponden con las demandas exigidas por los protocolos internacionales que MAPFRE ha suscrito, fundamentalmente el Pacto Mundial y el Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme). El cumplimiento de ese compromiso requiere la colaboración permanente de todas las Sociedades del Grupo, de los más de 30.000 empleados de MAPFRE en todo el mundo, y de las decenas de miles de profesionales que colaboran con la Entidad. A todos debemos agradecerles su esfuerzo y su dedicación a este proyecto común.

Como en ejercicios anteriores, este informe refleja las medidas que se han puesto en marcha para integrar esos objetivos en nuestra actividad empresarial, con especial atención a aquellas dirigidas a los grupos de interés más directamente relacionados con la actividad del Grupo (nuestros accionistas, los inversores, los asegurados y clientes, y nuestros empleados, colaboradores, mediadores y proveedores), y al desarrollo de nuestra actividad empresarial en términos respetuosos con el Medio Ambiente.

En 2008 MAPFRE cumple 75 años, y lo hacemos con vocación de permanencia, de progreso y de liderazgo. La finalidad que perseguimos es crecer, creando riqueza, e impulsando el desarrollo social en todos los países en los que operamos; y este esfuerzo, que es de todas las personas que colaboran con MAPFRE, hace posible que contemplemos la Responsabilidad Social como una nueva forma de gestionar nuestras actividades empresariales, basada en valores y en principios que a su vez generan valor para la propia empresa, y en una relación equitativa con todos los que trabajan en ella.

Reiterándole nuestro agradecimiento por su confianza, le saluda muy cordialmente,



**José Manuel Martínez**  
Presidente