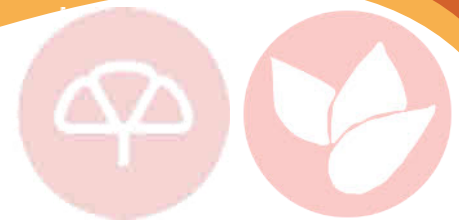


**ANALISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE
MAPFRE DEL AÑO 2007.**

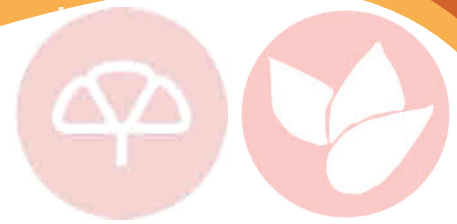




INDICE

	Pág.
<u>PRESENTACIÓN</u>	3
<u>INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO</u>	4
<u>Aspecto: Empleo y Derechos Laborables</u>	4
<u>Aspecto: Relación Empresa Trabajadores</u>	6
<u>Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo</u>	7
<u>Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades</u>	10
<u>INDICADORES GRI DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS</u>	12
<u>Aspecto: Prácticas de inversión y Abastecimiento</u>	12
<u>Aspecto: No Discriminación</u>	13
<u>Aspecto: Libertad de asociación y Convenios Colectivos</u>	13
<u>Aspecto: Explotación Infantil y Trabajos forzados</u>	14
<u>Aspecto: Prácticas de Seguridad</u>	14
<u>Aspecto: Derechos de los Indígenas</u>	14
<u>INDICADORES GRI DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</u>	15
<u>Aspecto: Comunidad</u>	15
<u>Aspecto: Política Pública</u>	16
<u>INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO</u>	17
<u>(Aplicable a entidades de seguros)</u>	
<u>GESTION DE LA RSC Y DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO</u>	17
<u>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</u>	18
<u>Proveedores</u>	19
<u>Seguros</u>	21
<u>DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD</u>	22
<u>Gestión de activos</u>	22
<u>GOBIERNO CORPORATIVO</u>	23
<u>CONCLUSIONES</u>	23
<u>Sobre la calidad de los CONTENIDOS GLOBALES DE LA MEMORIA</u>	23
<u>Sobre los contenidos en ASPECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</u>	24
<u>Respecto de los Derechos humanos y la Sociedad</u>	24
<u>Respecto de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo</u>	25
<u>Respecto de la Gestión Interna de la Responsabilidad Social</u>	25

ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



PRESENTACIÓN

En el año 2008, Mapfre ha publicado la Memoria de Responsabilidad Social correspondiente al ejercicio 2007. Dicha información ha sido elaborada conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.

En este análisis realizado por la Sección Sindical de CCOO en Mapfre, no se han incluido los capítulos relativos a la valoración sobre productos, medioambiente y los aspectos económicos y de inversiones. Del capítulo de Desempeño Económico solamente se han tomado los indicadores incluidos en el aspecto de Presencia en el Mercado, en tanto que conciernen a ciertos matices de prácticas laborales, de repercusiones sociales y de derechos humanos. Por tanto, nuestros comentarios se circunscriben a la información reportada por la empresa sobre los indicadores de:

Prácticas Laborales y ética del trabajo.

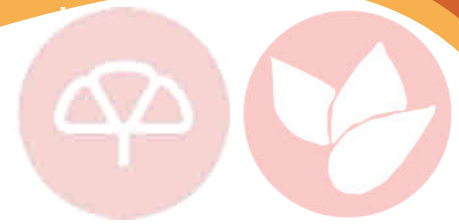
Derechos humanos y sociedad.

Gestión interna de la Responsabilidad Social.

Por otra parte, se anexa un informe sobre la valoración del Gobierno Corporativo realizada por el Área de Planes y Fondos de Pensiones de la Confederación Sindical de Comisiones Obreras.

Esperamos que nuestras aportaciones al análisis de la información sobre Responsabilidad Social, constituyan un marco de reflexión conjunta, con la finalidad y el convencimiento de que todas las aportaciones constructivas, que como empleados y representantes sindicales deseamos realizar, ayuden a nuestra empresa a ocupar también en este aspecto, la posición de liderazgo que le corresponde y a ser un referente nacional e internacional en el sector asegurador en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO****Aspecto: Empleo y Derechos Laborales**

LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2: Número total de empleados y rotación media desglosados por grupo de edad, sexo y región.

INT7: Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)

INT2: Rotación de empleados y creación de empleo

INT3: Satisfacción de empleados

Mapfre facilita datos globales muy completos sobre porcentajes de plantilla, tanto por categorías profesionales como por indicadores de género en España y en el resto de países, aunque para los países extranjeros no los especifica detalladamente sino que los engloba en un capítulo único que denomina "otros países". En los porcentajes de edad y contratación fija los indicadores son igualmente completos en cuanto a globalidad, a pesar de que se sigue informando en dos únicos bloques: España y América, sin que se comuniquen datos concretos para los 21 países del continente americano, U.S.A. y otros.

A pesar de que Mapfre reporta datos sobre cuantía total de retribuciones (enumerando porcentajes para sueldos y salarios, cotizaciones por seguros sociales e indemnizaciones y complementos) distinguiendo los montantes para las empresas de seguros y para el resto de empresas del grupo, no se especifican los gastos salariales totales (sueldos, incentivos y otras prestaciones) desglosados por países, ni siquiera para España, ni se realiza una comparativa por grupos y/o categorías, que demuestren sistemas de evitación de desigualdades por razones de edad, género, raza etc.

En el apartado de integración de personas con discapacidad, Mapfre indica que colabora con empresas que promueven la integración laboral de discapacitados y centros especiales de empleo mediante derivación de fondos y adquisición de bienes y servicios.

En cuanto a la integración directa de personas con discapacidad en las empresas radicadas en España se informa de que en el año 2007 son 105 los trabajadores discapacitados que prestan sus servicios, el 0,62% de la plantilla, lo que indica que se está aún muy lejos de lo recomendado por la Ley de Integración Social de Minusválidos (2% para empresas con más de 50 trabajadores fijos). En este aspecto se detecta una falta de implicación en el desarrollo de políticas propias internas para una mayor ampliación del cupo de empleo directo en las empresas del grupo.

A pesar de que es necesario reconocer que se están dando pequeños pasos en este sentido y que se ha pasado de 96 discapacitados en el 2006 a 105 en el 2007, se echa en falta un plan con objetivos y plazos concretos que incrementen el porcentaje de empleo directo de trabajadores discapacitados en las empresas de Mapfre.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**

Aspecto: Empleo y Derechos Laborales

En lo referente a los índices de creación de empleo la empresa reporta información muy completa tanto en España como para América y Resto de Países con los porcentajes correspondientes. En lo relativo a rotación ocurre lo mismo, presentando un porcentaje para España y otro para América, siendo el índice de este último bloque del 13,3% cuando el español se sitúa solamente en el 3,6% y sin que se reporten las razones de tan amplia diferencia.

Tampoco se especifican los gastos en indemnizaciones por despidos ni dentro, ni fuera de España.

En cuanto al apartado de Satisfacción de Empleados, Mapfre se limita a decir en la Memoria que es un indicador no disponible. No obstante, tenemos que manifestar que la Sección Sindical de CCOO en Mapfre realizó una encuesta de Clima Laboral, cuyos resultados fueron comunicados al departamento de Recursos Humanos de Mapfre y a toda la plantilla en el año 2007 y que no se ha tenido en cuenta como contribución a la Memoria.

Esta circunstancia evidencia la falta de mecanismos de inclusión de la representación sindical del colectivo de empleados (grupo de interés de Nivel-1) en las acciones, diálogo y participación contemplados por los indicadores GRI.

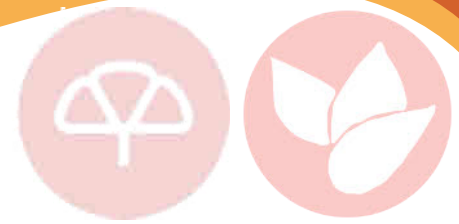
LA3: Beneficios sociales para empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

EC7: Procedimientos para la contratación local y promoción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Mapfre indica que en América el 99,9% de la alta dirección es de origen local, lo que supone un grado total de cumplimiento de esta recomendación. En contrapartida no se proporcionan datos sobre contratación local de empleados en cuanto a raza o procedentes de minorías étnicas.

En cuanto al capítulo de beneficios sociales, la empresa detalla ampliamente y de manera clara aquéllos que aplica a los trabajadores que prestan sus servicios en las empresas del sector de seguros en España, sin reportar ningún tipo de información al respecto para los empleados de las empresas nacionales que no pertenecen al sector asegurador.

De igual manera, para las filiales iberoamericanas o de otros países, no se describen Prestaciones ni otros Beneficios Sociales, no exigibles por la ley, que la empresa haya implementado por voluntad propia como extensivos de los que realiza por Convenio en España.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO****Aspecto: Relación Empresa Trabajadores****LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un Convenio Colectivo:**

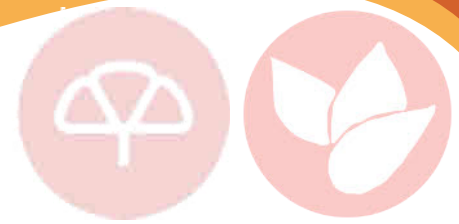
Aunque se especifican los datos relativos a representación sindical en España, en el resto de países donde opera la entidad, no se comunica el porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes ni porcentaje de empleados cubiertos por Convenios Colectivos. Tampoco se informa sobre posibles conflictos internos en el ámbito sindical, fundamentalmente en las áreas geográficas de riesgo donde Mapfre tiene presencia (Iberoamérica).

Se detecta asimismo una carencia importante en cuanto a información sobre gestión del conflicto derivada de la pertenencia a Sindicatos (despidos, conductas antisindicales...).

LA5: Períodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos:

La empresa no informa tampoco sobre políticas y procedimientos de información, consulta y negociación sobre los cambios significativos en sus operaciones, ni se determinan períodos mínimos de preaviso para dichos cambios, además de no describirse los procesos de diálogo y negociación con la representación sindical de los empleados afectados; lo que demuestra una vez más, la no inclusión de los empleados y de sus representantes legales en la gestión del cambio y la toma de decisiones que afecten a aspectos relacionados con el empleo.



**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO****Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo****LA6: Porcentaje del total de trabajadores que esta representado en Comités de Salud y Seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo**

Para este indicador la empresa informa que en España el 100% de la plantilla de las empresas de seguros, esta representada en el Comité de Salud integrado por la representación sindical y la propia empresa, no reportando información al respecto para el resto de empresas nacionales que no pertenecen al sector asegurador ni para el resto de empresas de otros países donde está implantada.

LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo por región.

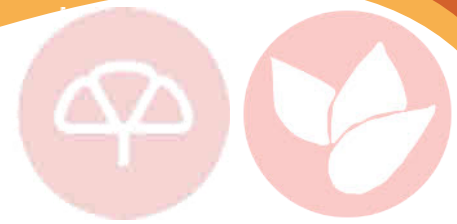
En este aspecto Mapfre informa del número de bajas por accidente y de los índices de siniestralidad en las empresas del Grupo, en España. No se facilita información del resto de empresas de otros países en donde está implantada. También reporta información del número de jornadas perdidas por absentismo derivadas de accidente no laboral, enfermedad común y maternidad tanto en España como en América. A este respecto indicar que la representación sindical ha solicitado en el Comité de Salud que no se contabilicen las horas relacionadas con la maternidad (permisos de maternidad/paternidad) en las tasas de absentismo por considerarlas dentro de los permisos contemplados en la ley.

Asimismo, se informa de que los accidentes laborales se notifican cumplimentando los datos a través del programa Delt@, a este respecto hemos de reseñar que esta notificación no se entrega a la RLT

LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

En lo relativo a la demanda de este indicador Mapfre reporta información sobre los distintos programas que se han realizado dirigidos a sus empleados y los mecanismos que se han utilizado para ello (formación presencial y portal interno), aunque no detalla si estas actuaciones se han extendido a la totalidad de la organización radicada fuera de España.

En cuanto al control de riesgos que se aplica a los trabajadores, hemos de significar que si bien se realizan las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo en España, no se han llevado a cabo el 100 % de las medidas preventivas para eliminar o reducir el riesgo.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**

Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo

LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En este capítulo Mapfre se circunscribe a reportar información de acuerdos del Comité de Salud de las empresas de Seguros; así como, información sobre formación y planes de actuación en materia de salud y prevención de riesgos laborales, dirigidos a la mayoría de la plantilla, salvo algunos programas que se realizan en las Unidades Básicas de Salud, que están dirigidos a los empleados de Madrid, Barcelona y Valencia.

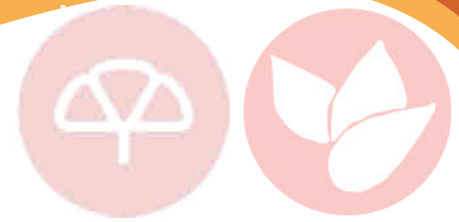
También reporta información en materia de seguridad, tanto de la actividad formativa, dirigida a los empleados que forman los equipos de emergencia, así como de charlas de sensibilización a toda la plantilla y simulacros de emergencias, todo ello referido a los centros de trabajo de España. Sin embargo, no se hace referencia sobre asuntos de salud y seguridad para el resto de los países.

LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

La empresa facilita una información bastante completa sobre el número de empleados y las horas totales impartidas en el capítulo de formación por áreas formativas, fundamentalmente en España. Asimismo, se describen de forma detallada y suficientemente completa las distintas acciones formativas en relación a las áreas que se describen: Comercial, Técnica y Corporativa, y los mecanismos utilizados para llevarla a cabo; pero no las detalla por categorías de empleados, por lo cual no podemos valorar si la formación se ha hecho extensiva a la totalidad de los miembros de la organización.

En cuanto a la formación específica sobre prevención y salud, Mapfre ha acordado los contenidos y ha iniciado la formación del curso e-learning en prevención de riesgos laborales, tanto a cuadros directivos como a empleados.

A pesar de ser bastante completa, tanto en cifras como en contenidos, la información reportada sobre el capítulo de formación, no se detalla si dentro del área de Formación Corporativa existen planes específicos de formación sobre Responsabilidad Social para directivos y empleados.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**

Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo

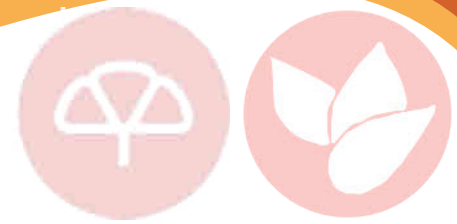
LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales:

Mapfre no indica que tenga previsto un sistema de formación específica para esta situación concreta, enmarcando este indicador dentro de los programas de formación general para empleados.

LA12: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

La empresa informa que durante el año 2007 se ha puesto en marcha un Sistema de Evaluación del Desempeño, encaminado a la evaluación y desarrollo de personas que pretende facilitar la comunicación entre los empleados y sus responsables, y la orientación del empleado en su desarrollo profesional. En este aspecto hay que destacar que dicha implantación se ha hecho de forma parcial, sin que se haya extendido a toda la organización, y que su diseño ha sido realizado por la empresa de forma unilateral, sin haber desarrollado canales de aportación de ideas de los empleados afectados ni de sus representantes, lo que evidencia otra vez la ausencia de inclusión de la representación legal de los trabajadores en su diseño y puesta en funcionamiento.



**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO****Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades****LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad:**

Para este indicador Mapfre facilita datos muy completos en cuanto al porcentaje global de plantilla, atendiendo a indicadores de empleo fijo y temporal y a incremento de trabajadores y distribución por género realizando una comparativa de crecimiento y distribución del año 2006 a 2007. Asimismo, realiza un desglose pormenorizado de la estructura de plantilla por categorías profesionales y grupos de edad.

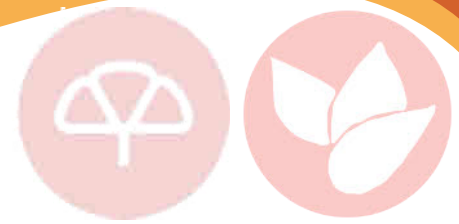
Como contrapartida no se presentan los datos suficientemente desglosados en lo relativo al conjunto de países, fundamentalmente los iberoamericanos que forman el bloque mayoritario, ni se indican porcentajes de empleados pertenecientes a minorías y otros indicadores de diversidad.

En cuanto al porcentaje de plantilla por géneros, en España el 37,9% son hombres y el 62,1% son mujeres. A pesar del mayor peso numérico de las mujeres sólo el 20,9% se encuadran en las categorías de jefes y directivos mientras que para los hombres este porcentaje supone el 79,1%. Si lo analizamos desde los porcentajes totales de plantilla según géneros, de 6.313 empleados hombres, el 25,36% son jefes o directivos, mientras que de 10.358 mujeres sólo el 4,07% ocupan puestos de responsabilidad.

En el resto de países, América fundamentalmente, el porcentaje de hombres supone el 50,8% y el de mujeres de 49,2%. Respecto a los puestos de responsabilidad los hombres ocupan el 64,6% y las mujeres el 35,4% del total de jefes y directivos. Si lo analizamos desde los porcentajes totales de plantilla por géneros, de 6.113 empleados hombres, son jefes el 19,3%, mientras que de 6.305 mujeres ocupan cargos de responsabilidad el 10,24%.

A pesar de que Mapfre informa que en el capítulo de nuevas incorporaciones de personal, tanto en España como en el resto de países, los mayores porcentajes se inclinan del lado de la contratación femenina (84,6% para España y 50,3% para América), lo que a priori valoramos como muy positivo, las cifras anteriores reflejan claramente la desproporción entre hombres y mujeres en cuanto a los cargos de responsabilidad a nivel global, sin que se reporten en la Memoria ningún tipo de iniciativas propias para que a medio y largo plazo se corrijan tales diferencias.

Referente a la igualdad de oportunidades contemplada en la Ley aprobada al efecto en el año 2007, Mapfre indica que la Comisión correspondiente prevista en el Convenio Laboral fijó el calendario para la elaboración de los Planes de Igualdad y se proponía estudiar medidas para su aplicación inmediata, medidas, algunas de ellas muy concretas, que fueron presentadas por la representación sindical al inicio, y que hasta la fecha no han sido aplicadas por parte de la empresa.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS
LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**

Aspecto: Diversidad e Igualdad de Oportunidades

A la fecha del presente análisis, la empresa manifiesta en las reuniones de la citada Comisión que aún se encuentra en fase de estudio del impacto económico de la aplicación de las medidas, y que se propone realizar el análisis y diagnóstico de situación para la elaboración del Plan de Igualdad de forma unilateral; tal estado de situación contradice la loable intención manifestada en la Memoria respecto a la inmediatez en la aplicación de medidas de igualdad,

En cuanto a la composición de los órganos de Gobierno Corporativo y su valoración, nos remitimos al Anexo.

LA14: Relación entre salario base de los hombres con respeto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

INT6: Ratio salarial entre hombres y mujeres.

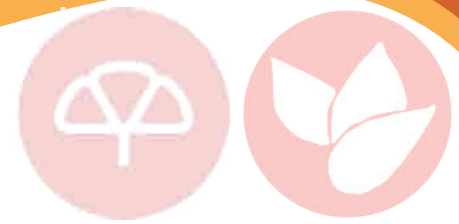
EC5: Rango de las relaciones entre salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

La empresa no presenta información detallada de la relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, ni en España ni en ninguno de los países en los que opera, por lo cual no se puede determinar si existen diferencias sustanciales para personas de distinto género que ostenten la misma categoría profesional.

Sobre esta cuestión, y a pesar de la falta de información al respecto, tenemos que manifestar, en lo que a España se refiere, que Mapfre aplica rigurosamente los ratios de salario base tanto para hombres como para mujeres, desconociendo si esto se cumple de igual forma en sus filiales extranjeras dado que tampoco se reporta información sobre ello.

Relativo al indicador de salario inicial estándar, se informa que en Mapfre no existe un salario inicial estándar y que se aplica lo dispuesto en la legislación laboral de cada país y en los convenios que le son de aplicación. Por tanto cabe suponer que la empresa se limita a aplicar los salarios mínimos estipulados por las respectivas legislaciones nacionales.

Asimismo, y en lo que al sistema retributivo concierne, sería deseable y un signo evidente de la asunción voluntaria de los principios de Responsabilidad Social, que Mapfre se plantease una revisión, estandarización y publicación de los sistemas de retribución voluntaria con el fin de llevar a cabo una verdadera aplicación de sus políticas de igualdad, no discriminación y transparencia .

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS****Aspecto: Prácticas de inversión y Abastecimiento****HR1: Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH:**

Mapfre contesta al indicador que no tiene datos al respecto.

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

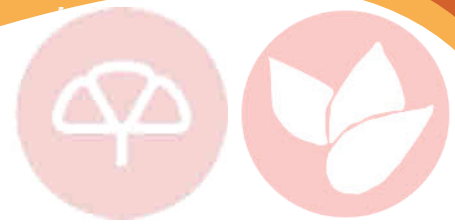
Respecto a este indicador Mapfre se limita a describir la estructura de relación con sus mediadores y distribuidores en cuanto a prestación de servicios que se derivan de sus relaciones contractuales, haciendo una descripción suficientemente amplia de los canales de relación, selección, formación y programas de apoyo, pero exclusivamente en el aspecto comercial.

Por tanto no se da contestación a la demanda del indicador puesto que no especifica el porcentaje de distribuidores y contratistas a los que se ha analizado en lo relativo al cumplimiento de estos en materia de Derechos Humanos, ni qué incumplimientos se han detectado ni qué medidas se han adoptado como consecuencia. No hay, o al menos no se describen políticas ni sistemas de exigencia de la inclusión de los principios de RSE para la cadena de suministro ni programas de verificación de su cumplimiento.

Esto supone también una carencia significativa dado que la entidad opera en países catalogados como de riesgo alto y extremo en materia de derechos humanos según diversos organismos internacionales (Amnistía Internacional, Human Rights Watch y U.S. Department of State)

HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados:

En este indicador la empresa se limita igualmente a presentar datos sobre la formación comercial, técnica y corporativa sin reportar información concreta sobre formación específica en políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades. Una vez más no se contesta a la cuestión intrínseca que demanda el indicador GRI.

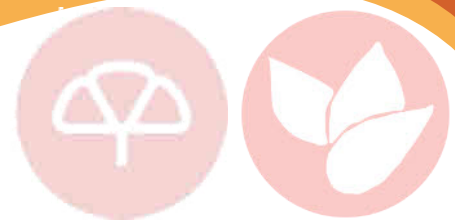
**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
DE DERECHOS HUMANOS****Aspecto: No Discriminación****HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas:**

Para esta cuestión se indica que no consta ninguna demanda laboral vigente relativa a actuaciones o discriminaciones en España, pero no reporta información sobre este asunto en los países extranjeros donde actúa, ni procedimientos/programas globales dedicados a evitar cualquier tipo de discriminación, así como en los sistemas de seguimiento y sus resultados, lo que supone una carencia de información destacable, habida cuenta que en el continente americano existen países de alto riesgo donde son susceptibles de producirse posibles actuaciones discriminatorias en materia de procedencia étnica, ideología o pertenencia a organizaciones sindicales.

Aspecto: Libertad de asociación y Convenios Colectivos**HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos**

Mapfre informa que no tiene conocimiento de que la entidad desarrolle actividad alguna en la cual el derecho a la asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda implicar riesgos importantes.

A pesar de que entendemos que esto es así, no encontramos en la información reportada ninguna acción o declaración institucional relativa al apoyo en materia de libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva, sobre todo en los países iberoamericanos, donde en algunos de ellos ser sindicalista supone un alto riesgo; siendo este uno de los parámetros propugnados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas al que Mapfre esta voluntariamente adherida.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
DE DERECHOS HUMANOS****Aspecto: Explotación Infantil y Trabajos forzados**

HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

La empresa indica que no se han identificado operaciones que conlleven riesgo significativo de episodios de explotación infantil y trabajo forzado o no consentido dentro de sus actividades.

Aspecto: Prácticas de Seguridad

HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

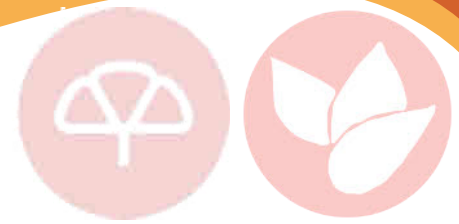
Para este indicador la empresa realiza una mera declaración indicando que el personal de vigilancia ha recibido los planes de formación establecidos por el Ministerio del Interior en lo que a España se refiere, pero no reporta datos sobre qué tipo de empresas o personal se surte, ni qué personal o tipo de empresas se utilizan en la vigilancia existente en instalaciones de países con mayores índices de riesgo.

Aspecto: Derechos de los Indígenas

HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas:

Para este parámetro Mapfre no reporta ningún dato relacionado con la cuestión en lo referente a sus propias actividades, limitándose a indicar que no tiene constancia.

Tampoco aporta dato alguno en cuanto a identificación y medidas de control sobre las empresas vinculadas mediante contratos de cualquier género, cuyas actividades pudieran vulnerar los derechos de los pueblos indígenas, lo que denota una carencia importante en cuanto a la extensión de la RSE en sus posibles operaciones de negocio.

**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD****Aspecto: Comunidad**

SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de empresa.

SO2: Porcentaje y nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

SO3: Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción de la organización y Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

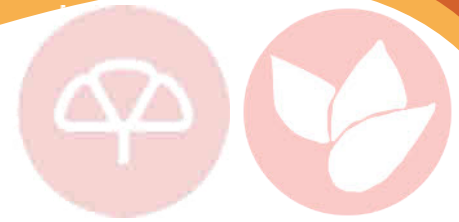
CSR4: Gestión de asuntos sensibles (corrupción, aportaciones a partidos políticos, lavado de dinero, financiación de terrorismo etc.)

En asuntos de corrupción, Mapfre contesta que son indicadores de los que no tiene información, limitándose a argumentar que tiene mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción y alegando asimismo, que en muchos de los países latinoamericanos en los que opera existe una fuerte legislación en esta materia que es aplicada rigurosamente por la empresa.

En lo relativo al porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción, la empresa se limita también a indicar que no tiene datos.

Por tanto no se da respuesta a las cuestiones demandadas por estos indicadores dado que no se reporta información sobre gestión específica de asuntos sensibles, entre otros las actuaciones en los países considerados como paraísos fiscales donde Mapfre tiene parte de negocio (Bahrein, Panamá, República Dominicana, Luxemburgo) y al no especificarse medidas concretas ni procesos de análisis realizados internamente en dicha materia, ni formación específica para responsables y directivos, además de existir una notable divergencia en la apreciación del riesgo de corrupción en los países iberoamericanos que según todos los indicadores de Transparencia Internacional se sitúan en los niveles alto y extremo en cuanto a corrupción se refiere; lo que viene a demostrar otra carencia importante en una materia, considerada como uno de los asuntos sensibles por todas las organizaciones internacionales.

ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



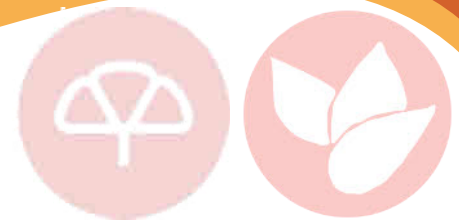
**INDICADORES GRI DE DESEMPEÑO
DE SOCIEDAD**

Aspecto: Política Pública

S05 y S06: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y valor de las aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o a instituciones, relacionadas por países

La empresa se limita a citar los principios del Código de Buen Gobierno en esta materia y a indicar que no tiene conocimiento ni constancia de aportaciones en este sentido, pero no reporta información detallada ni de aplicación de mecanismos de prevención que garanticen el cumplimiento de los principios del Código sobre todo en países donde puedan ser susceptibles de vulneración.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO**
(Aplicable a Entidades de Seguros)**GESTIÓN DE LA RSC Y DESEMPEÑO SOCIAL INTERNO****CSR1: Política de RSC****CSR2: Organización de la RSC****INT1: Política de RSC en el seño de RRHH (igualdad, libertad de asociación, formación, despidos, salud laboral)**

La RSC en Mapfre depende de la Dirección General de Comunicación y Responsabilidad Social.

A pesar de que en la Memoria se indica que *Mapfre promueve actuaciones para que la Responsabilidad Social forme parte de los derechos y las obligaciones de todos los empleados, se integre en la gestión y sea compartida por todos los estamentos* de la entidad, no describe en su Memoria ningún tipo de políticas concretas, más allá de enumeración de principios generales, ni mecanismos que haya diseñado esta Dirección General de RSC encaminadas a la implicación de sus principios en las políticas de RRHH y por tanto de su extensión a la totalidad de la organización a través de su Departamento de Relaciones Laborales, ni de los Directores de Medios de los cuales dependen las organizaciones territoriales, tanto en España como en el resto de los países donde está implantada.

Esta circunstancia limita sustancialmente la transversalidad que requieren las políticas y procedimientos de implantación y desarrollo de la RSC y cierra la puerta a la Representación Sindical de los trabajadores, circunscribiendo la interlocución del Sindicato a un Departamento de Relaciones Laborales que ni es competente en RSE ni está presente en las acciones de Responsabilidad Social de la Empresa.

Ejemplo de esta disociación entre el discurso institucional sobre responsabilidad social y la plasmación efectiva de sus principios rectores es la ausencia casi total de rigurosidad en la aplicación del sistema previsto en el procedimiento sancionador contemplado en el Convenio Sectorial previa al despido, hecho del que tampoco se informa en la Memoria en los indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo.

Por tanto la información reportada a este respecto la entendemos como meramente declarativa, y tenemos que manifestar que los avances que se han conseguido en materias como la conciliación, formación, salud laboral, desarrollo de la igualdad de oportunidades o protección de la dignidad del hombre y la mujer en el trabajo que se han plasmado en los Convenios, han sido el fruto de la negociación colectiva llevada a cabo por la representación sindical más que de una política asumida y desarrollada internamente por parte de la Dirección de Responsabilidad Social.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Índice de Indicadores GRI y Principios del Pacto Mundial:

CSR6: Diálogo con los Stakeholders

4.14 Relación de los grupos de interés.

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupo de interés.

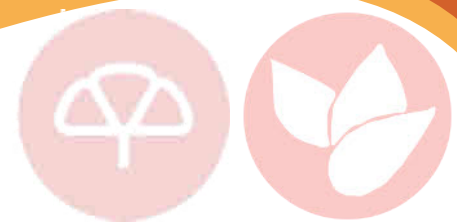
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria.

A pesar de que Mapfre indica en su Memoria 2007, "que ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social de conformidad con el mapa de grupos de interés que definió en 2005", se limita a realizar una descripción de tales grupos, distinguiendo entre Grupos de Nivel-1 con los que mantiene una relación contractual y que pueden estar afectados por las decisiones estratégicas de la organización, (empleados, mediadores y colaboradores, socios/accionistas/inversores y proveedores) y Grupos de Nivel-2, aquellos a los cuales no les afecta de manera directa las decisiones estratégicas de la empresa, (sociedad/opinión pública, competencia, tercer sector, representantes de los trabajadores/sindicatos, instituciones/administraciones públicas/reguladores, medios de comunicación y organizaciones de consumidores).

En este sentido encontramos contradictorio situar a los representantes de los trabajadores en el grupo de Nivel-2 cuando por otra parte se les considera grupo de Nivel-1 en su condición de meros empleados.

En este capítulo Mapfre indica en su Memoria 2007 que fija como objetivo para el año 2008 "revisar el mapa de grupos de interés y profundizar en los diferentes canales de diálogo que con ellos tenemos establecido".

A pesar de esta declaración de intenciones, tenemos que manifestar que no existe información relativa a sistemas de diálogo y mecanismos establecidos con sus stakeholders que garanticen la inclusión de estos en los procesos de Responsabilidad Social, mas allá de los establecidos para el grupo de empleados en lo que a España se refiere y limitándose a lo establecido en el Convenio Colectivo.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Índice de indicadores GRI y Principios del pacto Mundial

Consecuentemente Mapfre no da contestación al indicador 4.17, limitándose a decir que es un indicador "no disponible" en tanto que, efectivamente, no existen sistemas voluntarios desarrollados por la empresa que incluyan el diálogo permanente con sus grupos de interés, no existiendo por tanto aportaciones de dichos grupos para el desarrollo de la Responsabilidad Social, ni participación de estos en la elaboración de la Memoria.

Para mayor abundamiento de esta carencia, en este momento Mapfre se encuentra en fase de redacción de un Código de Conducta, sin que en dicho proceso se haya dado participación a los grupos de interés reconocidos por la empresa, ni siquiera al colectivo de empleados ni a sus representantes legales para que realicen sus aportaciones al Código.

En definitiva, no encontramos en la Memoria ningún objetivo concreto relativo al fomento de la participación de los grupos de interés que la organización reconoce, especialmente al colectivo de empleados a través de sus representantes sindicales legalmente elegidos, a pesar de ciertas declaraciones a favor de que los Sindicatos participen en el proceso, realizadas por la Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social de Mapfre.

Proveedores

SUP1: Seguimiento de los principales proveedores (seguimiento de sus condiciones laborales y sociales, etc)

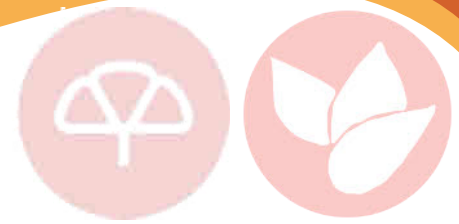
SUP2: Satisfacción de proveedores:

EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas

No existe un desglose de los proveedores por organizaciones ni en la totalidad de los países donde opera la empresa.

Como ya se expresó en el indicador HR2, Mapfre se limita a describir de manera muy limitada la estructura de relación con sus proveedores en cuanto a adquisición y/o prestación de bienes y servicios que se derivan de sus relaciones contractuales.

ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Índice de indicadores GRI y Principios del pacto Mundial

Proveedores

Por tanto ocurre lo mismo que en el capítulo de distribuidores y contratistas, es decir, que no se da contestación a la demanda de los indicadores puesto que no especifica el porcentaje de proveedores a los que se ha analizado en cuanto al cumplimiento de éstos en materia de Derechos Humanos, respeto al medioambiente y derechos laborales, ni qué incumplimientos se han detectado ni qué medidas se han adoptado como consecuencia. No hay, o al menos no se describen políticas ni sistemas de exigencia de la inclusión de los principios de RSE tampoco para los principales proveedores y empresas participadas ni programas de verificación de su cumplimiento.

Tampoco se especifican datos sobre el gasto ni grados de vinculación, correspondientes a proveedores que demuestren una política de contribución al desarrollo de las comunidades locales extranjeras donde opera.

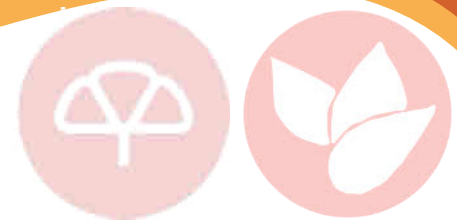
No hay información relevante ni identificación, ni grados de vinculación por volúmenes de facturación ni por áreas geográficas.

En lo referente a la satisfacción de proveedores no se reportan datos que contesten al indicador, ya que no existen mecanismos para que estos aporten sus puntos de vista.

Si bien es cierto que la empresa comunica que durante el año 2007 se ha creado el Departamento Central de Medios, integrado en Recursos Humanos, y bajo cuya responsabilidad estará el control sobre el cumplimiento de políticas de Responsabilidad Social de proveedores, como conclusión hay que destacar que hasta la fecha Mapfre no reporta estrategias concretas tendentes a una profundización en la valoración de los comportamientos sociales de los proveedores y de la adopción de medidas correctoras si fuera necesario en aras de una extensión real de la RSC para las empresas participadas y/o vinculadas al grupo.



ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Índice de indicadores GRI y Principios del pacto Mundial

Seguros

INS1: Aspectos sociales de la gestión de seguros (marketing responsable, claridad en comisiones, mejor consenso etc.)

INS2: Perfil de los clientes

INS3: Reclamaciones de clientes.

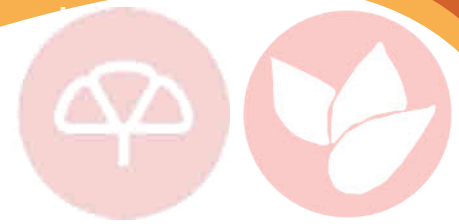
INS4 Seguros con matices de sostenibilidad (áreas deprimidas, discapacitados, etc.)

En los aspectos relativos a perfil y reclamación de clientes Mapfre reporta una información muy completa de sus mecanismos y canales establecidos en cuanto a España se refiere, siendo menos completa para las unidades radicadas fuera del territorio español.

Respecto a los aspectos sociales de la política de gestión de seguros y seguros con matices de sostenibilidad, no se han detectado en la Memoria ni en la información publicada en el Portal Interno que Mapfre, dentro de su actividad aseguradora, haya diseñado productos destinados a los colectivos más desfavorecidos fundamentalmente en los países iberoamericanos con poblaciones con dificultades de acceso a los sistemas de salud/vida tales como los microseguros, productos que mediante primas muy bajas, permiten el acceso de sectores marginales de población a ciertos servicios básicos de atención sanitaria.



ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD

SOC1: Contribuciones filantrópicas, caridad y mecenazgo (dinero aportado, tiempo, en especie y costes de gestión)

En este capítulo es necesario reconocer que, de acuerdo a las actividades reflejadas en la Memoria de Actividades Sociales de la Fundación, Mapfre ha llevado a cabo una notable labor y contribución dineraria en proyectos de integración social de discapacitados, ayuda a algunos colectivos desfavorecidos en Iberoamérica y aportaciones para el fomento y desarrollo del deporte, las artes y la cultura.

Puntualizar en este aspecto que sería deseable un mayor detalle en la información sobre los proyectos en los que se trabaja reportando información en lo relativo a las cuantías aportadas en cada actuación, si dicha actuación es unitaria o forma parte de un proyecto en común con otras entidades u organismos, y realizar una distinción en cuanto a las operaciones llevadas a cabo en el ámbito de la Acción Social propiamente dicha y las que forman parte de cooperación al desarrollo.

Gestión de Activos

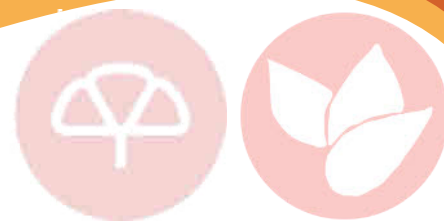
AM1: Aspectos sociales de la política de activos

AM2: Activos bajo gestión de sostenibilidad

AM3: Fomento de la Inversión Socialmente Responsable (ISR)

A pesar de que no hemos realizado ningún tipo de análisis sobre estos indicadores, sí nos parece cuanto menos sorprendente que Mapfre indique que no se dispone de información y por tanto no se reporta dato alguno sobre ellos, máxime cuando uno de los pilares fundamentales de la Responsabilidad Social versa sobre las Inversiones Socialmente Responsables.

ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
DE MAPFRE DEL AÑO 2007.



INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)

GOBIERNO CORPORATIVO

Anexo: Informe Area de Planes y Fondos de Pensiones Confederal CCOO

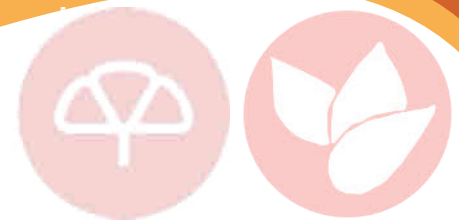
CONCLUSIONES

Sobre la calidad de los CONTENIDOS GLOBALES DE LA MEMORIA

De los 55 indicadores analizados Mapfre indica en 12 de ellos que son indicadores ND (No Disponibles), lo que supone un 21,81%, que junto con los 2 indicadores (SO5 y SO6) que alega que no le son aplicables (NA) cuyo porcentaje es del 3,63%, suman un 25,44% de ausencia total de información. Asimismo, del total de indicadores, 9 de ellos se limitan a reportar información de las unidades radicadas en España sin informar de tales parámetros para el resto de países. Por tanto, del total de indicadores GRI sobre los que se ha trabajado sólo 32, es decir, el 58,18% quedarían dentro de la información reportada según los criterios de globalidad requeridos por el Global Reporting Initiative.

Sin embargo, de estos 32 indicadores (58,18%), es nuestra opinión que en 2 de ellos (6,25%) más que de respuestas concretas se trata de meras declaraciones de intenciones; otros 6 (18,75%) reportan una información que calificamos como parcial y los otros 10 restantes (31,25%) simplemente no responde a las cuestiones demandadas por los indicadores. Lo que supone desde una perspectiva de conjunto, que Mapfre sólo responde adecuadamente y cumpliendo el principio de globalidad en 14 indicadores, es decir, en el 25,45% de los parámetros analizados.

Se detecta de igual forma una total inexistencia de información sobre otras unidades de negocio distintas del sector asegurador: como ausencias relevantes en el reporte de información destacamos la unidad Inmobiliaria, Multiservicios Mapfre (Multimap), Cesvimap y Mapfre Quavitae, de la cual sólo se citan datos aislados en cuanto a ciertos indicadores medioambientales pero no se reporta nada del resto de indicadores relativos a relaciones laborales y ética del trabajo, retribuciones, políticas de igualdad de oportunidades y sistemas de evitación de discriminación y rotación de plantilla en una empresa con un altísimo índice de empleados emigrantes.

**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

No se cumple por tanto el principio de globalidad, dada también la casi total ausencia de información sobre las empresas radicadas en países extranjeros, de los cuales se desconocen casi todos los parámetros requeridos por GRI.

Ausencia casi total de información en cuanto a sistemas de diálogo con los grupos de interés que garanticen su inclusión y que tengan en cuenta sus opiniones y aportaciones.

En definitiva no se reportan o no se contestan adecuadamente todos los indicadores demandados por GRI. Por lo cual, entendemos que no existe una rendición de cuentas propiamente dicha, ya que sólo se contesta lo que es favorable y los aspectos positivos y se obvia o no se contesta lo que supone una carencia, o se presume que puede suponer un menoscabo en la imagen corporativa.

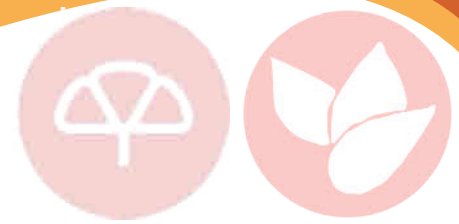
Sobre los contenidos en ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**Respecto de los Derechos Humanos y la sociedad**

La información sobre los contenidos en derechos humanos reportados en la Memoria 2007 suponen una información muy básica y se limitan a exponer los compromisos institucionales con el Pacto Mundial y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

No se reporta información sobre los derechos humanos en la cadena de suministro y proveedores, ni sistemas de formación interna. Tampoco se comunica nada sobre discriminación y métodos de evitación de la misma, ni se manifiestan medidas de protección de los derechos de las poblaciones indígenas, si no en las propias actividades, sí en la exigencia a los clientes vinculados mediante contratos.

Asimismo, no se describe información sobre reinversión de beneficios en políticas de integración sociolaboral de poblaciones autóctonas y marginales fundamentalmente en el continente americano y, especialmente, en el capítulo de acceso a la salud.

Además dicha información es muy parcial y poco contrastable sobre los comportamientos de Mapfre en esta materia y sus impactos sobre los grupos de interés y las sociedades donde actúa la empresa, fundamentalmente en las unidades radicadas en los países iberoamericanos con altos y extremos índices de riesgo en diversos aspectos de los derechos humanos, como son la corrupción, la discriminación y la persecución sindical.

**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

Sobre los Contenidos en ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Respecto de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Aunque se nota una mejora en los contenidos generales en cuanto a datos totales referentes a plantilla, sueldos, cotizaciones, formación, índices de rotación, etc. y en la descripción de los aspectos reflejados en el Convenio Colectivo (donde se han realizado avances importantes en materia de beneficios sociales, compromisos sobre igualdad, conciliación y protección de la dignidad de los trabajadores) en lo que a España se refiere, no se especifican muchos de los indicadores demandados por GRI, fundamentalmente en las unidades que operan fuera del territorio español, que suponen un colectivo muy importante de empleados, ni siquiera para Portugal.

Se detectan tímidos avances en materia de integración de discapacitados pero no se reporta nada sobre avances en integración directa de empleados discapacitados, ni sobre otros colectivos como emigrantes o mujeres víctimas de violencia de género.

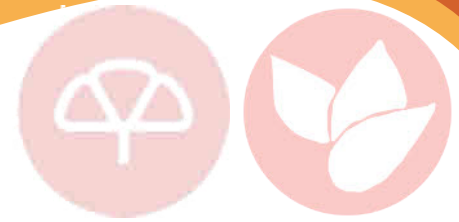
En cuanto a las políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades los datos son muy parciales y poco claros detectándose gráficamente una fuerte desproporción en la relación hombre/mujer en cuanto a cargos directivos, una falta de avances sustanciales en la aplicación de la Ley de Igualdad y una carencia de objetivos concretos y plazos de ejecución.

Respecto de la Gestión Interna de la Responsabilidad Social

Relativo a este punto Mapfre se limita, prácticamente, a la enunciación de principios generales, sin que existan políticas específicas y sistemas de aplicación de las mismas.

De igual forma no encontramos objetivos concretos y plazos para su cumplimiento.

Otra de las carencias importantes, que contradice uno de los principios institucionales y las recomendaciones de GRI es la falta de información sobre el desarrollo de sistemas de una verdadera inclusión de las aportaciones de los grupos de interés y partes interesadas, así como de los canales diseñados por la empresa para recoger sus opiniones, y manifestar en qué medida se tienen en cuenta a la hora de incluirlos en la información contenida en la Memoria.



**INDICADORES GRI DEL SUPLEMENTO DEL SECTOR
FINANCIERO (Aplicable a Entidades de Seguros)**

Sobre los Contenidos en ASPECTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En definitiva creemos que Mapfre debe ser más rigurosa en el reporte de la información demandada por GRI (sistema adoptado voluntariamente) y contestar de forma más concreta a las demandas de los indicadores, incluso si las respuestas no le son favorables, demostrando de esta manera una verdadera voluntad de efectuar una clara rendición de cuentas ante sus grupos de interés y ante la sociedad.

Asimismo, entendemos que ha de hacer aún un verdadero esfuerzo en el desarrollo real de políticas de Responsabilidad Social en materia del cumplimiento de los indicadores de Derechos Humanos y compromisos con la sociedad, más allá de las actuaciones en Acción Social, fundamentalmente en el extranjero, haciéndolos extensibles mediante exigencias claras a su cadena de suministro, proveedores y clientes con los que esté especialmente vinculada.

En cuanto a la gestión interna de la RSC apreciamos una prevalencia significativa del discurso institucional sobre una verdadera política de sistemas y objetivos definidos y susceptibles de medición y contraste de sus resultados de una forma cualitativa y en el tiempo, que a su vez aumente el nivel de transparencia.

Entendemos asimismo, que existe una notable disociación entre el mencionado discurso institucional transmitido por la Dirección de Comunicación y Responsabilidad Social y las aplicaciones concretas llevadas a cabo por parte de la Dirección de RRHH y sus Directores de Medios en los distintos territorios.

Por último tenemos que manifestar que la recomendación GRI, sobre diálogo permanente con los grupos de interés, es prácticamente inexistente. Como empleados y a su vez representantes de los trabajadores, supone una carencia fundamental respecto al alcance y a la inclusión de los intereses de la base humana que constituye el grupo de empleados.

Una participación efectiva de las partes interesadas, fundamentalmente del colectivo de empleados y sus representantes, aumentará la receptividad y la utilidad de la memoria. Si esta participación se lleva a cabo adecuadamente, probablemente genere un proceso de retroalimentación y aprendizaje continuo y una extensión real dentro de la cadena de Responsabilidad Social, refuerce la confianza y fortalezca la credibilidad de la memoria ante los grupos de interés y la sociedad en general.