MAPFRE, S.A.
Mapfre

1. Datos generales

Productos/servicios

MAPFRE ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Seguro.
- Reaseguro.
- Asistencia en viaje.
- Fondos de inversión y planes de pensiones.
- Riesgos globales.

Alcance geográfico

MAPFRE opera o tiene presencia en los siguientes países:

- Europa: Alemania, Bélgica, España, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malta, Portugal, Reino Unido, Rusia y Turquía.
- América: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Méjico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.
- África: Argelia, Egipto y Túnez.
- Asia: Bahréin, China, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong (China), India, Japón, Jordania, Malasia y Taiwán.
- Oceanía: Australia.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, MAPFRE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

Normativa Internacional

MAPFRE informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convenios OIT.

Estándares voluntarios

MAPFRE informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial.
- The United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).
- Principios para la Sostenibilidad en Seguros de Naciones Unidas.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Mapfre Informe anual 2014	Cuentas anuales e informe de gestión consolidados
Mapfre Informe anual 2014	Responsabilidad Social
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo de Administración de Mapfre S.A., Mapfre Código Ético y de Conducta
Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas	Entidad: Mapfre. Ejercicio: 2014
Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas	Entidad: Mapfre. Ejercicio: 2014

2. Tablas de resultados

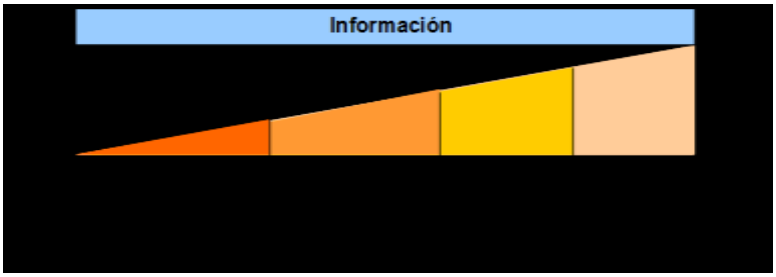
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,50
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	1,33
COMUNIDAD	1,22
CORRUPCIÓN	1,00
CONSUMO	1,67
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,44
TOTAL EMPRESA	1,36

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,34
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,44

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

En MAPFRE trabajan 37.053 empleados, en un total de 49 países. MAPFRE opera a través de 259 sociedades y al cierre del ejercicio 2014, tenía 5.524 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3.069 estaban en España y 2.087 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 9.484 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 79.000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 5.600 estaban en Estados Unidos y más de 24.700 en Brasil.

El negocio del Grupo se configura a través de cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks y Reaseguro), tres grandes áreas territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete áreas regionales: IBERIA, LATAM NORTE, LATAM SUR, BRASIL, NORTEAMÉRICA, EMEA y APAC.

En la actividad de seguros, MAPFRE lidera el mercado español, es la décima aseguradora en Europa, y está implantada en todos los países de América Latina –región en la que es el segundo grupo asegurador y el líder en Seguros No Vida–, en los Estados Unidos de América –donde es una de las 20 primeras aseguradoras de Automóviles del país–, en Australia, China, Filipinas, Francia, Indonesia, Irlanda, Malta, Portugal, Reino Unido y Turquía.

En 2013, MAPFRE asumió el compromiso público de realizar los cambios necesarios para que en 2014 se pudiera adaptar, el Informe Anual Corporativo de Responsabilidad Social, siguiendo los requerimientos de la última versión del Global Reporting Initiative (GRI) G4. En este nuevo marco se ha diseñado el Estudio de Materialidad del Grupo MAPFRE 2014-2016, cuya primera fase se presenta en la memoria de sostenibilidad 2014.

MAPFRE cuenta con un modelo de Responsabilidad Social y una política en la que establece los principios de actuación en este ámbito, que son de referencia y de aplicación en todo el Grupo. El modelo se basa en tres pilares fundamentales: Buen Gobierno, la Coordinación de la Responsabilidad Social y la Contribución a la Sociedad más allá de su actividad mercantil.

En relación con el análisis de los riesgos ASG, MAPFRE menciona en su memoria que en febrero de 2014 ha aprobado dos políticas importantes en ese ámbito: la Política de Gestión de Riesgos del Grupo y la Política de la Función de Cumplimiento del Grupo. El marco de gobierno fijado de la Política de la Gestión de Riesgos establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos, recae en los Órganos de Gobierno del Grupo (Consejo de Administración, Comisión Delegada y Comité de Auditoría). MAPFRE menciona que "muchos de los factores ASG enunciados en la tabla (pag.39) se analizan específicamente por las áreas anteriormente mencionadas y se recogen, principalmente, en los Riesgos Operacionales, en los Riesgos de Cumplimiento y en los Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente"[1].

Los riesgos operacionales se agrupan en 10 áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.

[1] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 40).

Con respecto a los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, indica que se incluyen los riesgos de ética empresarial y de Buen Gobierno Corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente, el de competencia. Respecto a estos riesgos, MAPFRE afirma que dispone de un Código de Buen Gobierno, de un Código Ético y de Conducta y un Comité de Ética, como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código.

Los riesgos de cumplimiento se definen como el riesgo de sanciones regulatorias o legales, pérdidas financieras materiales o pérdidas de reputación que puede sufrir una entidad como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, reglas y estándares internos y externos o requerimientos administrativos aplicables a su actividad.

Y por último, define los Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente cuya identificación, tipificación, evaluación y seguimiento dependen de la Subdirección General de Seguridad y Medio Ambiente y del Comité de Seguridad y Medio Ambiente Corporativo.

En base a la información aportada por la compañía, se evidencia que MAPFRE no dispone de un sistema de gestión de riesgos con un enfoque de responsabilidad social amplio; es decir, que vaya más allá del análisis de la evolución del desempeño individual o de la eficiencia de la organización; en el que los riesgos medioambientales, laborales, sociales o de derechos humanos estén adecuadamente cubiertos. MAPFRE tiene presencia en 49 países y en muchos de los mismos (Bahréin, Emiratos Árabes, China, Filipinas, India, Argelia, Egipto, Colombia, Nicaragua, Guatemala…) hay riesgos muy altos o extremos asociados a la libertad de asociación y negociación colectiva, corrupción, transparencia, de ética en los negocios, derechos humanos, vulneraciones de trabajo infantil, discriminación, vulnerabilidad al Cambio Climático y emisiones de CO_2, entre otros. A pesar de que MAPFRE tiene la intención de mejorar en algunas de estas áreas, tal y como afirma que "trabaja para incorporar de forma progresiva en la gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas"[2]; que adopta "de forma complementaria normas y directrices internacionales y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), allí donde no exista un desarrollo legal adecuado"[3], o que son "conscientes de la importancia que cobra la pérdida de la biodiversidad debida a actuaciones vinculadas a la acción humana, hemos considerado relevante realizar una reflexión interna para valorar nuestra contribución a la preservación expresa de la biodiversidad"[4] y en algunas cuestiones también avanza una serie de compromisos para afrontar el cambio climático, adoptando parcialmente el objetivo de la Unión Europea 20-20-20 (reducción 20% emisiones); todavía tiene pendiente de articular algunos sistemas de gestión que les permita afrontar determinados riesgos que la propia empresa reconoce, en su análisis de materialidad, que son significativos ("Por ejemplo, todos aquellos indicadores, relacionados con Derechos Humanos, aunque hubieran obtenido una puntuación inferior a 3, se ha considerado materiales, por su importancia y relevancia")[5].

Por otra parte, MAPFRE adquiere compromisos con sus grupos de interés que agrupa en 8 tipologías:

1. Accionistas, inversores y socios.

[2] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 30).
[3] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 29).
[4] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 138).
[5] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 19).

2. Asegurados y clientes.
3. Empleados y representantes legales de los trabajadores.
4. Distribuidores, mediadores y colaboradores.
5. Proveedores.
6. Sociedad.
7. Organismos reguladores y supervisores.
8. Medios de comunicación.

MAPFRE reconoce a los representantes legales de los trabajadores como grupo de interés, algo que no suele ser frecuente entre las empresas del IBEX 35. También menciona los canales de relación con sus grupos de interés, en los que se puede observar que algunos son más participativos que otros (por ejemplo, los de los grupos 1, 3, 4, 5, 7 y 8); sin embargo, los canales para asegurados o clientes o la sociedad no promueven tanto el diálogo con estos grupos; sí la recepción de información a través de internet, encuestas, etc.

Por otra parte, en el análisis de materialidad acota la consulta a tres grupos de interés (empleados, clientes y proveedores) y a 5 países (que aunque representan el 64,9% del volumen de negocio; no representan las diferentes realidades y riesgos que en cada uno de ellos se puedan dar). El proceso se ha realizado a través de una consultora y antes de comenzar el proceso de consultas a empleados en España, se presentó el proyecto de materialidad corporativo a la representación legal de los trabajadores de MAPFRE.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al informe de cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado, ejercicio 2014; e Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014, dado que no se aporta mayor información al respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido, sin aporta mayor desglose y profundidad en la información.

En relación a los impuestos pagados y a pesar de estar presente en 49 países, la entidad sólo facilita información de manera general, especificando información financiera por segmentos de servicios y un balance de situación consolidado. En el Anexo I de las Cuentas Anuales, que incluye el listado de sociedades dependientes, asociadas y negocios conjuntos, Mapfre incluye información sobre domicilio, tasa efectiva, actividad, titular, porcentaje, activos, patrimonio neto, ingresos y resultado del ejercicio de las sociedades. Esto incluye a las identificadas en paraísos fiscales. Sin embargo, no detalla gastos de personal ni pago de impuestos en valores absolutos. Sería deseable que esta información se complementase con el pago de impuesto desglosado por país y por diversos conceptos, principal vía para conocer el grado de aportación de una empresa al desarrollo en los países en los que está actuando. En la información analizada no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

En el ejercicio 2014, al igual que en el ejercicio anterior, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
APOINT, S.A.	Uruguay	Holding
BRICKELL FINANCIAL SERVICES MOTOR CLUB INC.	Corporation Service Company 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808. (EE. UU) -	Asistencia en viaje
FANCY INVESTMENT	Uruguay	Holding
INDUSTRIAL RE S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
INSPOP USA, LLC	Corporate Trust Company 1209 Orange Street, Wilmington, New Castle, Delaware (EE.UU) -	Informatica
INSURE & GO INSURANCE SERVICES USA CORP.	Corporation Service Company 2711 Centreville Road, Suite 400, Wilmington, Delaware 19808. (EE. UU) -	Asistencia en viaje
MAPFRE AMERICA CENTRAL S.A	Panamá	Seguros
MAPFRE ASISTENCIA LIIMITED	RM 1101-02 8 Jordan RD, Hong kong	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	Puerto Rico	Financiera
MAPFRE PRAICO CORPORATION	Puerto Rico	Holding
MAPFRE TENEDORA DE ACC, S.A.	Panamá	Seguros
MAPFRE WARRANTIES	Route des Trois Cantons 11 l-18399 Windhoj, Luxemburgo	Garantía de vehículos

La empresa está adherida al Código de Buenas prácticas tributarias. El Grupo informa que es el Consejo de Administración en pleno quién aprueba las políticas de inversión y financiación; y que "en todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal"[6]. En el documento de la "Política de Responsabilidad Social", Mapfre realiza una breve descripción de su compromiso con la "responsabilidad fiscal", principalmente centrado en el cumplimiento de las normativas vigentes y en la consideración de la proporcionalidad debida entre el beneficio generado en cada territorio y la liquidación de impuestos. No hay mención a su presencia en paraísos fiscales, posicionamiento ni planes respecto a los mismos, ni explicación de criterios para la toma de decisiones respecto la apertura de negocio o inversión en los mismos ni de las operaciones intragrupo realizadas, si las hubiese. No hay mención al respecto en el Código Ético (vigente desde 2009), ni tampoco un documento propio al respecto de la estrategia fiscal.

En este sentido, sería deseable por el alcance geográfico del grupo que dado el riesgo que puede suponer tener sus filiales en estos domicilios sobre la elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, que la compañía aportase un mayor detalle en este sentido.

[6] Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014. Página 44.

En relación a las ayudas y subvenciones recibidas no se ha encontrado en el Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidado ninguna mención a posibles subvenciones como tal, ya sean de capital o de explotación. Únicamente se ha encontrado información sobre "un acta de disconformidad por importe de 5,54 millones de euros en relación con la deducción por gastos de investigación y desarrollo e innovación tecnológica cuya liquidación se encuentra recurrida ante el Tribunal Económico-Administrativo Central", y que afecta a la matriz y a varias sociedades.

Asimismo señala que durante el año 2014, MAPFRE ha obtenido un beneficio neto consolidado a la sociedad matriz de 845,1 millones de euros, con incremento del 6,9% y que durante el ejercicio 2013 la Sociedad dominante ha repartido un dividendo a cuenta por importe total de 431,1 millones de euros.

Asimismo, la empresa informa que “a 31 de diciembre de 2014 las Sociedades consolidadas tiene abiertos a inspección todos los impuestos a que están sometidas por los ejercicios 2011 a 2014, así como el Impuesto sobre Sociedades y retenciones a cuenta de rendimientos del capital mobiliario del ejercicio 2010 de MAPFRE FAMILIAR y MAPFRE VIDA. Los importes más significativos de las actas de inspección fiscal incoadas en ejercicios anteriores al GRUPO MAPFRE corresponden al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 1999, 2000 y 2001 de MAPFRE FAMILIAR, por importe de 2,70 millones de euros y de MAPFRE VIDA, por importe de 2,00 millones de euros. Las liquidaciones derivadas de las actas se encuentran recurridas ante la Audiencia Nacional y el Tribunal Supremo, respectivamente, estando pendiente la resolución definitiva de los procedimientos”.

El epígrafe “Provisión para tributos” incluye a 31 de diciembre de 2014 y 2013 pasivos fiscales por importe de 309,05 y 287,74 millones de euros, respectivamente, relativos a las contingencias fiscales que las entidades brasileñas mantienen con la administración tributaria de dicho país, pendientes de decisión por parte del Tribunal Supremo Brasileño. Estas contingencias se refieren a los tributos denominados COFINS (Contribución fiscal destinada a la financiación de la seguridad social) por importe de 302,79 millones de euros (281,73 millones de euros a 31 de diciembre de 2013) y el Programa de Integración Social (PIS) por importe de 6,26 millones de euros (6,01 millones de euros a 31 de diciembre de 2013). El origen de dichas contingencias se encuentra en la diferente interpretación de la norma que mantiene el Gobierno brasileño y el sector empresarial respecto a la procedencia de la aplicación de dichos tributos sobre la facturación de las entidades.

4.2. Medioambiente

MAPFRE menciona su compromiso con el cumplimiento de la legislación vigente de aplicación, así como con otras iniciativas de carácter voluntario entre las que cita: el Pacto Mundial (desde 2004), Carbon Disclosure Project (desde 2009), y los Principios para la Sostenibilidad en Seguros Naciones Unidas (desde 2012).

MAPFRE ha realizado un estudio de materialidad para el periodo 2014-2016, en el que evalúa una serie de indicadores que considera relevantes. Posteriormente ha realizado un cuestionario a grupos de interés e identificado los riesgos y oportunidades existentes en relación con el cambio climático (regulatorios, físicos y reputacionales). Tiene una política medioambiental publicada en la página Web y un Plan Estratégico de Eficiencia energética que pretende alinearse con la estrategia europea 2020. En este sentido da cifras concretas,

como por ejemplo el alineamiento con el objetivo de la Unión Europea 20-20-20, del que asume una reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a la Huella de Carbono 2013; pero no se compromete con otros apartados del objetivo como por ejemplo promover un 20% de energías renovables o reducir un 20% de energía primaria. El plan tiene un diseño a corto, medio y largo plazo, pero no concreta su desarrollo en la memoria.

No existe un compromiso claro con el principio de prevención. Tal y como se observa en el apartado de gestión medioambiental, todo se orienta a la política medioambiental y la mejora de indicadores medioambientales. En relación con la materialidad, menciona los siguientes criterios: el medioambiente dentro del negocio; los productos y servicios; la optimización de recursos; la actuación frente al cambio climático; la promoción de proyectos sostenibles y la protección de la biodiversidad. No obstante, con respecto a esto último MAPFRE menciona que "no dispone de centros de trabajo ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas. A pesar de ello, y conscientes de la importancia que cobra la pérdida de la biodiversidad debida a actuaciones vinculadas a la acción humana, hemos considerado relevante realizar una reflexión interna para valorar nuestra contribución a la preservación expresa de la biodiversidad".[7] Se compromete a proyectos concretos en este sentido para 2015-2016 que no especifica. En cuanto a la gestión de residuos menciona que "Todos los residuos se gestionan cumpliendo estrictamente la legislación y en consonancia con las mejores prácticas medioambientales, primando la reducción, la reutilización y el reciclaje"[8]. En la tabla de indicadores de desempeño si incluye indicadores más detallados con respecto a la gestión de residuos, que deberían ser explicados en mayor detalle en la memoria, valorado el cumplimiento (o no) de objetivos y su evolución por países, ya que incorpora datos comparativos de dos años (2013-2014).

Como hemos visto con anterioridad, MAPFRE asume un objetivo concreto: la reducción de un 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a la huella de carbono 2013 e incluye los datos con los que se va a comparar. Menciona la metodología que utiliza para calcular la huella de carbono en el sector oficinas y también presenta información de manera destacada del porcentaje que representan el reciclaje de papel y el reciclaje de tóner en relación al consumo de la sociedad de estos productos; en ambos indicadores reporta mejoras, en términos globales, que se encuentran limitadas al alcance de la memoria. Con respecto a la huella de carbono informa de los progresos en las tres áreas de alcance -alcance 1, emisiones directas controladas por la propia compañía; alcance 2, emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica y alcance 3, emisiones indirectas-, pero como la propia sociedad menciona: "El desarrollo del Sistema de Reporte y Cálculo de Huella de Carbono conforme al estándar ISO 14064 permitirá mejorar la veracidad y trazabilidad de los datos reportados, incrementar el alcance de dichos datos a nivel geográfico, así como el número de categorías reportadas según la metodología GHG. Este sistema se materializará de manera corporativa a través de las herramientas "Credit 360", "SharePoint" y "Aqua", como soporte documental y de la gestión del inventario de GEI del grupo". Ello muestra que la empresa es consciente de que debe mejorar todavía la medición de este indicador y adquiere un compromiso a trabajar en esta línea. También se debería avanzar en el alcance de la medición del consumo energético por empleado. En estos tres indicadores –huella de carbono, emisiones CO^2 por empleado y consumo energético por empleado- también reporta mejoras. Por otra parte, MAPFRE debería

[7] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 138).
[8] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 131).

explicar los indicadores de desempeño relevantes incluidos en la tabla de la página 145 de la memoria, en lugar de incluir multitud de ejemplos locales y específicos a lo largo de todo este apartado (ejemplos de Best Practice).

En relación con el principio de precaución, la empresa es consciente, sin entrar en mucho detalle, de los riesgos físicos que, por ejemplo puede generar el cambio climático: "Incremento de fenómenos meteorológicos extremos; afección de sectores productivos"[9], sin embargo en los apartados de gestión de residuos, emisiones de vertidos y derrames y fugas no toma ninguna posición proactiva: "Por otro lado, el Departamento de Medio Ambiente de MAPFRE realiza el seguimiento de las incidencias ambientales que tienen lugar en los establecimientos del Grupo, tanto en edificios de oficinas como en talleres, centros médicos o centros de servicios. Existe una metodología de comunicación de dichos incidentes, lo que facilita que se disponga de la documentación referente a su alcance, gestión y resolución. Durante 2014 no se ha producido comunicación alguna referente a derrames o fugas significativos en los establecimientos e instalaciones gestionados por MAPFRE"[10].

En cuanto al impacto de los productos y servicios, en el apartado de "Actuaciones realizadas y logros alcanzados"[11], menciona el cálculo y reporte de la huella de carbono de productos y servicios para compañías de la cartera de Mapfre, pero no ofrece datos cuantitativos, como si hace con el objetivo anterior "Optimización de la gestión energética"; si bien, ofreciendo únicamente ejemplos locales y parciales de este objetivo. MAPFRE considera este impacto como un riesgo reputacional, no obstante, no incluye información sobre el mismo.

MAPFRE informa del número total de empleados (8.019 de 37.053) que trabajan en edificios certificados conforme a ISO 14001 y del porcentaje del volumen de primas (61%) que se encuentran gestionados según los compromisos adquiridos en la política medioambiental de MAPFRE. Si bien, el incremento es significativo respecto a 2013 (39,75%), todavía queda un número elevado de empleados que trabajan en edificios no certificados.

MAPFRE desarrolla sus actuaciones de carácter ambiental bajo las directrices definidas en el Sistema de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), diseñado conforme a los estándares internacionales ISO 14001 e ISO 50001. Con la aprobación en 2014 del uso del estándar internacional ISO 14064 como metodología de reporte y cálculo de Huella de Carbono de la organización, se redefine el hasta ahora SIGMAYE de Gestión Ambiental y Energética y se crea un nuevo modelo de triple Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Huella de Carbono. El alcance del SIGMAYE en 2014 comprende los países de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, México, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela. Queda, por tanto, pendiente de incluir en el alcance de este sistema de gestión medioambiental, un número significativo de países en los que MAPFRE tiene actividad.

MAPFRE incluye una información no muy desarrollada con respecto a la ecoeficiencia, ya que se centra, principalmente, en una recopilación de buenas prácticas, salvo la gestión del toner o el papel reciclado, incluido en este mismo apartado. Se menciona la inclusión de cláusulas de compras con criterios medioambientales en 2007, 2008, mediante la selección

[9] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 136).
[10] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 132).
[11] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 142).

del proveedor con mayor porcentaje de comercialización de energía procedente de fuentes renovables y ofrece datos de la reducción estimada de emisiones y menciona de una manera imprecisa el control a los proveedores. Tiene un apartado de la política medioambiental dedicado a la compra de energía verde, pero el plan de compra verde para el periodo 2014-2020, muestra que todavía se encuentra en una fase de desarrollo: "Introducir criterios de Eficiencia Energética y Cambio Climático en la contratación de servicios con mayor impacto en la huella de carbono de MAPFRE como contratos de gas, servicio de lanzaderas, compra de papel, equipos ofimáticos y flota de vehículos"[12]. MAPFRE ha recibido evaluaciones como proveedor de clientes y como objetivo para 2015-2016 tiene previsto la homologación y selección de proveedores corporativos.

En la tabla de indicadores de desempeño sí que diferencia entre diferentes tipos de energía (gas natural, gasóleo, energía eléctrica) y su evolución en el periodo 2013-2014. Sería deseable una explicación detallada y desagregada de estos indicadores, así como una valoración del cumplimiento o no de los objetivos marcados.

Mapfre declara no haber recibido multas medioambientales en 2013 y 2014 (dato verificado por el auditor).

4.3. Protección de los derechos humanos

MAPFRE tiene un compromiso público que incluye en el Código Ético y consiste en: "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 y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 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"[13]. También rechaza el trabajo infantil y forzoso: "MAPFRE condena expresamente la explotación infantil y el trabajo forzoso y respeta la legislación referente a la edad de contratación en todos los países en los que opera, siempre que esa legislación no sea contraria a la establecida en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil"[14]. En el Código de Conducta menciona: "A tal efecto, MAPFRE no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzosos y garantiza la libertad de asociación, de opinión y expresión de sus empleados, así como el derecho a la negociación colectiva"[15]. Este Código es público, y está disponible en intranet y la web.

El órgano responsable de asegurar el cumplimiento del Código Ético es el Comité de Ética, "con funciones consultivas, resolutivas, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio". Asimismo, esté órgano es el responsable del Canal de Consultas y Denuncias Éticas.

Para dar a conocer este código se han realizado cursos de formación online, en los que han participado 6.512 empleados en 2014 (MAPFRE ha cambiado los criterios de

[12] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 138).
[13] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 29).
[14] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 59).
[15] MAPFRE: Código Ético y de Conducta. (Pág. 5).

presentación de datos con respecto a 2013 y por eso afirma que no se pueden comparar; no obstante, sería de interés que explicara en mayor detalle este cambio). Además informa de que en 2014 se han impartido más de 8.198 horas en formación al personal responsable de los distintos procesos de seguridad, y se ha elevado a 240 el número de certificaciones y acreditaciones personales que respaldan y avalan la cualificación de sus profesionales. Asimismo, el 63% personal de seguridad recibe formación sobre las políticas y normas de la organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las actividades que tienen que desarrollar. No obstante, sería de interés que MAPFRE explicara la situación del resto del personal de seguridad, así como los planes que tenga la sociedad para ampliar esta formación. Tampoco se proporciona información sobre la situación en los diferentes países, y esto sería especialmente relevante, ya que los riesgos en esta materia, varían en función del país.

MAPFRE todavía se encuentra en una fase de desarrollo de los denominados principios Ruggie: "Además, MAPFRE trabaja para incorporar de forma progresiva en la gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, analizando y revisando los sistemas que actualmente dispone la organización para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas, cuando proceda. Por una parte, el Grupo cuenta con la experiencia de Business &Human Rights, consultores expertos en Derechos Humanos, que nos ayuda con el análisis de esta materia en Brasil, China, Colombia, Turquía y Venezuela, donde MAPFRE desarrolla actividades aseguradoras, y en Argelia, Egipto, Filipinas o Rusia, en los que desarrolla actividades de asistencia. En el futuro, se seguirá avanzando en el análisis y conocimiento de este tipo de riesgos"[16]. En este sentido, MAPFRE, no informa sobre la existencia de mecanismos de acceso a remedio para las personas víctimas de impactos en Derechos Humanos por sus actividades, ni como resultado de sus operaciones comerciales, ni presenta información cuantitativa, ni cualitativa de casos en los que se hayan podido utilizar estos mecanismos.

MAPFRE no considera específicamente los riesgos en Derechos Humanos dentro de la clasificación de riesgos de la empresa (si tiene un apartado específico dedicado al medioambiente y la seguridad). No obstante, en el análisis de materialidad sí los considera como un asunto especialmente sensible: "Con los indicadores que obtuvieron una puntuación inferior a 3 puntos se hizo un segundo análisis antes de considerarlos definitivamente como no materiales, atendiendo, fundamentalmente, a la naturaleza del propio indicador. Por ejemplo, todos aquellos indicadores, relacionados con Derechos Humanos, aunque hubieran obtenido una puntuación inferior a 3, se ha considerado materiales, por su importancia y relevancia"[17]. MAPFRE afirma integrar los Derechos Humanos en diferentes apartados de la política de riesgos de la entidad. En relación con el Código Ético y sus principales contenidos, no menciona los derechos laborales o los derechos humanos en sus relaciones con terceros (sí con y entre empleados)[18]. Tampoco especifica políticas activas de control de sus proveedores en materia de Derechos Humanos. Esto sería especialmente relevante, en los países de riesgo en los que tiene actividad.

MAPFRE informa sobre el compromiso de respetar los derechos de las comunidades indígenas, afirmando que esta cuestión no es aplicable a la empresa y para ello se apoya en la verificación del auditor de este indicador.

[16] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 30).
[17] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 19).
[18] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 46).

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

La empresa informa que posee una plantilla de 37.053 empleados (36.280 en 2013) distribuidos en los cinco continentes. Además, señala que posee una política que promueve el empleo fijo, el cual alcanza un porcentaje del 96,4% en 2014 (97,1% durante el año 2013); la tasa de antigüedad promedio es de 8,5 años en 2014 (7,8 años en 2013), siendo la media más alta la de España. La edad media es 37,6 años.

La empresa señala los índices de altas y bajas con una disminución en bajas voluntarias y despidos pero sin aportar más información, ni una mayor desagregación (ni siquiera por áreas geográficas o por unidades de negocio). El número de despidos es bastante significativo 2.446 y sería de interés que fuera explicado en mayor detalle. Asimismo, se presentan los índices de rotación, donde se observan diferencias muy significativas; por ejemplo, en Iberia la rotación ha ido aumentando (de 0,3% en 2012 a 0,6% en 2014) pero es significativamente inferior a la que se pueda dar en otras áreas geográficas (8,6% en Latinoamérica y 18,3% en Internacional). Por otra parte, en estas 2 áreas se han producido descensos con respecto a 2013, donde las tasas alcanzaban el 11% y el 20,5% respectivamente. La única explicación que aporta MAPFRE sobre este indicador es: "MAPFRE considera que el porcentaje de rotación no deseada se enmarca en unos parámetros que se consideran normales"[19].

En relación con la discapacidad, MAPFRE ha continuado durante el año 2014 con el desarrollo del Programa Global de Discapacidad de MAPFRE, con su implantación en 22 países. Informa sobre el número de empleados con discapacidad en MAPFRE (409 personas con discapacidad en 20 países: 107en Iberia; 235 en Latinoamérica; 48 en Internacional; 3 en Reaseguro y 16 en áreas corporativas y servicios centrales) y del empleo creado en 2014 para personas con discapacidad (15 personas). Sería de interés que MAPFRE desagregara esta información por países e incluyera información en términos relativos con respecto a la plantilla de cada país, ya que es una medida habitual para ver la política de integración de personas con discapacidad en la empresa o valorar el cumplimiento de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos en España o leyes equivalentes en otros países. En España, por ejemplo, MAPFRE cumple la ley con medidas alternativas previstas en la normativa: en 2014 se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con centros especiales de empleo por importe de 416.619 euros, y con fundaciones por importe de 968.904 euros.

MAPFRE se compromete a cumplir con los convenios de la OIT, allí donde no exista un desarrollo legal adecuado y a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva en empresas que son de su propiedad y garantiza este derecho en el Código Ético, pero no menciona nada de la cadena productiva. El compromiso de Mapfre, en este sentido es limitado, ya que: "MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país (incluyendo, si procede, los plazos de preaviso), además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales y reconoce a la representación sindical como grupo de interés".[20] Como ya hemos

[19] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 60).
[20] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 75).

comentado anteriormente, MAPFRE tiene actividad en países donde estos derechos se encuentran no garantizados, sufren violaciones sistemáticas, violaciones regulares o violaciones repetidas según el Índice Global de los Derechos de la Confederación Sindical Internacional (CSI).

MAPFRE afirma que el 58,3% de la plantilla está representada por sindicatos (existen convenios colectivos en 15 países) y los comités de salud y seguridad conjuntos representan al 51,9% de la plantilla. Este dato es peor que el de 2013 y MAPFRE no incluye ninguna aclaración al respecto en la memoria, ni datos de años anteriores (en 2013 en 22 países había trabajadores cubiertos por convenio colectivo -el 64,2% de la plantilla-; en 2012 en 18 países -66%-; lo mismo sucede con los comités de salud y seguridad conjuntos –72,85% de la plantilla estaba cubierta en 2013-). MAPFRE informa también de los países en los que hay órganos de participación de la empresa con los representantes legales (9 de 49 países). En este sentido, existe un porcentaje significativo de trabajadores no cubiertos por convenio colectivo, ni representados por comités conjuntos de salud y seguridad. No se explica en la memoria el cual es su situación, ni las acciones realizadas por MAPFRE para garantizar estos derechos. Como en otros apartados de la memoria, proporciona información parcial, sobre casos concretos que considera de interés destacar; por ejemplo, en España informa sobre las horas sindicales o las subvenciones otorgadas para financiar la actividad sindical.

MAPFRE enumera una serie de prácticas de prevención por países e informa de accidentes laborales por género y de manera agregada. Esta información es especialmente relevante y los datos deberían desagregarse por países. Además, este indicador también presenta un peor desempeño en 2014; ya que ha aumentado con respecto a 2013.

MAPFRE no publica cifras sobre la evolución de los salarios. Sí sobre el gasto total de 2014, desglosado por conceptos retributivos. Tampoco menciona nada sobre la evolución entre el salario más bajo y el mínimo legal. Aparece una relación entre el salario "con carácter general de Mapfre" y el salario mínimo de 6 países. Tampoco incluye un desglose por categorías profesionales, ni una comparativa entre salario/hombre mujer por escalas profesionales.

En cuanto al desglose del colectivo de trabajadores, por regiones/país, tipo de contratación y modalidad de contrato, informa por zonas geográficas o países muy significativos (Brasil). También por género y áreas de negocio. Con respecto a la contratación fija/temporal menciona los datos por áreas de negocio y zonas geográficas. No incluye ningún tipo de información sobre la contratación a tiempo parcial/completo, ni sobre la posible participación de las empresas de trabajo temporal en este tipo de contratación, ni del número de trabajadores subcontratados de los contratistas.

Durante 2014, MAPFRE menciona que se han recibido seis denuncias de acoso y de su resolución a través del procedimiento interno previsto, destacando que todas las personas que han conformado los equipos instructores han recibido formación específica en la materia. No obstante, no se informa sobre el resultado de la resolución o los países en donde se han producido las denuncias.

Dada la generalizada agregación de datos u omisión de los mismos, es difícil conocer el desempeño de Mapfre, en cada uno de los países en los que tiene actividad, especialmente en aquellos países en los que estos derechos se encuentran en situación de riesgo elevado de incumplimiento.

4.5. Impacto en la comunidad

MAPFRE menciona vías de comunicación con todos sus grupos de interés, pero no de diálogo en todos los casos, tal y como hemos visto anteriormente en el apartado de Contexto General. Menciona que ha hecho un estudio de materialidad en el que han participado "algunos de los grupos de interés estratégicos", en el que no se ha incluido a los agentes y mediadores, a pesar de ser un grupo de interés significativo (más de 79.000).

Por la información disponible en el informe anual de MAPFRE no nos consta que exista un sistema de evaluación y gestión de riesgos e impactos económicos, sociales y ambientales en la comunidad local propiamente dicho, independientemente que cuestiones relacionadas, como por ejemplo el medioambiente, pueda analizarse dentro de la política de gestión de riesgos de la empresa.

MAPFRE proporciona información sobre el porcentaje que representa el personal directivo nativo del país en el que desarrollan su actividad las empresas del Grupo con respecto al personal directivo total en términos agregados. Este dato debería presentarse también en términos desagregados para poder conocer las diferentes situaciones de los países. También aporta el dato agregado de las nacionalidades de los trabajadores de MAPFRE.

En total, en 2014 MAPFRE ha mantenido principalmente relación con 300.692 proveedores y el coste total facturado a entidades de negocio asegurador del Grupo ha ascendido a más de 4.259 millones de euros. MAPFRE trabaja con proveedores locales, sobre todo en cuestiones de servicios. Pero en el apartado de criterios de selección de proveedores y su relación con ellos, no menciona específicamente ese compromiso. Sí ofrece datos por áreas territoriales, en los que destaca la relativa baja presencia de los proveedores de soporte en Iberia en relación con Internacional y Latino América.

Los canales de comunicación no se detallan más que de forma genérica, mencionando como ejemplo un par de casos concretos, locales y puntuales: “Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de plataformas web, portales específicos, plataformas telefónicas (propias o concertadas), redes sociales, boletines y grupos de trabajo, aunque existen responsables de proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos, que gestionan la relación con los mismos. De esta forma, además de los canales específicos diseñados para cada tipo de proveedor, existe una comunicación permanente y periódica con dicho colectivo. A título de ejemplo, cabe citar entre las novedades el sistema de autopago implantado en Chile o la plataforma para proveedores de salud puesto en marcha por Puerto Rico”[21].

Dentro de los criterios de selección de proveedores destaca que MAPFRE “tiene en cuenta, entre otros factores, la importancia del proveedor para la empresa, su poder de negociación y su volumen de negocio con el Grupo, no pudiendo este suponer más del 50 por 100 de la facturación total del proveedor, estableciendo como criterio general recomendable que la facturación no supere el 25 por 100. Las excepciones a este límite deberán aprobarse en los órganos de dirección de la entidad”[22].

[21] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 110).
[22] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 110).

Dentro de los criterios medioambientales para la selección de proveedores, algunos están más desarrollados que otros: "Criterios de selección de proveedores que valoran su comportamiento ambiental así como la huella ambiental de sus productos y servicios, especialmente de aquellos que se consideran de mayor impacto ambiental o energético"[23]. Este primer criterio es mucho menos exigente que este segundo criterio: "Cláusulas medioambientales en todos los pliegos de contratación y en los contratos de servicios que se llevan a cabo en las instalaciones de MAPFRE"[24].

En relación con la homologación de proveedores, el análisis de valoración de MAPFRE tiene en cuenta principalmente criterios técnicos y financieros: la solidez y fiabilidad de cada empresa, tanto desde el punto de vista financiero y de solvencia como desde el punto de vista técnico. Otros éticos y legales: "realizando toda su actividad dentro del marco jurídico vigente y, en concreto, cumpliendo la legislación regulatoria de su actividad; y encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, de prevención de riesgos laborales y obligaciones tributarias"[25]. MAPFRE menciona que "es motivo de no homologación de un proveedor el negarse a firmar o incumplir alguna de las cláusulas de protección de datos; tratamiento de datos de proveedores; carta de compromiso medioambiental y energético; cláusula de igualdad para proveedores; declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor, que puedan tener con personas vinculadas a MAPFRE; y cláusula de responsabilidad social"[26]. Sería de interés que MAPFRE informara en su memoria de sostenibilidad del contenido de la cláusula de responsabilidad social y los casos en los que ha rechazado la homologación de un proveedor por estos motivos.

MAPFRE afirma que la rotación de proveedores "en general, reducida"[27]. Pero no aporta ningún dato en el que sustentar esta afirmación. Tampoco proporciona información relevante del seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores (por ejemplo del número de visitas realizadas a instalaciones o resultado de encuestas realizadas), tampoco del sistema de evaluación de los proveedores (por ejemplo, incidencias detectadas por los operadores).

MAPFRE cuenta con una red de más de 79.000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 5.600 estaban en Estados Unidos y más de 24.700 en Brasil. Menciona que mantiene en los distintos países acuerdos de colaboración con las principales asociaciones de mediadores, correduría, productores de seguros, entidades microfinancieras y otros organismos vinculados a la mediación y destaca el alto nivel de vinculación de estos profesionales con la entidad y el bajo índice de rotación que existe, sin dar detalles concretos sobre este dato; ni globalmente, ni localmente.

En los países en los que MAPFRE tiene mayor implantación y volumen de negocio, afirma que dispone de estructuras comerciales territoriales, que define como "más o menos amplias"[28]; para coordinar la relación con los mediadores, mantener a este colectivo formado e informado sobre productos y estrategias comerciales, y transmitir adecuadamente las orientaciones y criterios relativos a su desempeño profesional en cada caso. Sería de interés que MAPFRE desarrollara esta cuestión en mayor detalle para poder

[23] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 110).
[24] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 111).
[25] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 111).
[26] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 111).
[27] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 111).
[28] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 105).

valorar con un mayor grado de concreción el desarrollo de la estructura comercial en los diferentes países.

MAPFRE informa sobre las iniciativas que se han desarrollado en varios países para implicar a los mediadores en buenas prácticas de responsabilidad social medioambiental. No obstante, aporta principalmente casos y datos locales; por ejemplo, en España y Portugal, en donde existen ya actuaciones de asesoramiento a la red comercial en materia de gestión de residuos y de ahorro energético.

4.6. Corrupción

En el Código Ético se establecen los criterios que deben seguir los empleados. En la memoria de RSE, se menciona: "Colaboración en la detección e investigación de actos delictivos: MAPFRE colabora estrechamente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dando respuesta en tiempo y forma a las peticiones de información realizadas por estos organismos. En España, MAPFRE participa directamente en los programas "Coopera" con la Guardia Civil y "Red Azul" con la Policía Nacional. De manera adicional, MAPFRE forma parte de las redes internacionales FIRST y CERT, destinadas a la prevención, detección y respuesta en el ámbito de los delitos telemáticos. Con todo lo anteriormente expuesto, MAPFRE contribuye a la seguridad general de los entornos en los que lleva a cabo su actividad, incluyendo el ciberespacio"[29]. Tiene normas para la prevención del blanqueo de capitales y menciona las horas de formación y el número de empleados que han pasado por cursos de corrupción, blanqueo de capitales o lucha contra el fraude, de nuevo en términos globales. También menciona su expectativa con respecto a lo que espera de sus proveedores en este sentido, pero sin entrar en más detalle.

MAPFRE incluye el blanqueo de capitales como riesgo jurídico: "MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de "blanquear" recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo, todo ello, de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo"[30].

Por otra parte, sobre la financiación de partidos políticos, MAPFRE menciona en los Estatutos Sociales que no se destinarán fondos o bienes, ni directa, ni indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase.

No obstante, no aparece ninguna información relevante sobre un indicador clave de GRI sobre corrupción (G4-SO3: Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados), que permita valorar adecuadamente si los medios humanos y organizativos son los adecuados, aparte de la definición de Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación, la participación en programas, en redes internacionales o el cumplimiento de la Ley de Blanqueo de Capitales.

[29] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 45).
[30] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 47).

4.7. Protección de los consumidores

MAPFRE incluye referencias en las que menciona la garantía de la calidad, la ética y la confidencialidad de los productos que ofrece. No obstante, debería ampliar esta información, ya que afirma que utiliza diferentes medios para medir la calidad que perciben sus clientes: sistemas internos (355 empleados dedicados al seguimiento y control de la calidad en todo el mundo); otros establecidos por diferentes organismos acreditados del sector –que no menciona-, para evaluar tanto la calidad en la contratación como en la prestación de servicios y diversas empresas tienen certificaciones de calidad –tampoco menciona las empresas, ni su localización-. Por otra parte, el canal de comunicación con este grupo de interés promueve menos el diálogo que otros canales de comunicación con otros grupos (no se menciona a las organizaciones de consumidores y usuarios; sí a la red del grupo, las oficinas bancarias, los portales de internet, las plataformas telefónicas y las redes sociales).

MAPFRE aporta datos relevantes y de interés, como el porcentaje de clientes que renueva sus pólizas en 19 de los 49 países. No obstante, sería de interés que incluyera a todos los países y explicara el porqué de las diferencias (por ejemplo en España o Nicaragua, el porcentaje de renovación es elevado -89% y 93% respectivamente-; mientras que en Venezuela o Brasil, es mucho más reducido -49% y 54%-). También sería de interés comparar estas cifras con las de años anteriores.

MAPFRE menciona que en 2013 se emitieron 39 recomendaciones de la Comisión de Defensa del Asegurado en España que generaron acciones propuestas, que describe para 2014. La Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE en su Memoria Anual 2014 formuló 41 recomendaciones con el objeto de incrementar la calidad del servicio a los clientes. Las recomendaciones se extrajeron de las 921 reclamaciones resueltas, habiéndosele elevado 892 durante el propio ejercicio. Fruto de la actividad llevada a cabo, la Dirección de Reclamaciones ha establecido en su Informe Anual 2014 un total de 13 criterios generales de actuación destinados a tratar de disminuir el número de reclamaciones y quejas de los usuarios A cierre del ejercicio 2014 se admitieron a trámite 6.655 expedientes de reclamación o queja, siendo resueltos mediante estimación un 39,1 por 100 de los mismos (dos puntos porcentuales menos que en 2013), desestimándose el 51,5 por 100 (dos puntos porcentuales más que en el ejercicio precedente) y otorgando otras soluciones en el 9,4 por 100 de los casos. Además no se pudieron admitir a trámite por no cumplir los requisitos legalmente previstos, 1.525 escritos, y se comunicó a los respectivos usuarios esta circunstancia de forma motivada, para recordarles su derecho a subsanar tal deficiencia en el plazo de 10 días e informarles de que en caso contrario se procederá al archivo definitivo del expediente. Se ha mejorado la atención a los clientes al reducirse en 1,5 días el tiempo medio de resolución, situándose en 16,8 días (período de rotación), sobre un máximo de 60 días permitido legalmente.

No obstante, esta información se refiere a España únicamente, si bien MAPFRE incluye un cuadro de quejas y reclamaciones que recoge un desglose por países de bastante interés, a pesar de no estar incluidos todos los países en los que MAPFRE tiene actividad (el listado incluye 25 de 49; de 16 se informa de manera amplia y de 9 no se incluye información). Sería deseable que Mapfre incorporara a todos los países en esa tabla y explicara los datos con el mismo nivel de exhaustividad que para España, ya que los mecanismos para la defensa del consumidor puede variar por país, tal y como se puede observar en la página 92 del informe de sostenibilidad: “Implantar, en su caso, la institución del Defensor del Asegurado, de acuerdo a la normativa local en cada país, para conocer y resolver las

reclamaciones promovidas por los tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros, así como de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones promovidos, gestionados o depositados en MAPFRE y los derechohabientes de todos ellos"[31]. También sería relevante que explicara las causas de la disminución del porcentaje de expedientes admitidos a trámite, así como el aumento del porcentaje de expedientes desestimados

MAPFRE tiene una red propia con más de 5.000 oficinas y 79.289 delegados, agentes y corredores. Además tiene acuerdos con oficinas bancarias. También cuenta con una oficina Internet, desde la que se puede contratar, y plataformas telefónicas. No obstante, en cuanto a la información relativa a la red propia, separa entre Iberia y resto del mundo. Sería de interés desagregar este dato para ver el acceso que tienen los consumidores en otros países.

MAPFRE informa sobre productos de contenido social y medioambiental por países y del número de clientes y el porcentaje que supone con respecto a las primas en el ramo correspondiente y del total de la compañía. No obstante, sería de interés entrar en un análisis más detallado de las condiciones de las primas y los criterios objetivos de acceso de las pólizas sociales; es decir, que requisitos deben cumplir los potenciales clientes para acceder a las mismas, para poder compararlas con otros productos estándar y valorar el componente social adecuadamente.

En el Código de Conducta incluye el compromiso con los clientes de buenas prácticas responsables. No obstante, no se puede contrastar este punto, ya que este indicador GRI G4-PR7 figura como "no disponible" (verificado por el auditor).

MAPFRE aporta información sobre mecanismos de solución de reclamaciones y compensaciones a los consumidores de manera desigual en los diferentes países: "MAPFRE promueve que sus asegurados y clientes en cualquier país del mundo donde opere en seguro directo, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus pólizas, y vela por preservar la confianza de sus clientes cumpliendo con el compromiso de otorgarles la mejor atención, promoviendo la implantación interna de órganos de protección de sus derechos. En este sentido, actualmente, el Grupo cuenta en España con la Comisión de Defensa del Asegurado creada en 1984 y la Dirección de Reclamaciones desde 2004. También existen servicios de defensa al cliente en Brasil, Colombia, Argentina, México, Chile, Panamá, Estados Unidos y Filipinas — países que disponen, además, de Defensor — y en Puerto Rico, República Dominicana, Perú, Honduras, Malta y Turquía"[32].

MAPFRE menciona que la protección de los datos personales es un elemento de máxima prioridad para la entidad, por lo que tiene establecidos tanto procedimientos específicos, entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad de los trabajadores, colaboradores y proveedores, como controles de diversa naturaleza y auditorías periódicas, destinados a lograr dicha protección. MAPFRE afirma que dispone de unas normas de seguridad de la información basadas en la normativa ISO al respecto, que es de aplicación a todos los procesos y actividades en los que participan las entidades del Grupo, lo que permite cumplir con los estándares internacionales de seguridad más exigentes. En este sentido, en 2014 al Grupo MAPFRE no se le ha abierto ningún expediente sancionador por temas relacionados con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de

[31] MAPFRE: Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (Pág. 92).
[32] MAPFRE: Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (Pág. 92).

Carácter Personal (LOPD). No obstante, sería deseable que MAPFRE aportara información sobre las incidencias o multas que haya podido tener, por este motivo, en los países en los que tiene actividad.

La empresa no informa de casos relevantes sobre multas y/o sanciones de los tribunales de la competencia. En el caso de MAPFRE se ha procedido, ya en 2015, a la anulación de una sentencia en su contra por parte del Tribunal Supremo. Quizás hubiera sido deseable incluir este tipo de información en la memoria de 2014 (como caso pendiente de resolver por parte del Tribunal Supremo). Así como también sería de interés informar de otra sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra en relación a las indemnizaciones en casos de siniestros graves.

4.8. Gobierno corporativo

MAPFRE informa de que al cierre del ejercicio 2014 la Sociedad contaba con un total de 247.975 accionistas, de los que 244.623 tenían residencia en España con una participación individual inferior al 0,10 por 100 del capital. La FUNDACIÓN MAPFRE, mediante su participación directa e indirecta, era titular del 67,8 por 100 del capital social; los inversores españoles con participación superior al 0,1 por 100 representaban el 1,1 por 100. En cuanto a los accionistas con residencia en otros países, el 17,8 por 100 correspondía a inversores con participación superior al 0,1 por 100, y el 1,6 por 100 al resto.

El Consejo de Administración de MAPFRE acordó abonar un dividendo activo a cuenta de los resultados del ejercicio 2014 de 0,06 euros por acción, elevando el dividendo total pagado en el año a 0,14 euros por acción, lo que representa un incremento del 16,7 por 100 respecto al año anterior, hasta alcanzar un desembolso total de 431,1 millones de euros. MAPFRE destaca que, desde que se inició la actual crisis económica y financiera en 2007, MAPFRE ha aumentado el importe destinado a dividendos en un 72,2 por 100.

La composición actual del Consejo es de 19 miembros, de los que 5 miembros son consejeros ejecutivos, 7 consejeros dominicales y 7 consejeros independientes. El porcentaje de consejeros independientes no llega al 40%, si bien en 2014 todavía estaba vigente el Código Unificado de Gobierno Corporativo anterior, que recomendaba un mínimo de un 33%, porcentaje que sí alcanza. Todos los consejeros independientes llevan ejerciendo el cargo por un periodo inferior a los 12 años -esta recomendación del Código Unificado de 2006 ha pasado a ser normativa-; en cualquier caso, el Reglamento del Consejo de MAPFRE recoge que una vez transcurridos los 12 años en el cargo, deberán dimitir de su cargo. Por otra parte, 3 consejeros independientes han percibido alguna cantidad económica por parte de la sociedad por otros conceptos distintos a su relación como consejero. La empresa afirma que las cantidades no "son relevantes", pero no informa de su importe. Los consejeros independientes tampoco pueden ser cesados salvo que “exista una causa que lo justifique, apreciada por el Consejo de Administración previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. En particular, se entenderá justificada la propuesta de cese, cuando el Consejero haya incumplido los deberes inherentes al cargo, haya dejado de cumplir alguno de los requisitos establecidos para los Consejeros Independientes, o haya quedado incurso en una situación insalvable de conflicto de interés conforme a lo establecido en la legislación vigente”.[33] El apartado dedicado a la capacidad y compatibilidad del consejero en el reglamento prevé las

[33] Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE (Pág. 15).

cuestiones de parentesco, pero no cubre todos los casos posibles: "Esta prohibición no es aplicable a las situaciones sobrevenidas ni, transitoriamente, a las existentes antes de la incorporación de esta norma a los Estatutos Sociales"[34].

MAPFRE considera justificado el elevado número de consejeros por el "elevado número de entidades que componen el Grupo y su carácter multinacional, con presencia en los cinco continentes, junto con su relevancia económica y empresarial"[35]. Y destaca que "en los últimos 4 años el tamaño del Consejo de Administración se ha reducido en un 25%, pasando de 24 a 19 miembros"[36]. MAPFRE no cumpliría la recomendación relativa al tamaño del consejo en ninguno de los dos Códigos (tanto el de 2006 como el de 2015; que recomiendan que el tamaño del consejo no sea inferior a 5 miembros, ni superior a 15).

El Reglamento del Consejo de Administración de Mapfre no establece un número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros. En relación con la presencia de un número adecuado de mujeres en el consejo, MAPFRE no incluye medidas proactivas para fomentar su participación: "El Código de Buen Gobierno y el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE establecen expresamente que el Comité de Nombramientos y Retribuciones debe formular sus propuestas velando para que se tomen en consideración personas de ambos sexos que reúnan las condiciones y capacidades necesarias para el cargo, y para que el procedimiento de selección de los candidatos no adolezca de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de personas de uno u otro sexo".[37] El número de consejeras apenas ha variado a lo largo de los 4 últimos años; e incluso ha disminuido de 2013 a 2014 (2 (2014); 3 (2013); 1 (2012) y 1 (2011)).

MAPFRE no tiene beneficiarios de cláusulas de blindaje. El órgano que las autoriza, en su caso, es el consejo de administración y no se tiene porqué informar a la junta de las mismas. Limita las eventuales indemnizaciones por cese a iniciativa de la Sociedad, salvo que exista causa que justifique un despido procedente, a una cantidad igual a la cuantía prevista en el artículo 56.1.a) del Estatuto de los Trabajadores con un plazo de preaviso de tres meses.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones, no está compuesto íntegramente por consejeros externos, sino que incluye consejeros ejecutivos y dominicales. Esto sería un incumplimiento de la recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno de 2006, referida a la composición de esta Comisión. De esta comisión forman parte dos consejeros ejecutivos (29% del comité), siendo uno de ellos, el presidente –la recomendación exige que éste sea independiente-.

MAPFRE tiene su propio Código de Buen Gobierno y no cumple y explica las recomendaciones 9 (tamaño del consejo), 49 (presencia de independientes en la comisión de nombramientos y retribuciones) del Código Unificado de Buen Gobierno de 2006. MAPFRE cumple parcialmente, siempre según el criterio de MAPFRE, las recomendaciones 16 (convocatoria por parte de un consejero independiente del consejo en caso de que coincidan los cargos de primer ejecutivo de la sociedad y presidente en la misma persona), 32 (explicación por carta a todos los consejeros de las razones del cese de un consejero), 37 (estructura de la comisión delegada parecida a la del consejo) y 39 (Comisión de Nombramientos y Retribuciones).

[34] Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE (Pág. 9).
[35] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 16).
[36] MAPFRE: Informe Anual 2014: Responsabilidad Social. (Pág. 16).
[37] MAPFRE: Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (Pág. 10).

En relación con el sistema de remuneración variable, éste incluye información sobre los criterios considerados, que son principalmente económico-financieros; pero no menciona nada de criterios sociales ni medioambientales. Ni en los Principios y Fundamentos de la Retribución; ni en la explicación de los componentes variables.

MAPFRE tiene establecidos dos tipos de canales de denuncias, uno para las financieras y contables y otro para las consultas y denuncias éticas. Afirma que ambos canales son confidenciales. No obstante, el procedimiento del Código Ético establece lo siguiente: "La consulta o denuncia deberá contener, al menos, la siguiente información: Identificación de la persona que realiza la consulta o la denuncia, con indicación de su número de empleado"[38].

El Canal de Denuncias Financieras y Contables, sólo menciona a los empleados del grupo, no a otras partes interesadas: "El Canal de Denuncias Financieras y Contables, permite a los empleados del Grupo comunicar al Comité de Auditoría, de forma confidencial, las irregularidades de potencial transcendencia financieras y contables que adviertan a través de un buzón electrónico, y alternativamente a través de correspondencia escrita a una dirección predeterminada"[39].

En relación con el alcance del sistema de gestión de riesgos, se menciona en las cuentas anuales, el gobierno corporativo, el medioambiente y los riesgos materializados en el ejercicio (también los medioambientales). El "nivel de riesgo" tolerado del GRUPO MAPFRE "tiene como objetivo en su gestión de riesgos el mantenimiento de un nivel de capitalización para atender al cumplimiento de sus obligaciones acorde con un rating "AA" o equivalente".[40] MAPFRE cuantifica los riesgos financieros trimestralmente y evalúa y controla, estableciendo medidas correctoras, los riesgos operacionales. En los de gobierno corporativo, identifica, mitiga y evalúa el impacto. No obstante, describe, de manera no muy precisa, los riesgos de buen gobierno y su gestión: "La aplicación estricta de los principios de Buen Gobierno Corporativo es considerada en MAPFRE como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos".[41] *MAPFRE* declara no tener pasivos contingentes significativos en 2013 y 2014. En relación con los riesgos sociales, MAPFRE se compromete a implementar los principios Ruggie en el futuro, como hemos anteriormente.

El consejo es el órgano que aprueba la política de RSE. En 2015 se ha aprobado una nueva política; no obstante, la política de Responsabilidad Social vigente en 2014, que es objeto de análisis de este informe, se basaba, principalmente, en los compromisos adquiridos internacionalmente y en las políticas, normas y protocolos de actuación que se aprobaban en la organización. Como ya hemos visto, MAPFRE, adicionalmente consultó a tres de los 5 grupos de interés, en 5 países.

[38] MAPFRE: Código Ético y de Conducta. (Pág. 15).
[39] MAPFRE: Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (Pág. 33).
[40] : Informe Anual 2014: Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. (Pág. 79).
[41] MAPFRE: Informe Anual 2014: Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. (Pág. 184).

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,36**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,34**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,44,** situándose en el estadio de *información escasa.*

El informe de MAPFRE incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE a nivel mundial. MAPFRE emplea la versión 4 en su nivel exhaustivo (comprehensive) y el suplemento sectorial financiero, para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). Ha analizado 124 indicadores GRI-4. MAPFRE menciona que tanto el proceso de materialidad, como los indicadores correspondientes a la relación con sus grupos de interés, han sido certificados oficialmente por GRI. Asimismo, la información cualitativa y cuantitativa de los indicadores básicos, específicos y sectoriales del GRI 4 han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, incluyendo la información aportada para las actividades de MAPFRE realizadas en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico, Turquía y España, que suponen en su conjunto el 78,3 por 100 (83% en 2013) del volumen de negocio del Grupo. No obstante, como Ernst & Young menciona en su informe de verificación externa, "el alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría"[42].

MAPFRE indica que para realizar la primera fase del Estudio de Materialidad (2014-2016), ha consultado a tres de los cinco grupos de interés de carácter estratégico para MAPFRE: *empleados, clientes y proveedores*; limitando el alcance de la consulta a estos tres grupos de interés a Brasil, Colombia, España, México y Puerto Rico. La selección de estos países se debe a que en su conjunto representan el 64,9 por 100 del volumen de negocio del Grupo; forman parte del proceso de verificación de la información anual de Informe de Responsabilidad Social y, a excepción de España, todos ellos han venido publicando sus informes locales de responsabilidad social de forma regular desde 2009. En relación con este estudio, sería deseable que MAPFRE aportara una mayor información del porqué de la exclusión de los otros dos grupos, ya que en la memoria, no aclara este punto: "Teniendo en cuenta que los procesos de consulta son complejos, se decidió acotar la misma, a tres de los cinco grupos de interés de carácter estratégico para MAPFRE: *empleados, clientes y proveedores"*[43]. Y también sería de interés que estableciera un compromiso de plazos para tratar de integrar al resto de partes interesadas y países.

MAPFRE indica que dispone de un modelo de Responsabilidad Social y una política en la que establece los principios de actuación en este ámbito en todo el grupo; tiene una política medioambiental publicada en la página Web y un Plan Estratégico de Eficiencia energética que pretende alinearse con la estrategia europea 2020; dos políticas que integran los riesgos ASG en diferentes apartados de la misma: la Política de Gestión de Riesgos del Grupo y la Política de la Función de Cumplimiento del Grupo y compromisos con los grupos de interés.

[42] MAPFRE: Informe Anual 2014: Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. (Pág. 174).
[43] MAPFRE: Informe Anual 2014: Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. (Pág. 20).

MAPFRE menciona que el marco de gobierno fijado por la Política de Gestión de Riesgos establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos, recae en los Órganos de Gobierno del Grupo (Consejo de Administración, Comisión Delegada y Comité de Auditoría). Con respecto a los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, indica que se incluyen los riesgos de ética empresarial y de Buen Gobierno Corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente, el de competencia. Además de un Código de Buen Gobierno, MAPFRE dispone de un Código Ético y de Conducta y un Comité de Ética, encargado de asegurar la aplicación de este Código, con funciones consultivas, resolutivas, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio. MAPFRE afirma que tiene un canal confidencial para consultas y denuncias de incumplimiento del Código Ético. No obstante, el procedimiento establecido en el Código Ético, exige la identificación de la persona –con indicación del número de empleado-. MAPFRE informa que durante el ejercicio 2014, el Comité de Ética no ha recibido consultas, ni ha recibido denuncias relacionadas con el Código de Ética y Conducta, por los canales establecidos al efecto.

MAPFRE menciona que la Dirección General de Auditoría Interna ha realizado 122 trabajos especiales en 2014 sobre diferentes aspectos vinculados a la responsabilidad social en el conjunto del Grupo (101 en 2013). En este sentido, sólo informa de la realización de estos trabajos, pero no ofrece datos de dichas evaluaciones o de las posibles medidas de mejora que se hayan propuesto, en su caso. Tampoco se informa de la periodicidad con la que se realizan las auditorías, la localización (en qué países del grupo) y que porcentaje representan los temas mencionados sobre el total de auditorías -recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social y del Informe de Responsabilidad Social Corporativa-. Sería también deseable que MAPFRE aportara información sobre las evaluaciones realizadas por las consultoras externas en torno a los países con riesgos de vulneración de los derechos humanos y derechos laborales (por ejemplo, la experiencia de Business & Human Rights, consultores expertos en Derechos Humanos, que trabaja con MAPFRE en Brasil, China, Colombia, Turquía y Venezuela, donde MAPFRE desarrolla actividades aseguradoras, y en Argelia, Egipto, Filipinas o Rusia, en los que la consultora desarrolla actividades de asistencia); así como de las recomendaciones, ya sean externas o internas, y medidas que ha adoptado en los países en los que opera (por ejemplo, en el caso de quejas y reclamaciones, se centra únicamente en el caso español). Por último, MAPFRE nombra en el informe, las herramientas de apoyo y medición de riesgos ASG con los que trabaja la organización: “Credit 360”, “SharePoint” y “Aqua”, sin entrar en mayor detalle sobre las mismas.

Como hemos visto, en ocasiones MAPFRE no aporta información relevante para dar cuenta de los avances y progresos en algunas materias. Algunos procesos relacionados con los Derechos Humanos, que la empresa considera especialmente importantes y relevantes, como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, se encuentran todavía en fase de desarrollo.

No hay identificación, ni seguimiento de objetivos -salvo alguna referencia concreta como el objetivo de reducción de emisiones-, ni sistemas relevantes de medición y seguimiento de los impactos sociales de sus actividades. Además, la información presentada no se proporciona de manera neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos (por ejemplo los casos de Best Practice 2014) y localizados en áreas geográficas concretas –por

ejemplo, las medidas de ecoeficiencia en edificios en Majadahonda y Oviedo- o en términos de grupo global –por ejemplo, los 355 empleados dedicados al seguimiento y control de la calidad y las diversas empresas que tienen certificaciones de calidad- y se presentan algunos datos en valores absolutos, en lugar de indicadores o valores relativos. Tampoco se entra a explicar algunos datos especialmente relevantes; por ejemplo, en 2014 ha habido 2.446 despidos, y MAPFRE únicamente incluye este dato en una tabla. En algunas ocasiones solo se incorporan datos de 2014, que no permiten ver la evolución con respecto al año anterior. En otros datos sí se proporciona datos de 2013 e incluso en algunos indicadores, de 2012. La información, en ocasiones, tampoco se presenta de manera homogénea en términos de alcance y ello puede generar problemas en la comprensión de las variaciones e interrelaciones entre los indicadores.