

Informe de Verificación Externa



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2009

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

Alcance del trabajo:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 de MAPFRE, a nivel global, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3) y el suplemento sectorial financiero.

Asimismo, hemos revisado la información incluida en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE.

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Social así como el contenido del mismo es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de MAPFRE, S.A., los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements 3000* (ISAE 3000) de International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2009, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2008.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de las actas emitidas por los Comités relacionados con los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social y del Consejo de Administración.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social a los estándares del GRI.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de

MAPFRE realizadas en España, Argentina, Brasil, Colombia y México, que suponen en su conjunto aproximadamente un 65 % del volumen de negocio. La reducción de la cobertura con respecto al año pasado de las verificaciones ha sido debida fundamentalmente a la inclusión de las actividades de EEUU, tal como se indica en el Informe Anual.

- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" de los indicadores.

En el Anexo adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance junto con la descripción de los procedimientos aplicados para su revisión.

El alcance de esta revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2009 de MAPFRE.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se han puesto de manifiesto aspectos de interés en relación al análisis de:

- La concordancia de la estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2009 con los principios y directrices de los estándares GRI.
- La información y datos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE que operan en España, Argentina, Brasil, Colombia y México, que suponen en su conjunto aproximadamente un 65 % del volumen de negocio.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de MAPFRE, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



María del Mar Ramírez Méndez
Socio

Madrid, 23 de febrero de 2010

ANEXO: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2009

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Desempeño Económico	EC1	G	CA	4
	EC2	G	CA	4
	EC3	G	CA	4
	EC4	G	CA	4
Presencia en el mercado	EC5	E	SI	5.1
	EC6	G	PPCA	4
	EC7	G	SI/FE	5.1
Impacto económico Directo	EC8	n.a.	n.a.	-
	EC9	n.a.	n.a.	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Materiales	EN1	E	FE	6
	EN2	E	FE	6
Energía	EN3	E	FE	6
	EN4	E	FE	6
	EN5	E	FE	6
	EN6	E	FE	6
	EN7	E	FE	6
	EN8	E	FE	6
	EN9	n.a.	n.a.	-
Agua	EN10	n.a.	n.a.	-
	EN11	E	DE	6
Biodiversidad	EN12	E	DE	6
	EN13	E	DE	6
	EN14	E	DE	6
	EN15	E	DE	6
	EN16	E	SI	6
Emisiones Vertidas y Residuos	EN17	E	SI	6
	EN18	E	SI	6
	EN19	E	SI/FE	6
	EN20	n.a.	n.a.	-
	EN21	n.a.	n.a.	-
	EN22	E	SI/FE	6
	EN23	E	DE	6
	EN24	n.a.	n.a.	-
	EN25	E	DE	6
	EN26	E	SI	6
Productos y Servicios	EN27	n.a.	n.a.	-
	EN28	E	DE	6
Complimiento Normativo	EN29	n.a.	n.a.	-
Gestión	EN30	E	SI/FE	6

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Emprego	LA1	G	SI/FE	5.1
	LA2	G	SI/FE	5.1
	LA3	G	SI/FE	5.1
Relación Empresa-trabajadores	LA4	G	SI/PP	5.1
	LA5	G	PP	5.1
Salud y Seguridad en el trabajo	LA6	G	SI	5.1
	LA7	G	SI/DE	5.1
	LA8	G	SI/FE	5.1
	LA9	G	SI	5.1
	LA10	G	SI/FE	5.1
Formación y Educación	LA11	G	SI	5.1
	LA12	G	SI	5.1
Diversidad e Igualdad de oportunidades	LA13	G	CA	5.1
	LA14	n.d.	n.d.	-

DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	G	SI/FE	3
	HR2	E	SI	5.1/
	HR3	G	SI/FE	5.1
	HR4	G	PP/DE/CG	5.1
	HR5	G	SI/PP/DE/FE	5.1
	HR6	G	SI/PP/FE/DE	5.1
	HR7	G	SI/PP/DE	5.1
Prácticas de seguridad	HR8	G	FE	5.1
	HR9	G	DE/PM	5.1

SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Comunidad	SO1	n.d.	n.d.	-
	SO2	G	SI	7.2
	SO3	G	SI/FE	7.2
Competición	SO4	G	SI/CA	7.2
	SO5	G	CG	7.2
Política Pública	SO6	G	DE	7.2
	SO7	G	DE	7.2
Comportamiento Competencia desleal	SO8	G	DE	7.2
Complimiento normativo	SO9	G	DE	7.2

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Salud y seguridad del cliente	PR1	n.a.	n.a.	-
	PR2	n.a.	n.a.	-
Empaquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP/CG	5.8
	PR4	G	DE	5.8
	PR5	E	SI	5.8
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP/FE	5.8
	PR7	G	DE	5.8
Privacidad del Cliente	PR8	G	FE	5.8
Complimiento Normativo	PR9	G	DE	5.8

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP
Impacto de productos y servicios	FS1	G	PP	3 y 6
	FS2	G	PP/CG	3 y 6
	FS3	G	SI	6
	FS4	G	SI/FE	3 y 6
	FS5	G	SI	5.8 y 8
Cadena de productos	FS6	G	CA	5.8
	FS7	n.d.	n.d.	-
	FS8	n.d.	n.d.	-
Auditoría	FS9	G	SI/FE	3 y 6
	FS10	n.d.	n.d.	-
	FS11	n.a.	n.a.	-
Gestión activa de la propiedad	FS12	n.a.	n.a.	-
	FS13	G	SI	2
Comunidad	FS14	G	SI	5.8
	FS15	G	PP	3 y 5.8
Comunicaciones de marketing	FS16	G	SI/FE	5.8

CAPÍTULO	CONTENIDO
Cap. 2	Información General
Cap. 3	Mapfre y la Responsabilidad Social
Cap. 4	Dimensión Económica de Mapfre
Cap. 5.I	Mapfre y sus empleados
Cap. 5.II	Mapfre y sus clientes
Cap. 5.III	Mapfre y sus accionistas
Cap. 5.IV	Mapfre y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos
Cap. 6	Dimensión medioambiental de Mapfre
Cap. 7.2	Índice de indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial

LEYENDA Procedimiento de revisión	CA	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas	DE	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes
	FE	Verificación con fuentes externas	EI	Comparte con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio
	SI	Verificación con sistemas de recopilación de información internos	CG	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE
	PP	Verificación de la revisión de Políticas, Sistemas y Procedimientos	n.a.	Verificación de la rentabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por MAPFRE
	PM	Verificación de su inclusión en los principios del Pacto Mundial	n.d.	Indicadores de aplicación a las actividades de MAPFRE, para los cuales no se dispone de información

IND. Indicador
ALC. Alcanza
P.V. Proceso de Verificación
CAP. Criterio
G. Grupo Mapfre
E. Grupo Mapfre España

► **Contacte con nosotros**

Las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con la Entidad a través de:

Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social

Ctra. de Pozuelo nº 52

28222 Majadahonda (Madrid)

Tel.: 91 581 49 90

Fax: 91 581 83 82

– Dirección de Responsabilidad Social: cbazanc@mapfre.com

– Dirección de Comunicación: comunicacion@mapfre.com

O a través del portal corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**
WWW.TAUDESIGN.COM

Imprime: **MONTERREINA**

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente.
Esta publicación ha sido impresa con procesos respetuosos
con el medio ambiente, en papel ecológico y libre de cloro.

