

# 3 MAPFRE y la Responsabilidad Social



## ▶ MAPFRE y la Responsabilidad Social

Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

### *Política de Responsabilidad Social*

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE se basa en los siguientes principios, definidos en 2005 y actualizados en 2008:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.
- Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
- Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la Responsabilidad Social.
- Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.
- Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

Disponible en la página Web corporativa: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

### *Modelo de actuación*

El modelo de actuación socialmente responsable de MAPFRE se sustenta en los principios institucionales y empresariales establecidos en su Código de Buen Gobierno, y en especial en el Principio de Actuación Ética y Socialmente Responsable.

#### MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

##### RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Relaciones de equidad con los grupos de interés.
- Actuación respetuosa con el Medio Ambiente.
- Adhesión al Pacto Mundial y al Protocolo UNEP.
- Memoria Anual de Responsabilidad Social conforme a criterios GRI.

##### BUEN GOBIERNO

- Cumplimiento estricto de las obligaciones legales.
- Transparencia en la gestión y en la información.
- Comportamiento ético.

**CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD** a través de las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE.

Disponible en la página Web corporativa: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

## Los grupos de interés

MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social de acuerdo con los grupos de interés corporativos que tiene definidos, y recogiendo las expectativas que éstos han manifestado a lo largo del ejercicio. La comunicación con dichos grupos se basa en principios de transparencia, veracidad y compromiso.

### MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS EN FUNCIÓN DE LOS NIVELES DE ACTUACIÓN

**Nivel 1**, que 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 y viceversa.

- Empleados.
- Mediadores / colaboradores.
- Asegurados / y clientes.
- Socios / accionistas e inversores.
- Proveedores.

**Nivel 2**, que 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 y viceversa.

- Representantes de los trabajadores/sindicatos.
- Instituciones/administraciones públicas/reguladores.
- Medios de comunicación.
- Tercer sector (Asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)
- Consumidores.
- Sociedad/opinión pública.
- La competencia.

Disponible en la página Web corporativa: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

## Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno

Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG)<sup>1</sup> están incluidos en parte en los Riesgos Operacionales, y en parte en los Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

### LOS RIESGOS ESG<sup>1</sup> EN MAPFRE

#### Riesgos Operacionales

1. Actuarial: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación.
2. Jurídica: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales.
3. Tecnología: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones.
4. Recursos Humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla.
5. Colaboradores: riesgos concernientes a la Red Comercial y profesionales externos (proveedores, etc).
6. Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo.
7. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
8. Fraude: tanto fraude interno como externo.
9. Mercado: ligados a la marca e imagen.
10. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.

#### Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y de competencia.

La Política de Riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada (consultar páginas 133-143 Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales y Participadas).

## Principios seguidos en la elaboración del Informe de Responsabilidad social de MAPFRE

### ALCANCE Y PERFIL

Como en años anteriores, MAPFRE ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión G3, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras<sup>2</sup>. El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador, en el que MAPFRE desarrolla fundamentalmente sus actividades.

### FIABILIDAD Y VERIFICACIÓN

La herramienta Consigna, que gestiona los indicadores de Responsabilidad Social a nivel corporativo, ha permitido garantizar la calidad y trazabilidad de la información correspondiente a Argentina, Brasil, Colombia, México y España (que en su conjunto representan el 65 por ciento del volumen de negocio del Grupo). La reducción de la cobertura con respecto a 2008 se debe, principalmente, a la

1) Riesgos ESG: *Environmental, Social and Governance* (Medioambientales, Sociales y de Gobierno)

2) Además se han seguido las recomendaciones de la Norma AA1000 –que comprende los Principios de *AccountAbility* AA 1000APS (2008)–, y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008), en relación con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, normas estas últimas cuya aplicación no ha sido verificada.



inclusión de las actividades de Commerce. Para el resto de los países, en los que todavía no se encuentra implantada dicha herramienta, se han utilizado cuestionarios en formato electrónico.

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 ha colaborado asimismo 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.

#### CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general, que facilita su lectura (página 3), y un índice global de indicadores GRI (páginas 62-69), que permite la accesibilidad y 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 los puntos 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.

Los informes correspondientes a los últimos cinco ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)).

#### PERIODICIDAD Y COMPARABILIDAD

Este Informe tiene una periodicidad anual (enero a diciembre 2009), y se presenta en la Junta General de Accionistas conjuntamente con la información financiera del Grupo antes de su publicación en formato Web.

Siguiendo 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, RELEVANCIA E INCLUSIVIDAD<sup>3</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 reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora.

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 de comunicación que MAPFRE tiene establecidos formalmente–, también se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales aplicables al Grupo.

Por otra parte, existen aspectos relevantes cuya información no se presentan en este Informe, por estar plenamente desarrollados e incluidos en los otros informes que el Grupo publica:

- La información sobre Gobierno Corporativo se presenta en el Informe de Gestión Consolidado, por imperativo de la Ley de Sociedades Anónimas, y en respuesta además a una exigencia de la CNMV.
- Las actividades no lucrativas que desarrolla FUNDACIÓN MAPFRE, en cuya financiación colabora el Grupo, se presentan en el informe de la Fundación.

Esta información se completa con el cuadro de indicadores clave de Responsabilidad Social de MAPFRE, que figuran en la página 62.

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos a lo largo del ejercicio.

<sup>3</sup>) 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."