



Informe Anual 2009

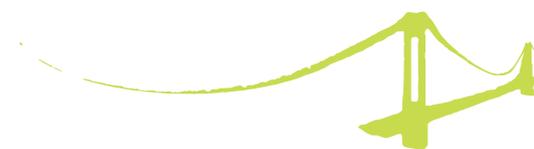
2



► **Responsabilidad Social**



 **MAPFRE**





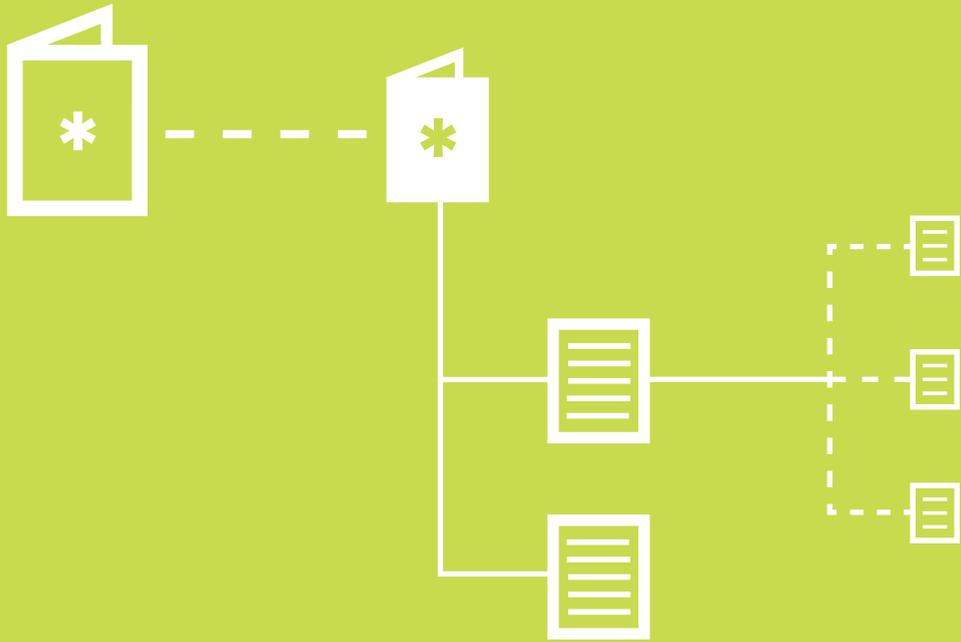
Informe Anual 2009

2

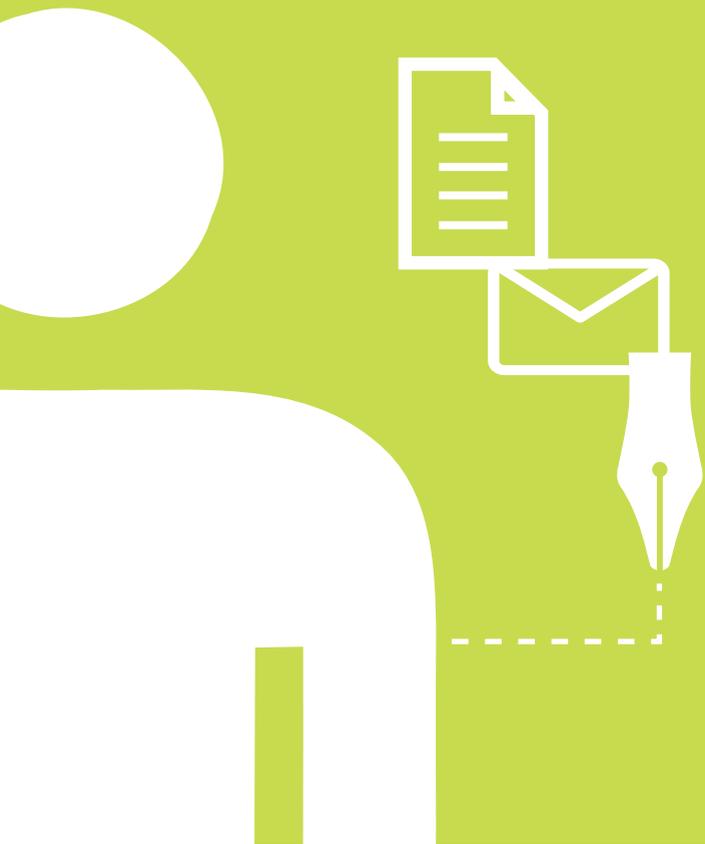
► Responsabilidad Social

 **MAPFRE**





1 Carta del Presidente





José Manuel Martínez
PRESIDENTE

► Estimado lector

Fieles al compromiso que hemos ratificado públicamente en los últimos ejercicios, presentamos por sexto año consecutivo nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE.

Como en años anteriores, este Informe o Memoria tiene carácter global, e incluye los indicadores de nuestra principal actividad, la aseguradora, referidos a España y a los países en los que el Grupo está implantado; 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 aplicables a las entidades aseguradoras, y verificado por la firma auditora Ernst & Young;

a partir de este año se enriquece con informes específicos para Argentina, Brasil, Colombia y México, que se editarán y distribuirán en cada uno de los países mencionados. En años venideros, es nuestro propósito editar paulatinamente Informes de Responsabilidad Social en cada uno de los países en los que el Grupo está presente, integrando en la medida de lo posible todas nuestras áreas de actividad, y ofreciendo un nivel de datos homogéneo.

En tiempos de crisis se hace más necesario que nunca reafirmar los principios que guían la actuación de nuestro Grupo, sabedores de que la empresa es el motor de la actividad económica, y su principal objetivo es la obtención de beneficios; pero también de que la actividad empresarial debe integrar en su estrategia el resultado de su diálogo y de sus relaciones de equidad con todos sus grupos de interés, y perseguir también acrecentar el bienestar de las personas; y de que las empresas que contribuyen a ello son dignas de reputación y están legitimadas socialmente. La empresa no puede abstraerse del entorno humano que la rodea ni de las diferentes comunidades en las que opera, y no puede desatender sus impactos sociolaborales y medioambientales, ni olvidar su compromiso con los derechos humanos y el Pacto Mundial, de cuyo comité ejecutivo en España MAPFRE forma parte.

En 2008 reformulamos nuestra política de Responsabilidad Social, concretándola en diez principios de actuación, que completan los principios del Pacto Mundial, compendian nuestra filosofía empresarial, simbolizan el compromiso de MAPFRE con la sostenibilidad, y son consecuencia y fiel reflejo de uno de los principios institucionales que inspiran la actuación del Grupo: el de actuación ética y socialmente responsable.

El Informe Anual que presentamos refleja los avances conseguidos en el ejercicio 2009 en materia de Responsabilidad Social, que son el resultado de nuestro afán de mejorar permanentemente la actuación de MAPFRE en cuanto al cumplimiento de sus compromisos con la Sociedad y con nuestros grupos de interés. Merecen destacarse entre ellos la incorporación de representantes de las distintas Unidades Operativas al Comité de Responsabilidad Social del Grupo; la creación de un Grupo de Trabajo de Discapacidad que vela por la atención de las personas con diferentes capacidades en su relación e integración con todas las áreas de MAPFRE; y la aprobación y difusión del Código de Ética y Conducta de MAPFRE, de aplicación en todo el Grupo. Conviene destacar también que MAPFRE forma parte del Consejo Estatal de Responsabilidad Social, órgano consultivo creado en enero de 2009 para asesorar al gobierno español en materia de Responsabilidad Social.

Como indicamos en el Informe del pasado ejercicio, MAPFRE seguirá buscando que en todas sus actividades se integren estratégicamente políticas y soluciones de igualdad y conciliación, no discriminación y lucha contra la corrupción; y prestará una destacada atención a las preocupaciones sociales y medioambientales que inquietan a nuestros conciudadanos, con el convencimiento de que la mejor defensa frente a la crisis son los modelos de empresas que construyen proyectos a largo plazo basados en la confianza, la austeridad, la profesionalidad y el crecimiento ordenado, y en unas relaciones sólidas y leales con todos sus grupos de interés.

Reiterándole nuestra gratitud por su confianza, le saluda cordialmente.

José Manuel Martínez.
PRESIDENTE

▶ Contenidos

1.	Carta del Presidente → 4
2.	Información general → 6
3.	MAPFRE y la Responsabilidad Social → 10
4.	Dimensión Económica de MAPFRE → 14
5.	Dimensión Social de MAPFRE → 16
	<ul style="list-style-type: none">• MAPFRE Y SUS EMPLEADOS → 17• MAPFRE Y SUS CLIENTES → 26• MAPFRE Y SUS ACCIONISTAS → 40• MAPFRE Y LOS PROFESIONALES Y ENTIDADES QUE COLABORAN EN LA DISTRIBUCIÓN DE SUS PRODUCTOS → 43• MAPFRE Y SUS PROVEEDORES → 47
6.	Dimensión Medioambiental de MAPFRE → 51
7.	Información complementaria → 59
	<ul style="list-style-type: none">• PRINCIPALES ASOCIACIONES → 60• ÍNDICE DE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL → 62• NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES GRI V3 → 72• INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA → 73• CONTACTE CON NOSOTROS → 76