



Análisis sobre RSE

Responsabilidad Social Empresarial
Grupo MAPFRE

2010



Sección Sindical  **MAPFRE**
GRUPO ASEGURADOR

Introducción

El ejercicio 2010 ha supuesto para MAPFRE un nuevo record de ingresos consolidados de 20.470 millones de euros; lo que supone un crecimiento de un 8,7% con respecto al año 2009, y unos beneficios de 933,5 millones de euros.

Por cuarto año consecutivo la Sección Sindical de COMFIA-CCOO de MAPFRE Grupo Asegurador ha elaborado el Análisis sobre la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de MAPFRE, correspondiente al ejercicio 2010.

Como ya es tradicional, la empresa ha realizado su reporte de información de acuerdo a la guía Global Reporting Initiative (GRI) en su versión para el Sector Financiero.

Como en anteriores ejercicios, nuestro análisis esta basado principalmente en la información reportada en el Informe de Responsabilidad Social 2010, complementándose dicho análisis con los siguientes documentos:

- Informe Anual de Cuentas e Informe de Gestión Consolidados, y de Sociedades Filiales.
- Informe de Gobierno Corporativo 2010, presentado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).
- Reglamento del Consejo de Administración y sus órganos delegados.
- Informe sobre política de retribuciones de los consejeros.
- Memoria de Actividades del Comité de Auditoría.
- Noticias Corporativas publicadas en la Intranet.
- Documentación Interna de la Sección Sindical de COMFIA-CCOO en MAPFRE.

Para el análisis que se ha realizado en este ejercicio se ha seguido un nuevo esquema elaborado por la Secretaría Federal de Responsabilidad Social de la Federación de Servicios Financieros y Administrativos COMFIA-CCOO, diseñado para estandarizar los análisis que lleven a cabo las distintas Secciones Sindicales de nuestra Federación, incidiendo en los indicadores relacionados con el mundo del trabajo y las relaciones laborales y la participación del sindicalismo como grupo de interés representativo de los trabajadores, en el amplio marco de la Responsabilidad Social de las Empresas.

En este nuevo formato se han incluido también algunos indicadores de Gobierno Corporativo, Derechos Humanos, Desempeño Social y Ambiental, Responsabilidad sobre Productos y Servicios y todos los recomendados por GRI para el Sector Financiero.

El ejercicio 2010 ha supuesto para MAPFRE un nuevo record de ingresos consolidados de 20.470 millones de euros; lo que supone un crecimiento de un 8,7% con respecto al año 2009, y unos beneficios de 933,5 millones de euros.

Como nota destacable en este aspecto cabe resaltar el creciente aumento del negocio internacional, que se situó en 2010 en cifras cercanas al 60% de las primas totales del grupo, lo que unido a la nueva estructura operativa aprobada a finales de este ejercicio, basada en grandes divisiones (Seguro Directo España, Seguro Directo Internacional y Negocios Globales) acentúan el impulso de MAPFRE como Grupo Multinacional.

Una vez más volvemos a poner de manifiesto la necesidad de ir reportando cada vez más información sobre las empresas y filiales internacionales del grupo y de los indicadores de Responsabilidad Social que les atañen, dada la cada vez más amplia relevancia del negocio exterior.

Como ya es costumbre, volvemos a manifestar que este análisis de la Sección Sindical de COMFIA-CCOO en MAPFRE tiene como objetivo fundamental consolidar un marco de reflexión y participación de la Representación Sindical de los Trabajadores sobre las políticas de Responsabilidad y Diálogo Social con la empresa.



“Una memoria de sostenibilidad deberá proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, e incluirá tanto contribuciones positivas como negativas.”

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.



Compromiso con la RSE y la Sostenibilidad (Estrategia)



GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

“El objetivo de este apartado es proporcionar una visión estratégica de alto nivel de la organización con respecto a la sostenibilidad. La estrategia y análisis deberán contar con una declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.

Esta declaración debe presentar la estrategia y la visión global a corto plazo, medio plazo (3-5 años) y a largo plazo, en especial en lo referente a la gestión de los principales desafíos asociados al desempeño económico, ambiental y social.”

GRI 1.1: Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. Cumplimiento de estándares

GRI 1.2: Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. Cumplimiento de estándares, leyes y expectativas de grupos de interés

MAPFRE mantiene un alto compromiso institucional con la RSC y la sostenibilidad, expresado en la declaración del presidente de la organización.

El diseño y la aprobación de la política de RSE son competencia del Consejo de Administración, y así está expresado dentro de las competencias y el Reglamento del Consejo.

En el año 2008, MAPFRE rediseñó los principios institucionales sobre Responsabilidad Social, ajustándolos al marco de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

MAPFRE, durante el año 2010 manifestó su compromiso con:

Normativa Internacional:

- Declaración de adhesión a la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Estándares Voluntarios:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (GLOBAL COMPACT)
- Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)

Índices de inversión Socialmente Responsable en los que ha cotizado:

- FTSE4Good y FTSE4Good Ibex
- Dow Jones Sustainability World
- Dow Jones Sustainability Europe

Por otra parte, la empresa pertenece al Comité Ejecutivo del Pacto Mundial en España y es miembro del Consejo Estatal de Responsabilidad Social (CERSE)

MAPFRE manifiesta *“seguir prestando una destacada atención a las preocupaciones sociales y medioambientales, que inquietan a nuestras partes interesadas y en general a los ciudadanos”* añadiendo que *“sin el estricto cumplimiento de la ley no cabe hablar de Responsabilidad Social.”*

MAPFRE no realiza una descripción concreta de los principales riesgos e impactos que ha reconocido derivados de sus actividades, ni los clasifica según un análisis ordenado en relación a las partes interesadas a las que pueda afectar.

PIRÁMIDE DE RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA



Compromiso con la RSE y la Sostenibilidad (Estrategia)

“En el año 2008, MAPFRE rediseñó los principios institucionales sobre Responsabilidad Social, ajustándolos al marco de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.”

Como contrapartida, sí realiza una declaración institucional sobre su intención de integrar en su organización los principales parámetros de sostenibilidad económica, social, medioambiental y de gobierno corporativo, con destacada atención a los asuntos sociales y medioambientales.

De igual manera, se hace mención expresa al compromiso de la organización con la transparencia en la información y las prácticas de buen Gobierno, recogidas en el Código de Buen Gobierno y Código Ético, y hace especial mención a la lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales.

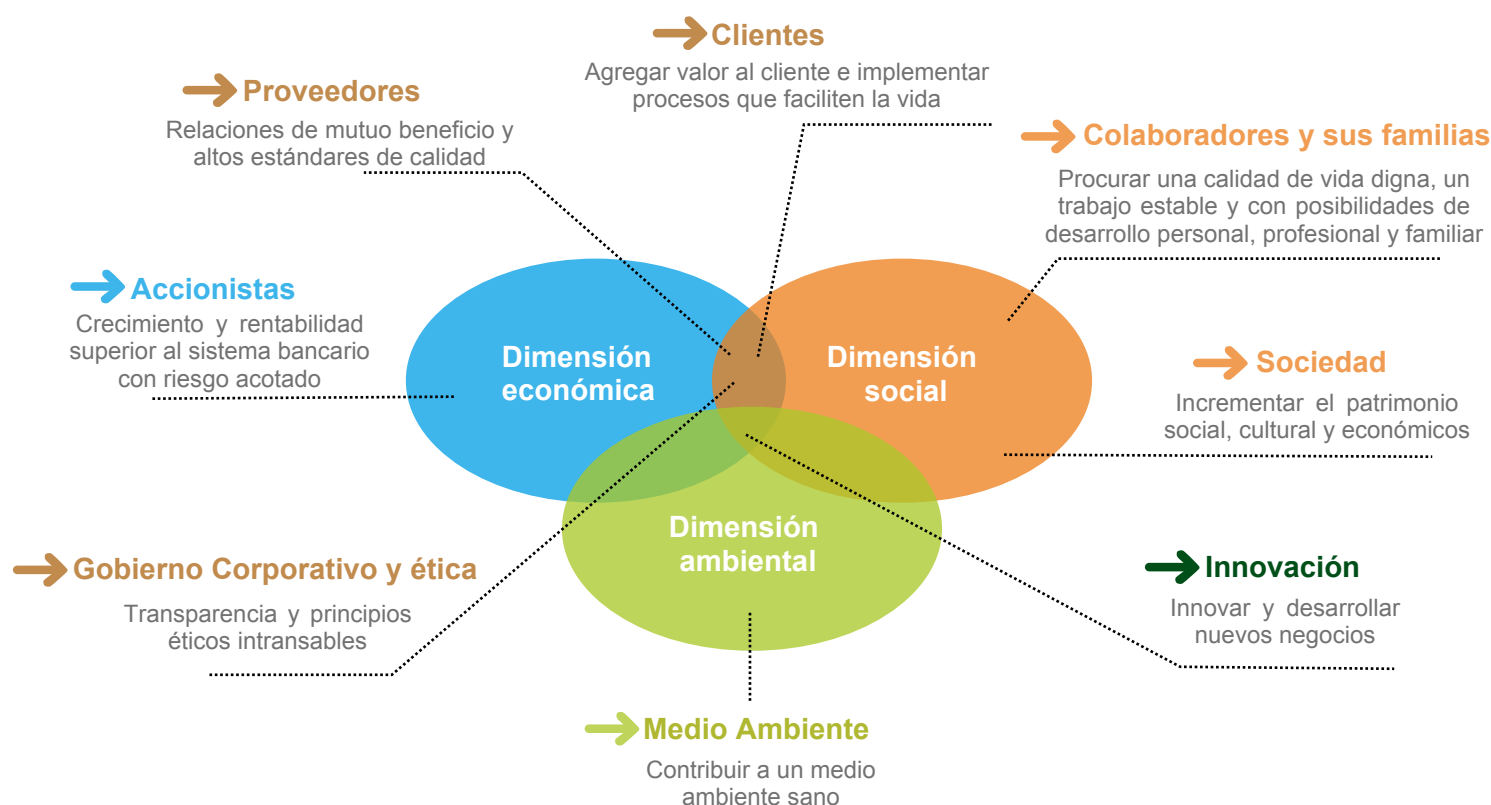
Existe una **Dirección General de Responsabilidad Social asociada a Comunicación (1)**, pero no se evidencia la existencia de un Sistema Global de Gestión en RSE que integre a todas las empresas y desarrolle Planes concretos, con asignación de objetivos y responsabilidades, y adquiera compromisos concretos y medibles.

Tampoco realiza un reporte de información sobre su desempeño en materia de RSE respecto a anteriores ejercicios, por lo que la comparabilidad entre períodos relativa al cumplimiento es difícil de valorar.

A pesar de informar sobre la **existencia de un Comité de RSE**, y exceptuando que está integrado por representantes de las distintas Unidades del Grupo, no se reporta información concreta sobre la composición de dicho Comité, qué funciones se le han asignado, cuáles son sus áreas y quienes las lideran, ni los procesos que ha efectuado para la identificación de los riesgos e impactos, y cuáles son las estrategias que dicho Comité ha diseñado para llevar a cabo las distintas acciones y qué plazos se han establecido para su cumplimiento.

Tampoco se realiza **ninguna descripción sobre el cumplimiento de objetivos, ni las materias prioritarias** que la organización ha establecido a medio plazo, salvo la de ir reportando información adicional sobre otras unidades de negocio internacionales.

La concordancia entre las declaraciones institucionales sobre Responsabilidad Social y la aplicación práctica de las mismas no quedan suficientemente reflejadas en el Informe.



(1) Con fecha 25/3/2011, MAPFRE ha establecido un nuevo organigrama en su Dirección General de RRHH, en la cual queda integrada la Subdirección General de Imagen y Responsabilidad Social.

2. Globalidad de la Información



GRI 2.3: Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (Joint Ventures)

GRI 2.8: Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas, capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados.

(Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como Activos totales, Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).

GRI 2.9: Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones.

GRI 3.6: Cobertura de la memoria.

GRI 3.8: La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades.

MAPFRE informa sobre el organigrama societario de sus principales empresas, y el accionariado que mantiene en cada una de ellas, tanto a nivel nacional como internacional.

Así mismo, realiza una detallada relación de su implantación geográfica especificando todos los países en los que está implantada y el tipo de negocio que en cada uno de ellos mantiene, informando de su red de distribución, tanto propia como concertada.

En cuanto a las filiales y negocios conjuntos, la empresa no aporta información relevante en el Informe de RSE (2).

Se reporta información sobre su estructura de plantilla por áreas geográficas, facilitando datos de los principales países. Aunque aún no realiza un detalle pormenorizado de todos ellos, MAPFRE ha ido mejorando paulatinamente su información en este aspecto con relación a los últimos Informes, reportando información de los principales países en los que está implantada.

Con relación a sus principales magnitudes económicas, se proporciona una información básica comparada con el año anterior en cuanto a ingresos por operaciones y fondos gestionados (se da más información económica en el Informe de Cuentas Anuales).

Respecto de la estructura accionarial también se reporta información sobre los principales propietarios de las acciones.



En este ejercicio, la empresa ha llevado a efecto la venta de su división de atención a la dependencia, MAPFRE QUAVITAE, hecho del que no se reporta información alguna en la Memoria Social y que es especialmente relevante ya que se trata de la enajenación de una sociedad con 5.824 trabajadores, de los cuales 5.414 son mujeres, y de cuyos impactos en la sostenibilidad del empleo nada se ha puesto de manifiesto.

También durante el año 2010, MAPFRE ha reducido su número de oficinas comerciales en número de 52. Sobre este movimiento, la empresa no facilita información alguna en el Informe, ni indica cuáles han sido los criterios comerciales y laborales adoptados para llevar a cabo esta reestructuración (3).

(2) Un esquema mucho más pormenorizado de las distintas empresas y unidades operativas de la organización, con indicación de su composición accionarial, se reporta en el Informe Anual de Cuentas y Gestión, y de Sociedades filiales. pág 148-172

(3) Sobre este asunto la Sección Sindical de COMFIA-CCOO en MAPFRE Grupo Asegurador ha puesto de manifiesto su criterio en las Conclusiones de este Análisis.

2. Globalidad de la Información

En este apartado, la entidad deberá reportar información sobre la naturaleza de la propiedad y forma jurídica; la estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures); nombre y número de países en los que desarrolla actividades significativas. Dimensiones: número de empleados, ingresos y costes (desglosados por países), la propiedad efectiva (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas). Así mismo, deben incluirse los cambios significativos acaecidos respecto al tamaño, estructura y propiedad, incluidos la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, ampliación y cierres de instalaciones; además de los cambios en la estructura del capital social.

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.



MAPFRE reporta información general sobre los acuerdos que ha establecido con distintas entidades para la comercialización de sus productos, tanto a nivel nacional como internacional, realizando una relación detallada de las principales entidades con las que los ha suscrito, informando que durante el ejercicio 2010 el canal de banca-seguros ha aportado al negocio un montante de 1.806,1 millones de euros.

Referente a las actividades subcontratadas la empresa no aporta información alguna (ver capítulo 6: Indicadores Laborales).

Gobierno Corporativo



Misión, visión y valores de MAPFRE están recogidos en su Código de Buen Gobierno y en los diez Principios de Actuación Responsable que la empresa redactó en el año 2008 y que contempla gran parte de los aspectos recogidos en los principales indicadores internacionales de RSE y, más concretamente, en los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Además, durante el ejercicio 2009, la empresa ha redactado y publicado un Código Ético y de Conducta, donde se recogen también los principios institucionales que deben regir a la totalidad de la organización.

MAPFRE tiene una estructura de gobierno corporativo, en cuanto a la composición del Consejo de Administración, que incumple varias recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. A pesar de que la empresa ha reducido el número de consejeros, de 24 en 2009 a 23 en 2010, aún no se ajusta a lo recomendado por el Código, que aconseja un número máximo de 15. Por otra parte los consejeros independientes (7 de 23) tampoco llegan a un tercio, ni tienen la capacidad de solicitar convocatoria del Consejo, ni de introducir puntos en el orden del día.

2. Globalidad de la Información

La **representación de mujeres** es meramente testimonial ya que el **Consejo de MAPFRE** sólo incluye una, sin que la empresa explique los motivos de tal descompensación, ni exprese cuáles son los procedimientos de selección para dichos cargos, garantizando que tales requisitos no contengan sesgos de género (4). Tampoco se reporta información alguna sobre si la organización tiene previsto algún mecanismo para garantizar en el futuro la incorporación de mujeres en el seno del máximo órgano de dirección.

La **política de retribuciones y evaluación del desempeño de los altos directivos** es competencia del Consejo de Administración. En cuanto al desempeño y el grado de cumplimiento de los consejeros, así como sobre la retribución individualizada de los miembros del Consejo y de altos ejecutivos, nada se informa en la Memoria de RSE, ni en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

De la misma manera, ni en el Reglamento del Consejo (Comisión de Nombramientos y Retribuciones e Informe sobre Política de Retribuciones de los Consejeros) ni en el Informe de Gobierno Corporativo se han encontrado parámetros que ligen las retribuciones de los miembros del Consejo a indicadores de desempeño social y ambiental (5).

Sería deseable que la política de retribuciones de los consejeros estuviese ligada al cumplimiento de sus objetivos y que estos contemplen asimismo parámetros de sostenibilidad.



(4) En MAPFRE la presencia de mujeres en el Consejo de Administración supone solamente el 4%, muy por debajo de la media de las empresas cotizadas europeas que se sitúan a nivel general en un 10% de representación.

La Comisión Europea, que ha establecido como objetivo alcanzar un 30% de presencia femenina en puestos directivos en 2015 y un 40% en 2020, a través de medidas voluntarias y a la autorregulación, ya ha advertido que en caso de que no se produzcan avances recurrirá a iniciativas obligatorias a escala comunitaria. Sólo Noruega, promulgó en 2003 una legislación que impone un porcentaje del 40% de mujeres en los Consejos de Administración de las empresas que cotizan en Bolsa y cuyas plantillas cuentan con más de 500 empleados.

(5) Solamente se contempla un Plan de Incentivos referenciado al valor de las acciones para directivos del Grupo, sin que se contemplen otros parámetros de sostenibilidad social y medioambiental: Informe sobre Política de Retribuciones de los Consejeros de MAPFRE 2010; pág 4

“Sin crisis en el sueldo del Ejecutivo”

“En España, los directores de empresas de más de 10 trabajadores ganan casi tres veces lo que un empleado medio (21.883 euros), una brecha que ha crecido alrededor de un 45% desde 1995, según la encuesta coyuntural de salarios del INE, con datos de 2008.

Pero si echamos un vistazo a las grandes empresas de la Bolsa española, las del selectivo Ibex35, la brecha es mucho más considerable: los consejeros ejecutivos ganaron una media de 2,3 millones de euros en 2010. En función del salario promedio que tengan los empleados en cada una de las empresas, salen los ratios. El sueldo medio de estos consejeros ejecutivos del Ibex -los mejor pagados- ha crecido un 64% en seis años.”

Artículo publicado por El País
17/3/2011

GRI 4.5: Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).

GRI 4.8: Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

GRI 4.9: Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimientos de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

GRI 4.10: Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

2. Globalidad de la Información

En relación a las **cláusulas de blindaje**, MAPFRE informa que tiene ocho de sus miembros del Consejo que cuentan con esta fórmula (uno menos que en 2009), siendo el propio Consejo el único órgano que tiene la potestad de aprobar dichas cláusulas y sin que estas sean sometidas a la aprobación de la Junta General (8). Sería recomendable que estas políticas, además de ser aprobadas por el Consejo, fueran sometidas a la aprobación de la Junta General de Accionistas, dado que afectan de forma directa a los legítimos derechos de los propietarios de las acciones, hecho que constituiría una muestra de transparencia en el gobierno corporativo de la entidad en un período de profunda crisis económica y financiera, ajustándose de esta manera a las recomendaciones de mejores prácticas en el gobierno corporativo de las empresas.

En lo relativo a la **gestión de riesgos** y los procedimientos para la supervisión y gestión del Consejo sobre el desempeño económico, social y ambiental de la organización, MAPFRE informa en su Memoria de RSE que cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgos ASG (ambiental, social y de gobierno) que integra todos los procesos del negocio, dentro del cual están recogidos los principales aspectos sobre Riesgos Estratégicos y Gobierno Corporativo, donde se contempla la Ética empresarial y los relacionados con la Estructura organizativa (alianzas, fusiones y adquisiciones), y Riesgos Operacionales, entre los cuales se contemplan el riesgo por fraude y los riesgos que afectan a los Recursos Humanos, contemplados estos últimos como los riesgos relativos a la capacitación y dimensionamiento de la plantilla (9).

A pesar de que en principio el sistema de gestión parece tener en cuenta los principales aspectos de exposición al riesgo (financiero, capitalización, operacional, reputacional, y los propios de la actividad aseguradora), MAPFRE no reporta una información sobre los resultados que hayan podido darse durante el periodo del que se está informando.

En lo referente al riesgo medioambiental, interno y externo, la empresa se ciñe más a una serie de principios que a un sistema que determine objetivos medibles y cuantificables, sobre todo en los riesgos derivados de sus actuaciones como entidad aseguradora de clientes, que por su sector de actividad conlleven un alto potencial de impactar en el medioambiente. Como ya se mencionó en nuestro análisis del ejercicio 2009, nada se informa sobre cómo se ha contemplado el riesgo medioambiental de las posibles empresas clientes relacionadas con la actividad extractiva (petróleo, gas, minería), eléctricas (presas hidráulicas, tendidos), industrias papeleras con elevados potenciales de causar fuertes impactos en el medioambiente.



Gobierno Corporativo

De acuerdo a la información presentada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, y el salario medio calculado por la propia empresa, el sueldo anual de un consejero ejecutivo de MAPFRE ascendió, en el año 2010, a algo más de 52 veces el sueldo de un empleado medio.



El informe sobre política de retribuciones de los miembros del Consejo de Administración es muy básico y no incluye datos relevantes, como por ejemplo, la retribución individualizada por consejero, como recomienda el Código Unificado de Buen Gobierno.

Las dietas por asistencia al consejo son elevadas (en 2010, 4.395 € por asistencia a la Comisión Delegada y 3.885 € por asistencia a otros Comités; en 2011 se incrementarán en un 1%).

Las retribuciones agregadas de los consejeros ejecutivos -6- superan los 10,6 millones de euros (7).

Se prevén incrementos en 2011 del 1% (consolidable) y del 0,4% (no consolidable). No se explica a qué se debe este crecimiento "no consolidable". Además, en el caso de directivos que hayan accedido a nuevos cargos, este crecimiento puede ser mayor; no obstante, no se especifica cómo de mayor puede ser este incremento, ni a cuántos directivos afecta o puede afectar. Las primas devengadas por planes de previsión social ascienden a 3,8 millones de euros.

Informe sobre política de Retribuciones de los Consejeros de MAPFRE, realizado por la Secretaría de Seguridad Social y Previsión Social Complementaria de la Confederación Sindical de CCOO (18/2/2011).

(7) Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010, pág. 20-C

(8) Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010, pág. 21

(9) Una información más amplia sobre el sistema de Gestión de Riesgos se reporta en el Informe de Cuentas Anuales 2010, pág. 135-146

2. Globalidad de la Información

En lo concerniente a los **riesgos sociales** MAPFRE no reporta una información lo suficientemente exhaustiva, limitándose a considerar en el capítulo de Riesgos Operacionales un punto sobre los riesgos inherentes a los Recursos Humanos, identificándolos como riesgos relativos a la capacitación y dimensionamiento de plantilla. Este enunciado no se encuentra debidamente desarrollado ni la empresa explica en qué consiste su política para abordar ambos aspectos, especialmente los posibles defectos o excesos de plantilla y cómo ambos problemas se tienen en cuenta, debido a las consecuencias que pueden generar: el primero, en cuanto a la sobrecarga de tareas, con los consiguientes riesgos sobre la carga mental y el riesgo psicosocial; y el segundo, por las reducciones de instalaciones y plantilla, con la consiguiente pérdida de puestos de trabajo y los impactos que esto produce en los trabajadores y sus familias.

Otra ausencia destacada en el capítulo de los riesgos sociales es la referida a los impactos indirectos que sus empresas clientes, tanto empresas de prestación de servicios, como clientes corporativos, pueden generar en las condiciones laborales de sus empleados los primeros (10), o en las sociedades donde actúan los segundos.

Un año más no se ha encontrado información alguna en el Informe de RSC ni en el Informe de Cuentas Anuales e Informes de Gestión sobre el capítulo de inversión socialmente responsable, ni en lo que se refiere a las inversiones institucionales de MAPFRE, (12) ni respecto del Plan de Pensiones de Empleados.



Inversiones Socialmente Responsables (11)



De acuerdo a los Principios de Inversión Responsable de la ONU, las entidades deben asumir los siguientes compromisos:

- Incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de análisis de inversiones y toma de decisiones de forma sistematizada.
- Desempeñar un papel proactivo y responsable como propietarias de recursos económicos.
- Evaluar con profundidad el desempeño en términos de sostenibilidad de las compañías en las que se invierte.
- Promover la aceptación e implementación de los Principios en la industria de inversión.
- Cooperar con otras entidades para maximizar su efectividad en la implementación de los Principios.
- Publicar un informe sobre sus actividades y su progreso en la implementación de los Principios.



(10) Ver capítulo de Subcontratación

(11) El portavoz del Observatori de les Finances Ètiques (FETS), Carles Escolano, ha asegurado que "la crisis está afectando poco a las inversiones socialmente responsables", algo que pone de manifiesto que "los fondos de Inversión Socialmente Responsable (ISR) son más estables que los convencionales".
<http://www.europapress.es/epsocial/rsc/noticia-crisis-afectando-poco-inversiones-socialmente-responsables-experto-20110519142249.html>

(12) El Centro de Investigación Internacional Profundo Economic Research ha realizado un estudio para la organización SETEM, donde MAPFRE aparece como una de las empresas del sector financiero español cuyos fondos de inversión poseen participación accionarial en productores de armas "controvertidas".
http://periodismohumano.com/files/2011/05/resumenejecutivo_negociossucios.pdf

3. Participación de los grupos de interés

“Las organizaciones deben identificar a sus grupos de interés y describir cómo han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

Los procesos de participación de los grupos de interés deben servir como herramientas para comprender las expectativas e intereses de los mismos. Las organizaciones deben poner en marcha programas de inclusión y participación de los grupos de interés como parte de sus actividades habituales. Dichos programas pueden incluir la participación de los grupos de interés en el marco del cumplimiento de las normas internacionales.

La organización debe documentar su enfoque, definiendo los grupos de interés que han participado, cómo y cuándo lo han hecho, y cómo ha afectado esta participación en el contenido de la memoria.”

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Una muestra inequívoca de la voluntad de inclusión y participación de los grupos de interés por parte de las empresas, es el reconocimiento de la Representación Sindical de los Trabajadores como organizaciones representativas del grupo de interés de los empleados, a quienes legítimamente representan por derecho constitucional.



GRI 4.4: Mecanismos de los accionistas y recomendados para comunicar expectativas o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

GRI 4.14: Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.

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

GRI 4.16: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

GRI 4.17: Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

A pesar de que se indica que MAPFRE ha elaborado su informe de RSE de acuerdo con los grupos de interés y recogiendo sus expectativas, no concreta de una manera pormenorizada, como recomienda la Guía GRI (pág.14), cómo ha realizado el proceso de identificación, qué canales ha establecido para darles participación y qué acciones ha llevado a cabo durante el ejercicio para recoger sus expectativas, plasmarlas en el Informe y dar respuesta a las mismas.

MAPFRE hace una relación de los grupos de interés que ha identificado situándolos en tres niveles, según el grado de vinculación a la entidad.

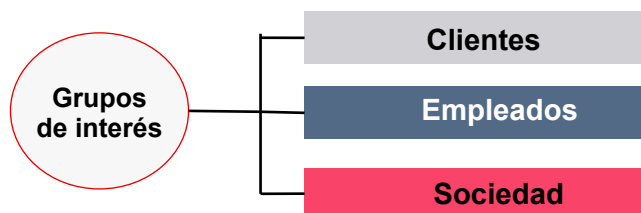
Salvo la relación contractual que pudiera vincular a ciertos grupos de interés con la organización, MAPFRE no realiza argumentación alguna ni describe los parámetros que ha utilizado para la inclusión de las demás partes que contempla como stakeholders. De tal manera que se desconocen los procesos y los aspectos que se han tenido en cuenta, ignorándose por tanto qué riesgos e impactos se han identificado con cada uno de ellos y cuáles son las políticas y los mecanismos que se han previsto para la relación con dichos grupos en aras de recoger sus expectativas y analizar los impactos que se pudieran causar.

MAPFRE no reporta información alguna sobre los criterios que ha manejado para la inclusión de los grupos de interés a los que ha reconocido. Por tanto, no podemos valorar si los enfoques adoptados obedecen a criterios elaborados por la propia empresa, o se han incluido en función de estudios generales que suelen adoptar las organizaciones que no han realizado un proceso interno propio.

En cuanto a la frecuencia de su participación nada se indica en el Informe de RSE. Sólo en el caso de los empleados, se informa de las Comisiones establecidas en Convenio y la frecuencia de sus reuniones, no yendo más allá de una simple enumeración y sin que se reflejen posteriormente en el Informe los distintos aspectos, positivos y negativos, que se hayan podido recoger durante el proceso de diálogo.

No obstante, en lo concerniente a los grupos de interés relacionados con el aspecto económico y financiero de la entidad (accionistas, inversores y agencias de rating), MAPFRE, describe algunos canales de relación y comunicación.

Accionistas: además de la posibilidad de intervención en la Junta General (13), MAPFRE tiene tres canales de comunicación: Servicio Telefónico, Página web sección “Accionistas e Inversores”, y Boletines de Información Semestral. Para la empresa estos canales son suficientes y permiten identificar las preocupaciones de los accionistas (Informe RSE pág. 40).



(13) Para tener derecho de asistencia a la Junta General de Accionistas, MAPFRE exige poseer al menos 1.500 acciones, siendo, junto con Abengoa, la empresa cotizada que más número de acciones exige para ostentar tal derecho. Esta circunstancia limita significativamente el derecho de intervención a un gran número de accionistas minoritarios. **Reglamento de la Junta General de Accionistas. Art. 8 Derecho de Asistencia.**

3. Participación de los grupos de interés

Dieciséis de las empresas que conforman el Ibex 35 han acabado con las restricciones de asistencia a las juntas generales y permiten ya acudir a aquellos accionistas que poseen como requisito una única acción, según el 'VI Informe sobre Juntas Generales de Accionistas de empresas del Ibex 35' promovido por IESE y el Grupo Inforpress.

No obstante, los datos ponen de manifiesto que aún dos empresas, Abengoa y Mapfre, requieren 1.500 acciones para acudir a las juntas y otras como Abertis, Acerinox, Banco Popular o Critería al menos 1.000 acciones, unas limitaciones que para el Foro de Buen Gobierno y Accionariado deberían desaparecer.

“Cinco Días” 11/01/2011:

http://www.cincodias.com/articulo/mercados/mitad-empresas-ibex-35-piden-sola-accion-asistir-juntas/20110111cdscdsmer_11/



Inversores y analistas: con ellos mantiene reuniones presenciales y teleconferencias, fundamentalmente para la presentación de los resultados financieros de la entidad. Durante el año 2010 la empresa ha mantenido más de 400 reuniones con inversores institucionales y 5 teleconferencias.

Empleados: el sistema de relación con los empleados se lleva a cabo exclusivamente en el ámbito de las Relaciones Laborales mediante las distintas herramientas incorporadas al Portal Interno de Empleados.

MAPFRE no ha articulado hasta el momento ningún canal que permita a los empleados y a sus representantes legales comunicarse directamente con el máximo órgano de gobierno en asuntos relacionados con la RSE.

En MAPFRE la Representación Sindical de los Trabajadores no tiene participación en las acciones de Responsabilidad Social. En este sentido la Sección Sindical de COMFIA-CCOO ha propuesto en la negociación del nuevo convenio MAPFRE Grupo Asegurador España, que se ha negociando en el año 2010, la inclusión de una Comisión Delegada de Responsabilidad Social donde estuvieran representados los trabajadores a través de sus organizaciones sindicales, con el fin de establecer un canal institucional como medio de acceso al máximo órgano de gobierno de la organización en asuntos de RSE, algo a lo que la empresa no ha dado su conformidad.

Participación Sindical en RSE

Como novedad en este ejercicio, la empresa ha dado cumplimiento a una de las reivindicaciones de la Sección Sindical de COMFIA-CCOO: situar a la Representación de los Trabajadores como Grupo de Interés de primer nivel.

Por el momento, la Representación Sindical de los Trabajadores no participa en la elaboración de la Memoria, ni se le solicita ningún tipo de informe que después se tenga en cuenta a la hora de elaborar dicha Memoria Social. Durante el ejercicio 2010, el único contacto que se ha mantenido a este nivel se limita a una reunión anual con la Dirección de Relaciones Laborales y de Responsabilidad Social conjuntamente, en las cuales la Representación Sindical ha trasladado algunas cuestiones relacionadas con el contenido de los Informes.

Como contrapartida, en el Convenio firmado a finales del 2010, MAPFRE ha dado un paso decisivo, reconociendo de forma expresa a la Representación Sindical de sus trabajadores como organización representativa del grupo de interés de sus empleados para asuntos de RSE, comprometiéndose al mantenimiento de unos niveles adecuados de comunicación y diálogo con los representantes sindicales para aquellos asuntos que pudieran afectar de forma significativa al colectivo de empleados.

Reconocemos que MAPFRE está dando pasos firmes e importantes en cuanto a la inclusión de la Representación Sindical de sus trabajadores como agente significativo en los aspectos sociolaborales de sus empleados. Para otras partes interesadas, la participación y el diálogo, en general, continúa estancada en unos sistemas y canales unilaterales y unidireccionales, que no permiten la participación efectiva de éstos en sus políticas de RSE.

4. Indicadores Económicos

La información que reporta MAPFRE relativa a este indicador no es lo suficientemente amplia, ni se presenta de una manera conjunta que permita apreciar los valores de cada uno de los conceptos que GRI demanda.

Como contrapartida, sí reporta información global del Valor Económico Creado (VEC) presentando las principales magnitudes económicas que se han dado a lo largo del ejercicio: Ingresos por operaciones, Activos totales gestionados, Beneficio antes de impuestos y Beneficio atribuible a la sociedad dominante. De estas cifras puede deducirse el montante pagado en impuestos, sin que se reporte información detallada sobre las cantidades que corresponden a cada área geográfica; por lo cual no se pueden valorar las aportaciones económicas de la empresa a las arcas públicas de aquellos países en los que tiene presencia, ni cómo contribuye al desarrollo de sus sociedades vía pago de impuestos o si ha sido beneficiada por exenciones fiscales de alguna naturaleza y en base a qué le han sido concedidas (inversiones de desarrollo, sociales o medioambientales).

En cuanto al Valor Económico Distribuido (VED) la empresa también reporta información relativa al montante de sueldos y salarios a nivel global (sin desagregación por países), que durante el año 2009 ascendió a 1.226 millones de euros; de los cuales el 70% (858,2 mill. euros) corresponde a sueldos y salarios, el 15% (183,9 mill. euros) a cotizaciones sociales, el 8% (98 mill. euros) a beneficios sociales y el 4% restante a indemnizaciones.

Otro de los aspectos del VED sobre el que MAPFRE informa, es el concerniente a los montantes dinerarios correspondientes a pagos a proveedores, cuyo importe ascendió en 2009 a 3.527 millones de euros a nivel global. Asimismo, reporta información sobre el montante económico destinado a la formación de empleados, que se situó en este ejercicio en el 1% de las retribuciones, aunque no se detallan los montantes que recibe de la Administración y los que la entidad invierte de fondos propios.

Sobre los importes destinados a donaciones y otras inversiones para la comunidad, MAPFRE no reporta información alguna en su Informe Corporativo de RSE, aunque informa de ello en el Informe de Actividades de las Fundaciones.

Por primera vez, MAPFRE comienza a reportar información sobre la relación entre los salarios mínimos locales de algunos de los grandes países y los salarios medios que paga a sus empleados. En concreto, en el Informe 2010 se da información al respecto de los porcentajes sobre el salario mínimo: España (56,3%), EEUU (37,0%), Brasil (78,5%), México (144,3%), Venezuela (14,9%), Colombia (21,0%), Argentina (56,6%) y Chile (47,7%).

Aunque esta información no proporciona una idea clara de la relación salario/cesta básica de la compra (lo que se conoce como "salario vital"), valoramos positivamente que se comience a reportar información sobre este asunto, dada la relación indirecta que los salarios que se pagan a los empleados tienen con la prevención del trabajo infantil en los entornos familiares de los trabajadores.

El aspecto menos positivo sigue siendo la falta de información sobre su presencia en territorios considerados paraísos fiscales. De dicha implantación, sigue, un año más, sin aportar información relevante sobre cuáles son las razones por las que se mantiene en dichos territorios.

El desempeño económico de una organización es fundamental para entender la organización y los fundamentos de su sostenibilidad.

El Objetivo de los indicadores de Desempeño Económico es medir los resultados económicos originados por las actividades de la organización y su impacto sobre una amplia gama de sus grupos de interés.

El Valor Económico directo Creado (VEC) son los ingresos generados con la actividad financiera y los ingresos generados por la venta de activos.

El Valor Económico Distribuido (VED) se define como la suma entre: costes operativos (pagos a proveedores, royalties, y pagos de obsequios dinerarios), salarios y beneficios sociales para los empleados (pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales, no incluye compromisos de pago futuros con la plantilla), pagos a proveedores de fondos (pagos de intereses a proveedores de préstamos), tasas e impuestos brutos, inversiones en la comunidad (aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra incluidas donaciones).

El Valor Económico Retenido (VER) está calculado como Valor Económico Creado menos Valor Económico Distribuido (reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc.).

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.



GRI EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

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

5. Indicadores Medioambientales

Los Aspectos incluidos en conjunto de Indicadores de Medio Ambiente están estructurados de forma que reflejen los *inputs*, *outputs* y tipos de impacto de una organización sobre el medio ambiente. Energía, agua y materiales son tres tipos de *inputs* utilizados por la mayoría de las organizaciones. Estos *inputs* se convierten en *outputs* con significación medioambiental y están recogidos en el Aspecto de misiones, Vertidos y Residuos.

La Biodiversidad también está relacionada con el concepto de *inputs*, en la medida en que también puede ser considerada como un recurso natural. Por otra parte, la biodiversidad también sufre directamente el impacto de algunos *outputs* tales como la contaminación. Los Aspectos de Transporte y de Productos y Servicios suponen áreas en las que cualquier organización puede causar impactos adicionales sobre el medio ambiente, si bien habitualmente a través de terceros tales como clientes o proveedores de servicios logísticos.

Los Aspectos de Cumplimiento Normativo y General incorporan las medidas específicas que adoptan las organizaciones para gestionar su desempeño medioambiental.

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

GRI EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

GRI EN22: Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

GRI EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

GRI EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Las acciones en este ámbito se centran en la comercialización de ciertos productos que propician comportamientos medioambientales, aunque no especifica cuáles son, la inclusión de algunas cláusulas medioambientales en los contratos con proveedores y alguna acción en cuanto a transporte colectivo en algunos centros de trabajo y perfeccionamiento de plataformas informáticas que faciliten la comunicación entre empleados y reduzca los desplazamientos.

MAPFRE informa que tiene un sistema de Eco-eficiencia encaminado a la racionalización del consumo de recursos en sus instalaciones. A este respecto, la empresa presenta una información suficientemente detallada sobre los consumos de energía, papel y consumibles informáticos, y el reciclaje de los mismos, realizando una comparativa con años anteriores. De acuerdo a la información que se reporta parece que, en general, la evolución es bastante positiva, tanto en reducción de consumo, como en reciclaje.

A pesar de ello, alguna de las medidas que dice haber implementado para la reducción del consumo de energía eléctrica, como la “racionalización de horarios de funcionamiento de instalaciones en edificios” es una medida de la que no se tiene constancia que se haya puesto en marcha, al menos a nivel general, dado que, en la gran mayoría de oficinas y locales comerciales se sigue manteniendo una cultura de “presencia” en los puestos de trabajo que propicia que las instalaciones sigan abiertas (casi siempre con un número exiguo de trabajadores), con los consiguientes consumos de energía y la repercusión que ello conlleva en origen en emisiones para el medio ambiente.

No obstante, los datos que se presentan se limitan al negocio español, sin que se indique nada del resto de sociedades internacionales.

Para este ejercicio MAPFRE informa que no se han producido sanciones en concepto de incumplimientos sobre la normativa legal. En cuanto al impacto medioambiental sobre el transporte de bienes y personas, MAPFRE no informa sobre este indicador alegando que, debido a su actividad, no le es aplicable, hecho que es justificable en el primero de los casos, pero no es del todo cierto, ya que el transporte de personal a los centros de trabajo incide directamente sobre las emisiones de CO₂.



6. Indicadores Laborales

La agenda sobre Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se enmarca en el contexto de una globalización justa, que aspire a conjugar crecimiento económico e igualdad mediante una combinación de objetivos sociales y económicos. La agenda tiene cuatro elementos: Empleo, Diálogo, Derechos y Protección.

El tamaño del colectivo de trabajadores ayuda a comprender la magnitud de los Impactos derivados de las cuestiones laborales. El desglose del colectivo de trabajadores según tipo de empleo, contrato y región (entendida como "país" o "área geográfica") muestra cómo las organizaciones estructuran sus recursos humanos para implementar su estrategia global. También ayuda a comprender el modelo empresarial de la organización, y es indicativo de la estabilidad del empleo y el nivel de beneficios sociales que ofrece la organización.

Como base para el cálculo de algún otro indicador, el tamaño del colectivo de trabajadores es un factor estándar de normalización de numerosos indicadores integrados.

Una tasa de rotación elevada puede suponer también niveles elevados de incertidumbre y descontento entre los empleados o puede ser una señal de profundos cambios en la estructura de las principales operaciones de la organización.

El aumento o la disminución del número de empleos netos, según los datos de al menos de tres años, es un elemento muy importante para valorar la contribución de la organización al desarrollo económico general y a la RSE del colectivo de trabajadores.

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.



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

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

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

GRI LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

GRI LA5: Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en convenios colectivos.



6. Indicadores Laborales

Plantilla y gestión del cambio en la Empresa



Este indicador revela si la organización tiene por costumbre garantizar el diálogo sobre los cambios organizativos significativos, y contar con los empleados y sus representantes para la negociación e implementación de los mismos (que pueden tener consecuencias positivas o negativas para los trabajadores). La consulta – de forma eficaz y en el momento oportuno – con los trabajadores y otros interesados clave, si fuera posible, ayuda a minimizar cualquier impacto adverso que los cambios operativos pueden provocar en los trabajadores y la comunidad. Cambios en la estructura operativa de la organización informante que vayan a tener consecuencias sustantivas (positivas o negativas) para sus empleados. Tales cambios podrían incluir, p. ej. reestructuración, externalización de operaciones (outsourcing), cierres, expansiones, nuevas aperturas, adquisiciones, venta total o parcial de la organización o fusiones. (GRI)

El período (o períodos) mínimo de preaviso es indicativo de la capacidad de una organización para mantener la satisfacción y motivación de los trabajadores mientras se implementa un cambio significativo en las operaciones. Este indicador también facilita una evaluación de las prácticas de consulta de la organización con relación a las expectativas recogidas en normas internacionales relevantes. Las prácticas de consulta que se traducen en unas buenas relaciones laborales pueden ayudar a conseguir un buen ambiente de trabajo, reducir la rotación y minimizar las alteraciones operativas. (GRI)

De la misma forma que en los Informes de los últimos ejercicios, el de 2010 presenta una información bastante completa sobre los ratios de plantilla, reportando en este una información más concreta respecto de los grandes países donde está implantada. En este Informe, además de dividirla por continentes, se detalla el número de empleados europeos: España y Resto de Europa, americanos: USA, México, Brasil, Argentina, Venezuela y Chile, que constituyen un 72,5 % de todos los trabajadores del continente, además de los africanos y los asiáticos.

Respecto de los movimientos de plantilla se evidencia, por primera vez en los últimos años, que MAPFRE ha destruido empleo, fundamentalmente en España, con una reducción de 473 trabajadores (2,76%) y en Chile con una merma de 87 empleados (10,2%). De estas reducciones, la empresa no aporta información alguna en lo concerniente a las causas que se han generado para ello. De igual manera se evidencia una total ausencia de información respecto a los mecanismos que la organización ha establecido para llevar a cabo este proceso, y si éste ha sido establecido contemplando parámetros de sostenibilidad social y laboral, o por el contrario sólo se han tenido en cuenta razones de rentabilidad; motivo éste, al que todo parece apuntar, dado que no se indica nada sobre posibles acuerdos con las respectivas Representaciones Sindicales de los países que han estado afectados por tales reducciones de plantilla.

Durante el año 2010 el número de empleados que ha dejado la empresa por motivos de baja voluntaria (2.738) y despidos (2.349) ha ascendido a 5.087 trabajadores, lo que sobre el total de empleados suponen unos índices del 7,45% para las personas que han decidido abandonar voluntariamente la organización, y un 6,39% para los despedidos; lo que a nivel global asciende a un 13,84%, porcentajes que a primera vista no están en consonancia con los altos índices de satisfacción que MAPFRE alega tener entre sus empleados (14).

De igual manera, se reportan los datos en cuanto a género, cargos profesionales, índices de empleo fijo y temporal, y edad media de la plantilla.

MAPFRE no realiza comparativa, ni con el sector, ni con el mercado laboral español. Tampoco se informa sobre existencia de diferencias internas de calidad en el empleo por colectivos (género, grupo profesional y funciones).

No obstante, MAPFRE mantiene unos índices de contratación fija muy altos, siendo en el año 2010 de 98,7% en el Sector Seguros, y del 88,2% en resto de las empresas del grupo (15).

Sistema de selección de personal y política de conversión de empleo temporal, en indefinido:

MAPFRE informa en su Memoria de RSE que tiene establecido un sistema de selección para la contratación de personal externo que asegura el máximo rigor en los procesos de selección. Para tal fin posee un Manual de Selección aplicable a todas las empresas, tanto nacionales como internacionales. Informa así mismo del número de procesos que se han llevado a cabo en España, América y otros países.

(14) Según la encuesta realizada por MAPFRE entre sus empleados para la realización del Diagnóstico del Plan de Igualdad, el 99,5% de los trabajadores considera que la satisfacción del trabajador mejora los resultados del negocio, la productividad y la eficiencia.

(15) El sector asegurador es uno de los segmentos con las tasas de trabajo temporal más bajas entre los diferentes sectores económicos de España. Según los últimos datos de ICEA, en 2010 un 97,6% del personal en plantilla de las compañías tenía contrato fijo, en comparación a la media nacional de todos los sectores, cuya tasa era del 75,1%, casi 23 puntos menos.

6. Indicadores Laborales

Plantilla y gestión del cambio en la Empresa



Empleo discapacitados:

MAPFRE constituyó un Grupo de Trabajo para la Discapacidad en el año 2009. En dicho año informaba que el número de empleados con discapacidad que trabajaban en las empresas del grupo se situó en 265. En el ejercicio 2010 informa que este número ha ascendido 321, pero no informa en qué países y en qué áreas de la organización se han integrado los 56 trabajadores con discapacidad que parece haber incorporado. Por tanto, esta información no podemos valorarla de forma objetiva, ya que carece de una información suficiente por la que podamos interpretar si se llevan a efecto los parámetros que realmente se deben abordar en la integración sociolaboral de este colectivo.

Aún así, creemos que MAPFRE no ha desarrollado aún una política ordenada sobre la inclusión en sus plantillas de personas con discapacidad que obedezca a un plan establecido, encaminado al cumplimiento de los porcentajes recomendados por la LISMI. Además no se informa sobre las características del empleo de este colectivo. Por tanto no se sabe si se trata de empleados en plantilla de la empresa o trabajadores contratados a través de empresas dedicadas a la cesión de personas con discapacidad; tampoco informa si se trata de empleo fijo o temporal y en este último caso si existen planes de conversión de empleo temporal en indefinido para estos trabajadores. En este aspecto MAPFRE no ha suscrito con la Representación de los Trabajadores ningún acuerdo laboral de inserción.

Una vez más, entendemos que el Grupo de Trabajo para la Discapacidad debería facilitar una información más amplia, respecto de cuáles son sus políticas y mecanismos de los que dispone para realizar su labor de inserción, y si éstas se enmarcan en las políticas generales de RSE, que dimanen del Consejo de Administración.

Al igual que en nuestro anterior análisis, el criterio que puede aportar la Representación de los Trabajadores respecto del cumplimiento de esta normativa es extremadamente limitado dado que la información que recibe a través de la Comisión de Desarrollo Profesional son datos no contrastables.

Un año más tenemos que manifestar que en MAPFRE no existen acuerdos pactados con la Representación de los Trabajadores para la conversión de empleo temporal en indefinido. En la práctica, si se genera la necesidad de cubrir puestos de trabajo con carácter indefinido, la empresa suele realizar la conversión de manera frecuente aunque de forma unilateral y sin que se establezcan acuerdos con la Representación de los Trabajadores en esta materia.

Subcontratación:

Una de las carencias más significativas y más preocupantes respecto a la información que MAPFRE debería proporcionar en sus Informes es todo lo relacionado con el capítulo de la subcontratación.

Reiteradamente la Sección Sindical de COMFIA-CCOO viene poniendo de manifiesto la absoluta opacidad que mantiene la empresa respecto de un colectivo, que en el caso de MAPFRE, asciende a más de mil trabajadores de más de 80 empresas, que en un porcentaje muy elevado prestan sus servicios en instalaciones propias de la empresa.

Esta falta de información supone una incongruencia importante con respecto al cumplimiento de los compromisos adquiridos por su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y por lo contemplado en el principio nº 5 de su política de actuación responsable.

En consecuencia, esperamos que la información relativa a este asunto se vaya abordando de manera más firme y, aunque como ya dijimos anteriormente, entendemos que se trata de un asunto complejo, MAPFRE no puede seguir obviando este aspecto, dado que sus actuaciones en la extensión de prácticas de responsabilidad social pueden afectar positivamente a un colectivo muy importante de trabajadores.



6. Indicadores Laborales

Plantilla y gestión del cambio en la Empresa

Relación empresa-trabajadores: (tipos de convenios aplicados y nivel de sindicalización):

MAPFRE está comprometida, por su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, a respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



Salud y Seguridad en el trabajo:

GRI LA6: Porcentaje total de trabajadores que está 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.

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

GRI 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.

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

La información global que presenta MAPFRE sobre las relaciones laborales que mantiene en las distintas empresas del Grupo, sigue siendo la misma que en el ejercicio anterior, evidenciándose un significativo estancamiento en el reporte de información sobre este asunto. Por tanto, vuelve a ponerse de manifiesto, un año más, la asimetría entre los compromisos asumidos y la transparencia informativa sobre la realidad de las relaciones laborales a nivel global de la empresa.

De los datos que se publican en la Memoria se puede deducir que solamente para las empresas del Grupo Asegurador España, se presenta una información detallada y adecuada del mapa de sindicalización de MAPFRE. De los 36.744 empleados que la empresa tiene a nivel mundial, sólo se presenta una información adecuada respecto de los 10.000 (27,2%) que integran el grupo asegurador España. De los otros 26.744 solamente se informa que 13.543 (36,85%) están cubiertos por algún convenio colectivo, pero no se indica cómo se materializan los acuerdos que se hayan establecido, ni en qué países y con qué sindicatos se han pactado; de los 13.201 (35,9%) restantes nada se informa. Por lo que, en definitiva, la información concerniente a las relaciones laborales de un 72,8% de los trabajadores de MAPFRE es muy deficiente.

- **Empresas Grupo Asegurador España**

Bien es cierto que para las empresas del grupo asegurador España MAPFRE mantiene una posición sensiblemente avanzada en sus relaciones laborales respecto de otras empresas de su categoría, habiendo establecido una correcta y respetuosa interlocución con los representantes de los trabajadores y proporcionando los medios y financiación adecuados para el desarrollo de la actividad sindical.

- **Otras empresas nacionales y empresas y filiales internacionales**

En contrapartida a la política que mantiene para las empresas del grupo asegurador España, MAPFRE no reporta una información lo suficientemente amplia que permita asegurar que ha establecido el mismo nivel de aplicación de los estándares de RSE, relativo a las relaciones laborales y el derecho de sindicación y negociación colectiva para el resto de empresas nacionales y para todas las internacionales.

No es comprensible que MAPFRE mantenga una posición de estancamiento y opacidad respecto a la información sobre sus relaciones laborales, fundamentalmente para las empresas y filiales internacionales radicadas en países con alto riesgo de vulneración de los derechos sindicales y ni siquiera haya hecho pública una declaración sobre este asunto en los Informes de RSE que realizó en algunos países latinoamericanos, como México, Brasil, Argentina o Colombia, afectados casi todos por restricción de los derechos sindicales, cuando no por asesinatos de sindicalistas (18).

(18) De las 101 víctimas mortales de sindicalistas en todo el mundo, durante el año 2010, 48 fueron asesinadas en Colombia, 16 en Guatemala, 12 en Honduras, 6 en México, 6 en Bangladesh, 4 en Brasil, 3 en la República Dominicana, 3 en Filipinas, 1 en la India, 1 en Irak y 1 en Nigeria. 22 de los sindicalistas colombianos asesinados eran dirigentes sindicales, y cinco de ellos mujeres, lo que mantiene la acometida registrada en años anteriores. La escalada de la violencia en Guatemala y Honduras también sigue una tendencia que se ha venido desarrollando en los últimos años. Observatorio del Trabajo en la Globalización. Confederación Sindical Internacional (CSI): <http://www.observatoriodeltrabajo.org>

6. Indicadores Laborales

Sistema de Prevención de Riesgos



MAPFRE SERVICIO DE PREVENCIÓN.

El texto procede de la Guía Técnica de Integración de la Prevención del INSHT.

Se considerará que la prevención se ha integrado en la gestión y realización de una actividad si su procedimiento de ejecución se ha fijado y se aplica respetando los «requisitos preventivos» exigibles (y no sólo los productivos) y si las personas que intervienen en su gestión y ejecución disponen de la formación e información necesarias para el desempeño de sus funciones.

En esta memoria no se hace mención a la formación específica en Prevención de Riesgos Laborales. En España, MAPFRE tiene un Servicio de Prevención Mancomunado para todas las empresas del Grupo. Consideramos que el diseño es adecuado, aunque mantenemos que el dimensionamiento de los recursos humanos de este Servicio son escasos para atender a la totalidad de la plantilla del Grupo.

La empresa informa con detalle del número de delegados de prevención así como de su participación en el Comité Estatal de Seguridad y Salud que tutela la seguridad y la salud de 9.940 empleados del **ámbito asegurador**. Al hacer referencia al conjunto del Grupo, a nivel mundial, no detalla el número de delegados de prevención ni el número de Comités de Seguridad y Salud del resto de las empresas nacionales ni de sus filiales internacionales.

Respecto a las estadísticas sobre el número de accidentes laborales y horas perdidas como consecuencia de los mismos, así como las horas perdidas por absentismo derivadas de accidente no laboral y enfermedad común, la empresa reporta información correspondiente a España y otros países, pero no realiza ninguna comparativa sectorial, nacional o interna de las distintas empresas del Grupo.

Es destacable la diferencia entre los niveles de accidentalidad laboral que se producen en España, donde la tasa asciende al 0,69% (número de accidentes sobre número de trabajadores nacionales), con respecto al resto de empresas internacionales, donde la tasa de accidentes laborales asciende al 1,42%, más del doble de la española.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES SEGÚN OHSAS 18001 Y 18002

La normativa de referencia sobre Prevención de Riesgos Laborales establece que la actividad preventiva debe integrarse en la empresa, en todos sus estamentos, que garantice el resultado positivo de su implantación y que permita valorar, objetivamente, el grado de efectividad alcanzado. Ello implica una sistematización en el modo de realizar el trabajo, definiendo aquellas condiciones que caracterizan el mismo que nos aseguren el mantenimiento de la salud de los trabajadores que forman parte de la empresa.

6. Indicadores Laborales

Sistema de Prevención de Riesgos

Denuncias de Acoso y Abuso de Autoridad:

Durante el año 2010 la Sección Sindical de COMFIA-CCOO de MAPFRE Grupo Asegurador España, ha solicitado la apertura de un procedimiento de actuación de acoso laboral, de acuerdo con el protocolo aprobado para la prevención y el tratamiento del acoso laboral.

El caso referido ha sido de un empleado que estaba sufriendo hostigamiento laboral por parte de su superior. La investigación llevada a cabo por el equipo instructor - designado por la empresa y compuesto únicamente por personal de RRHH-, concluyó que no concurren los elementos necesarios que permitan afirmar que se ha producido acoso psicológico. No obstante, se ha procedido al cambio de puesto tanto del empleado como de su superior.

La Sección Sindical de COMFIA-CCOO ha manifestado su desacuerdo con la designación del equipo instructor en varias ocasiones, ya que consideramos que en este equipo instructor debería estar presente la representación de los trabajadores para garantizar la imparcialidad en los procesos.



En el año 2010, se ha finalizado el proceso de evaluación de riesgos psicosociales iniciado en el año 2008. Durante el año 2010 no se ha hecho entrega a la Representación de los Trabajadores de ningún informe de los resultados de estas evaluaciones. En consecuencia, tampoco tenemos conocimiento de que se hayan puesto en marcha las medidas correctoras recomendadas en estos informes.

Sobre el procedimiento de evaluación de riesgos psicosociales que, de acuerdo a nuestra información, no ha sufrido variación alguna, la Sección Sindical de COMFIA-CCOO, sigue insistiendo en que continúa presentando las mismas carencias que ya se han puesto de manifiesto en nuestros anteriores análisis:

- En la mayoría de los centros de trabajo los resultados de la evaluación no reflejan la realidad de los riesgos psicosociales del puesto de trabajo, dado que se produce una agrupación de puestos indebida.
- Se produce un retraso excesivo en la entrega de los informes.
- Los informes son demasiado extensos y genéricos, donde, en ocasiones, la información no se ajusta a la realidad del centro y del puesto evaluado.
- En la mayoría de los casos no se han puesto en marcha las medidas correctoras propuestas en los informes; por lo que no se han atajado las situaciones de carga mental, presión, y deficientes estilos de dirección que se han detectado.

Con el fin de subsanar las carencias a las que se hace mención, la Sección Sindical de COMFIA-CCOO ha realizado diversas propuestas, a través del Comité Estatal de Seguridad y Salud, que no han sido aceptadas por la empresa.

En asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos, tenemos que insistir en que los acuerdos que se mencionan corresponden a las empresas de Seguros en España, sin que se reporte información alguna del resto de empresas nacionales y de todas las filiales internacionales.

En cuanto al Plan de Vida saludable, en concreto sobre el estudio del Síndrome Metabólico, resaltar que estos programas únicamente están dirigidos a los empleados de Madrid, Barcelona y Valencia, en los centros de trabajo en los que están ubicadas las Unidades Básicas de Salud.

6. Indicadores Laborales



Información sobre acciones formativas:

Aunque por los datos aportados por la empresa la formación presencial supera en porcentaje a la e-learning, según nuestros análisis, esta última vía formativa es la más utilizada para el personal administrativo de la empresa, lo que entendemos, en cierto grado, discriminatorio para este colectivo.

En la Memoria Social del 2010 si dan el dato de número de asistencias y horas desglosado en cuatro categorías de empleados (directivos, jefes, técnicos y administrativos) pero no hacen el promedio en base al número de empleados de cada categoría. Por nuestra parte, hemos hecho este análisis en base a los datos que tenemos sobre la composición de la plantilla y nos resulta que la categoría de administrativos recibe un promedio de horas de formación bastante por debajo de la media de las otras categorías profesionales.

La formación se centra en tres áreas (Corporativa, Técnica y Comercial), siendo el área técnica la que conlleva más número de horas formativas. En general podemos considerar que las acciones formativas mejoran la empleabilidad de los trabajadores y sus carreras profesionales, aunque también hay un porcentaje bastante importante de formación centrada en productos exclusivos de MAPFRE.

Ayudas económicas para formación:

Para el personal al que se le aplica el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador hay establecida una ayuda de hasta 1.100 € anuales para estudios del empleado/a relacionados con la actividad de la empresa.

En general también hay descuentos para estudios del área de Seguros que se realicen a través de la Fundación MAPFRE.

Promoción interna:

Existe una Bolsa de Vacantes con un desarrollo irregular y aún no muy consolidado y que, en algunos casos (pocos) puede conllevar una promoción interna.

Evaluación del Desempeño:

Desde 2007 se está llevando a cabo un proceso para la implantación de un Sistema de Gestión del Desempeño, pero aún no ha concluido en todo el territorio. Además es una implantación limitada en cuanto sólo se realiza evaluaciones de 90°, es decir, de responsables sobre sus subordinados.

En cuanto al porcentaje de empleados que han realizado este tipo de evaluación, el dato global no lo manejamos ya que los que nos facilitan la empresa están desglosados por unidades operativas (MAPFRE Familiar, Vida, etc.) y por territorios, lo que nos provoca cierta confusión a la hora de conocer el dato global. Aunque si tenemos conocimiento que durante el año 2010 la empresa ha realizado un esfuerzo para finalizar su implantación a nivel nacional, pero siempre con la limitación de ser una evaluación unidireccional.

Formación y Educación



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

GRI 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.

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

6. Indicadores Laborales

Datos de Plantilla y carrera profesional (hombres/mujeres):

El esquema de la plantilla de MAPFRE según la perspectiva de género no ha variado sustancialmente respecto a los años anteriores.

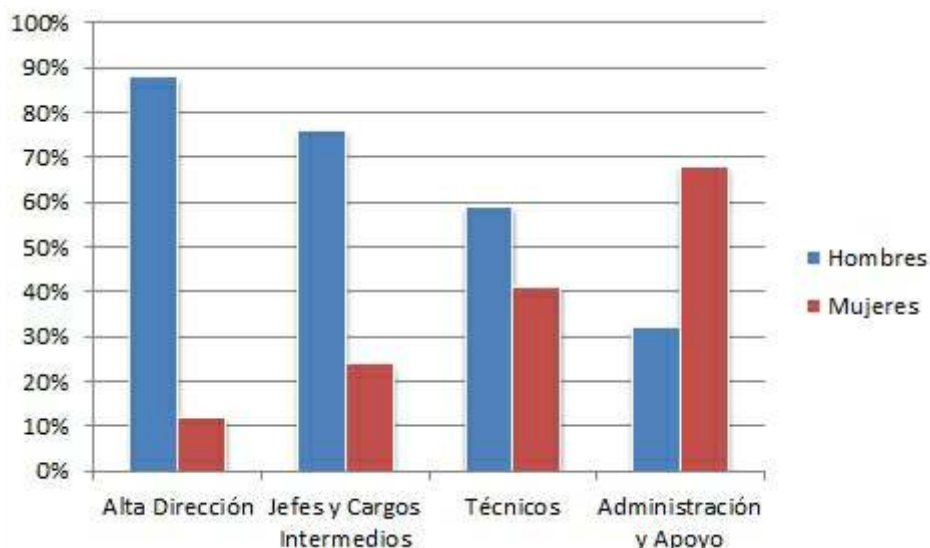
Según los datos reportados por la empresa para el grupo asegurador España, los cargos de alta dirección están ocupados íntegramente por hombres. En los puestos de dirección, el mayor porcentaje es también para los hombres, que ocupan un 88%, frente a las mujeres que sólo están representadas en un 12%. En los cargos asignados a jefes y mandos intermedios, sucede algo similar, con un 76% para los hombres y un 24% para las mujeres. En el caso de los técnicos, los porcentajes se nivelan algo más, ocupando un 59% los hombres y un 41% las mujeres. Y finalmente, la fuerte segregación vertical que MAPFRE mantiene en su estructura de plantilla, se hace patente cuando se desciende a las categorías más inferiores, donde, para las labores administrativas y de apoyo, el 68% son mujeres y el 32% son hombres.

La presencia de mujeres en puestos de dirección o jefaturas en las empresas radicadas fuera de España, curiosamente, se sitúa en un porcentaje sensiblemente superior, ascendiendo al 40,4% en las radicadas en países iberoamericanos, y un 33,4% en el resto.

La brecha salarial entre hombres y mujeres en MAPFRE se sitúa a nivel general en el 27,4 % (19), siendo las categorías inferiores, administrativos y personal de apoyo, con el 30,2 %, y personal técnico con el 28,7 % las que sufren el mayor índice de diferencias, seguidas de las categorías intermedias, jefes y mandos, y las categorías de dirección que comparten una brecha salarial del 23,3%.

En estas valoraciones están consideradas tanto las retribuciones fijas como las variables, evidenciándose claramente que las diferencias salariales entre hombres y mujeres se van acentuando cuanto más se desciende en la escala profesional.

Durante el año 2010 MAPFRE ha firmado con la representación sindical de los trabajadores un Plan de Igualdad, que establece mecanismos para corregir estos fuertes desequilibrios de género (con importantes vínculos en las remuneraciones) y avanzar en la igualdad de oportunidades. Para tal fin, la Comisión de Igualdad regulada en Convenio, será la encargada de velar por el cumplimiento de lo establecido en materias como la contratación, la promoción y la fuerte brecha salarial existente.



Diversidad e Igualdad de oportunidades



GRI LA13: composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

GRI LA14: Relación entre salario de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

(19) Encuesta sobre estructura salarial 2011, realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

"La brecha salarial entre directivos y empleados creció en lo peor de la crisis". Artículo publicado por El País, 23/6/2011: http://www.elpais.com/articulo/economia/brecha/salarial/directivos/empleados/crecio/peor/crisis/elpepieco/20110623elpepieco_4/Tes

7. Derechos Humanos



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

GRI 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.

GRI HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

GRI HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.



En el **Informe de RSE de MAPFRE** no aparecen identificados, ni se cuantifican, los principales proveedores de bienes y servicios que, por sus volúmenes de facturación, pudieran ser susceptibles de análisis en cuanto al comportamiento sobre la protección de los derechos humanos, entendiendo también como tales los relacionados con los derechos sociolaborales de las personas. La única referencia a estos indicadores se limita a informar que “se han incorporado cláusulas ambientales en los contratos a proveedores” (20). Nada se informa sobre el contenido de tales cláusulas, ni se hace alusión alguna a la protección de los derechos humanos en el ámbito social y laboral que la empresa debe exigir a las sociedades proveedoras de bienes y servicios con las cuales mantenga una relación contractual y económica de relevancia. Queda por tanto patente, un año más, que **MAPFRE** no dispone de una política clara y concreta para el cumplimiento de estos indicadores recomendados por GRI.

En un asunto tan sensible, creemos que resulta preocupante la reiterada ausencia de información y la escasa relevancia que parecen tener estos aspectos para una entidad multinacional, con presencia en gran cantidad de países donde los derechos humanos no son suficientemente protegidos, cuando no violados de forma frecuente.



“Los indicadores de Desempeño de los Derechos Humanos facilitan información sobre los impactos y las actividades que una organización tiene en los derechos humanos y civiles de los grupos de interés. Los aspectos dentro de estos indicadores de desempeño se basan en estándares reconocidos internacionalmente, principalmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de los Principios y Derechos fundamentales del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

El conjunto de indicadores aborda tres áreas generales:

- Incidentes relacionados con aspectos básicos de los derechos humanos.
- La capacidad y conocimiento que la organización tiene para abordar de forma eficaz los temas de derechos humanos, incluyendo formación y procedimientos internos.
- La integración de los derechos humanos en las relaciones externas de la organización, tanto en la realización de inversiones como en la selección de proveedores.”

GRI: Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

8. Responsabilidad sobre la Sociedad



Respecto a las políticas y procedimientos para evitar el riesgo de corrupción (21), MAPFRE reporta información sobre sus políticas y procedimientos relacionados con el Blanqueo de Capitales, capítulo que parece estar bien articulado mediante herramientas para su control y formación de empleados en la materia.

Sobre otros aspectos relacionados con la corrupción, como son los derivados de su relación con Administraciones Públicas, fundamentalmente en algunos de los países latinoamericanos, que según los sucesivos informes de Transparencia Internacional están afectados por estas prácticas, la empresa no reporta información alguna. No sólo en lo que se refiere a posibles incidentes, sino, ni siquiera, si dispone de algún mecanismo diseñado para su impedimento, y al control y los resultados que se hayan podido obtener de su implementación.

En consecuencia, y directamente relacionado con este indicador, tampoco existe información alguna sobre su posición en las políticas públicas, ni de su participación en el desarrollo de las mismas (22), hecho que cobra mayor relevancia si se traslada a los países en vías de desarrollo del continente americano donde la capacidad de influencia de MAPFRE en sus sectores de actividad puede ser aún mayor. De esto y de posibles actividades de lobbying, nada se informa en la Memoria de RSE.

El mero hecho de contestar a estos indicadores citando el Código Unificado de Buen Gobierno y el Código Ético y de Conducta no presupone la garantía de buenas prácticas para estos asuntos contemplados en el principio nº 10 del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que la empresa está adherida. Por tanto, entendemos que MAPFRE debe ser más explícita en el reporte de información sobre sus posicionamientos y su capacidad de influencia sociopolítica en las sociedades en las que actúa.

(21) Según el estudio "European Fraud Survey, 2011" elaborado por la consultora Ernst & Young, el 30% de los directivos españoles justifica el pago de sobornos para conseguir un negocio, frente al 19% de los empresarios europeos. Artículo publicado por Europa Press. 18/5/2011
<http://www.europapress.es/economia/noticia-30-directivos-espanoles-justifica-pago-sobornos-20110518115145.html>

(22) "Las 17 mayores empresas españolas se unen para proponer cambios en la economía"
"Las 17 grandes corporaciones empresariales españolas se han constituido hoy en un lobby (grupo de presión) para aportar ideas que impulsen la competitividad y el crecimiento de la economía española y mejoren su imagen y credibilidad internacional, ha dicho hoy su presidente, César Alierta, en la presentación de esta institución. El Consejo Empresarial para la Competitividad está formado por los presidentes de Telefónica, El Corte Inglés, Mango, Grupo Barceló, Banco Santander, Repsol, Acciona, La Caixa, BBVA, Inditex, Grupo Planeta, MAPFRE, ACS, Ferrovial, Havas Media Group, Mercadona e Iberdrola, y el Instituto de la Empresa Familiar."
Artículo publicado en El País: 21/2/2011:
http://www.elpais.com/articulo/economia/mayores/empresas/espanolas/unen/proponer/cambios/economia/elpepueco/20110221elpepueco_7/Tes

Además MAPFRE forma parte del Consejo Estatal de Responsabilidad Social en España (CERSE), organismo público con participación de distintos sectores sociales donde la empresa es uno de los miembros que representa a la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).

Los indicadores de desempeño social se centran en los impactos de las organizaciones en las comunidades en las que operan, y cómo la organización gestiona y arbitra las interacciones con otras instituciones sociales. En concreto se busca información sobre sobornos y corrupción, participación en la elaboración de políticas públicas, prácticas monopolísticas y cumplimiento con leyes y regulaciones distintas de las laborales y medioambientales.

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

GRI SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

GRI SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

GRI SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

GRI SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.



9. Responsabilidad sobre Productos

Los indicadores de RSE sobre productos están diseñados para que las empresas cumplan con unos estándares encaminados a asegurar que se ajustan a las necesidades individuales y colectivas para las que están destinados y cumplan con los principios de transparencia y buenas prácticas en el diseño, la publicidad, la comercialización y la correcta aplicación de las coberturas y los servicios que se derivan de las condiciones contractuales de los mismos.



GRI PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a información y etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

GRI PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

GRI PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.

GRI PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

GRI PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

MAPFRE, como entidad aseguradora, comercializa toda una serie de productos y servicios dirigidos a particulares, profesionales y empresas de los ramos de vida, salud, hogar, comercios y comunidades, automóviles, asistencia en viaje, jubilación, decesos, accidentes, actividades agropecuarias, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, transporte de mercancías, caución y crédito y reaseguro.

En la Memoria se informa que no existen incumplimientos de la regulación legislativa y de la adhesión a códigos voluntarios. MAPFRE indica que aplica en todo el grupo lo dispuesto en la guía de buenas prácticas en materia de transparencia y publicidad de UNESPA, y que no se han producido demandas por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing y publicidad.



En el Informe se da una amplia relación del volumen de quejas y reclamaciones desagregadas por ramos aseguradores, y se reporta información sobre la evolución con respecto al año anterior. Asimismo se informa sobre controles de calidad realizados a la clientela, pero no se da información sobre los resultados de estas encuestas de satisfacción.

Al igual que se informa de las recomendaciones realizadas por la Comisión de Defensa del Asegurado y de las medidas que la entidad ha puesto en marcha para su solución, sería conveniente que, además de informar sobre el número de tales reclamaciones, se indicase la naturaleza de las mismas.

Respecto a reclamaciones derivadas de la LOPD, MAPFRE informa que en el año 2010, le ha sido notificado un solo expediente que finalmente fue archivado; y con respecto a los que restaban pendientes de años anteriores, las sentencias sólo fueron estimadas en un 10%.

10. Indicadores del Sector Financiero



GRI FS1-5: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. Procedimientos para la evaluación de riesgos (FS2). Procesos para monitorizar (FS3). Interacciones con clientes (FS5) en torno a riesgos medioambientales y sociales.

GRI FS4: Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.

GRI FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social (o medioambiental FS8) específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. Auditorías sobre estos aspectos (FS9).

GRI FS10: Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha actuado en temas medioambientales y sociales. Idem sobre activos (FS11).

GRI FS12: Políticas de votos en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o reconocimiento de voto.

GRI FS13: Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.

GRI FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

GRI FS16: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.

Estos indicadores tienen el propósito de ofrecer una visión global de la intención de la organización informante de considerar criterios medioambientales y sociales a través del diseño y oferta de productos y servicios básicos (ej.: financiación y aseguramiento de proyectos, créditos, hipotecas, fondos de inversión, microseguros etc.). La calidad de la política medioambiental y social y su implementación puede influir en la exposición a riesgos de la entidad y los impactos medioambientales y sociales resultantes de los proyectos o actividades asociados a sus productos y servicios.

Así mismo describe las acciones que lleva a cabo la organización informante para influir en el comportamiento de los clientes, sociedades participadas y socios empresariales. Los impactos indirectos asociados a las actividades de los clientes pueden ser más importantes que los impactos directos de una entidad financiera, y por consiguiente las interacciones son una de las oportunidades clave para gestionar impactos. Esto es cierto tanto para la cartera de inversiones (gestión de patrimonios) como para la cartera de financiación (banca). El diálogo efectivo con empresas participadas también es un elemento esencial a la hora de planificar la implementación de políticas y procedimientos para la evaluación de riesgo medioambiental y social.

Por otra parte la información reportada debe ilustrar cómo la organización informante utiliza el derecho de voto sobre acciones (incluyendo las delegaciones de voto) para tratar de influir en asuntos de interés. Requiere información sobre la metodología que aplica la entidad financiera al ejercicio del derecho de voto de las acciones (incluyendo las delegaciones de voto) en el contexto de los temas medioambientales o sociales.

Los servicios financieros han de ser razonablemente accesibles para todos los clientes dentro de las regiones en las que opera la entidad financiera. El acceso equitativo al capital y a los productos para todos los segmentos de una comunidad o sociedad también es fundamental desde el punto de vista del mantenimiento del equilibrio social.

Las instalaciones y ofertas de servicios pueden no ser de fácil uso para personas con discapacidad y/ o impedimentos o aquellas no familiarizadas con la lengua o cultura local y como consecuencia pueden ser excluidas del acceso a estas prestaciones u ofertas.

GRI: Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

MAPFRE informa sobre una política global de RSE definida en los diez principios de actuación responsable, pero no expone ningún Plan o Política Integrada de Gestión de la Responsabilidad Social que describa las principales acciones y objetivos que la organización se ha propuesto llevar a cabo en cada una de sus líneas de negocio y en las distintas áreas geográficas y países donde tiene presencia.



10. Indicadores del Sector Financiero



Formación de empleados en Derechos Humanos y Criterios de RSE:

Con relación a la formación de empleados en aspectos de RSE, MAPFRE presenta una información tan básica como en años anteriores. Salvo una mínima referencia a algunos cursos de formación para la prevención del blanqueo de capitales, formación ambiental y sobre principios institucionales, no se evidencia que la empresa haya desarrollado programas estructurados de formación para aquellos empleados que, de acuerdo a sus responsabilidades, deban conocer y aplicar los aspectos fundamentales sobre Responsabilidad Social, en materias como los Derechos Humanos y Laborales (23), Igualdad de Oportunidades y no discriminación, aplicación del principio de prevención (para riesgos sociales y ambientales) en la comercialización de productos y exclusión/inclusión financiera, además de todos los que se encuentran vinculados a la cadena de suministro y proveedores, alianza comercial y subcontratación.

Desde la Sección Sindical de Comfia-CCOO entendemos que éste debería ser un aspecto estratégico de la organización, en tanto que supone la traslación de la política que sobre RSE ha adoptado y aprobado el máximo órgano de dirección de MAPFRE.

(23) La Declaración Universal de los Derechos Humanos incluye a los derechos laborales (Artículos 23 y 24) como derechos humanos. La libertad de asociación es un derecho humano, tal y como se define en las declaraciones internacionales, especialmente en los Convenios Marco 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Cadena de suministro: Proveedores, empresas participadas y de Servicios externalizados.

La información sobre proveedores que MAPFRE reporta en este ejercicio es muy similar a la del año anterior, dividiéndolos en los tradicionales bloques de proveedores de servicios generales, servicios tecnológicos, y servicios específicos, que a nivel mundial suman más de cien mil, para los cuales se ha distribuido un montante de pagos por servicios de 3.448 millones de euros.

Como ya dijimos en nuestro Análisis del año anterior, consideramos que esto supone para la empresa un activo importante, en cuanto al valor económico distribuido en las sociedades en las que mantiene operaciones de negocio, fundamentalmente porque se trata de profesionales autónomos y pequeñas empresas repartidas por toda la geografía de aquellos países en los que está implantada, lo que implica la contribución al mantenimiento y desarrollo de un tejido sociolaboral para las poblaciones de las que obtiene sus propios beneficios.

De acuerdo a la información facilitada, MAPFRE indica que posee toda una serie de mecanismos para los procesos de selección, tanto en España, como en los países latinoamericanos, que incluyen, aspectos de índole técnica y de calidad, así como criterios de localización en relación a las densidades de población respecto de los profesionales sanitarios y centros asistenciales.

Por otra parte, la empresa tiene programas de formación dirigidos a sus proveedores, con el fin de incrementar la calidad de los servicios prestados a sus clientes y tener un control sobre el cumplimiento de los estándares exigidos por la organización.

A pesar de que MAPFRE tiene un sistema y una estructura de relación bien articulados con sus proveedores, éste está más enfocado a la operativa interna de trabajo. En consecuencia sigue sin evidenciarse que posea un método claro y bien definido para la valoración del cumplimiento de sus proveedores y empresas subcontratadas en asuntos concretos de RSE.

Un año más, y a pesar de que esta Sección Sindical viene poniendo de manifiesto la importancia de reportar información sobre las principales empresas subcontratadas, MAPFRE sigue sin proporcionar información sobre ellas, ni sobre las condiciones en aspectos ASG que las exige para seguir manteniendo su relación contractual.

Sobre este asunto volvemos a poner de manifiesto nuestra preocupación, dado el importante número de ellas (más de 80) que prestan sus servicios en las propias instalaciones de MAPFRE.

Tampoco se evidencia que la empresa tenga un sistema de monitoreo y control del cumplimiento de las políticas en aspectos sociales y medioambientales que sus empresas subcontratadas y proveedores deberían cumplir, de acuerdo a los principios que ella misma ha asumido y dice extender a sus partes interesadas (Principio nº5 de su política de actuación responsable).



10. Indicadores del Sector Financiero



Dadas las especiales circunstancias y las tendencias del mercado asegurador español, en lo que a la venta de productos se refiere, MAPFRE ha iniciado nuevos canales de comercialización basados en las nuevas tecnologías, que pueden incidir de manera directa en el mantenimiento de sus redes comerciales tradicionales, con lo que ello puede conllevar, tanto en el empleo, como en su implantación y acercamiento de servicios a zonas de baja intensidad de población. Por tanto, esperamos que sobre este aspecto aplique los criterios que para estas situaciones contemplan los indicadores de Responsabilidad Social, elaborando un plan que garantice su aplicación y la minimización de impactos sociolaborales.

Respecto a las políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones accionariales donde tiene derecho o recomendación de voto, MAPFRE informa que es un indicador “no aplicable”. En este sentido tenemos que resaltar la incongruencia de la respuesta, tanto a nivel de inversión institucional, como en lo que se refiere al derecho de voto del Fondo de Pensiones de Empleados, donde la Representación Sindical de los Trabajadores está demandando ejercer este derecho en las Juntas de Accionistas de las empresas en las que se invierte; no habiendo obtenido aún un posicionamiento claro por parte de la empresa para realizar las recomendaciones a las que se refiere este indicador, en aquellos aspectos de sostenibilidad y Gobierno Corporativo, que sean susceptibles de presentar alegaciones, en congruencia con los principios de RSE que la propia organización pretende aplicar.

Control de riesgos en la gestión de seguros y seguros sostenibles. Interacciones con clientes, sociedades participadas y empresas subcontratadas.

MAPFRE informa que tiene establecidos criterios de evaluación y control de los riesgos medioambientales en sus líneas de negocio en el campo de la Responsabilidad Civil, y productos que incluyen aspectos de sostenibilidad ambiental en el campo de la protección de la biodiversidad, el suelo, el agua y el riesgo de deforestación. A través de estas actuaciones, parece ser que se evalúan los potenciales riesgos al medioambiente y se proporciona asesoramiento técnico para la minimización de los impactos, mediante estudios que realiza la propia entidad. Además, la empresa informa que es miembro de la Comisión de Seguros Sostenibles del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-F1), donde tiene participación activa en la promoción de los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI).

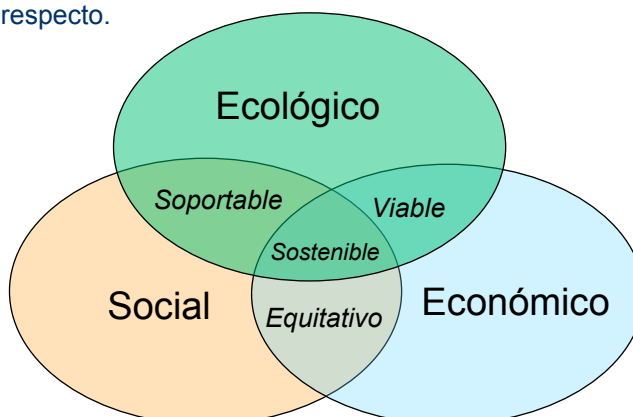
Dando la relevancia que merece, creemos que, además de profundizar y extender estas líneas de actuación a la globalidad de sus ámbitos de negocio, la empresa debería abrir nuevas vías similares en el control de los riesgos sociales derivados de sus actuaciones, tanto de las propias de su actividad aseguradora, como de las relacionadas con su participación en otras entidades o empresas que prestan servicios para la organización.

Excepto las actuaciones en materia medioambiental con clientes, vistas anteriormente, MAPFRE no reporta más información de otras interacciones llevadas a cabo de forma conjunta con sus sociedades participadas o empresas subcontratadas, que denoten una actuación planificada sobre otros aspectos de RSE, como son los sociolaborales.

Aún sabiendo que es un escenario complejo, entendemos que una empresa de la entidad de MAPFRE debe abordar estas actuaciones de forma serena, pero decidida, dado el elevado número de personas que pueden verse afectadas positivamente por su capacidad de influencia en la extensión de buenas prácticas.

Tal como dijimos en el Análisis anterior, MAPFRE mantiene hasta la actualidad una gran red de oficinas directas con personal propio, tanto en España, como en el resto de países, que proporcionan acceso a sus productos y servicios a una amplia base de población, complementándose con una extensa red de agentes y delegados.

Asimismo, la empresa informa sobre su esfuerzo en el diseño y comercialización de seguros y servicios que incluyen aspectos de sostenibilidad social y ambiental, indicando incluso los porcentajes que suponen estos productos sobre las primas totales de la compañía; y aunque aún no se sitúan en valores muy elevados, valoramos positivamente que se vaya reportando información al respecto.



CONCLUSIONES

El reconocimiento de la Representación Sindical de los Trabajadores, como organización que representa los legítimos intereses de los empleados en las políticas de Responsabilidad Social de MAPFRE, más allá de ser un simple enunciado, debe implicar la construcción de espacios de diálogo en todos aquellos aspectos relacionados con la Responsabilidad Social de la empresa, donde los Representantes Sindicales puedan realizar sus aportaciones y trasladar las expectativas del grupo de interés de empleados a quienes representan.



La eurodiputada griega Rodi Kratsa-Tsagaropoulou, del Partido Popular Europeo, ponente del Informe sobre mujeres directivas, recuerda que estudios realizados por la Comisión Europea y el sector privado han demostrado que existe una “correlación” entre los resultados económicos y financieros de las empresas y la presencia de mujeres en los órganos de toma de decisión. Según dichos estudios, una representación significativa de mujeres en puestos de dirección “favorece el rendimiento, contribuye a la eficacia de la empresa y aporta mejores resultados económicos y beneficios”.

**Proyecto Informe sobre las mujeres y la dirección de las empresas.
Parlamento Europeo: Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género**

http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/femm/pr/858/858914/858914es.pdf

En términos generales, se constata que MAPFRE ha realizado algunos avances significativos en sus políticas de Responsabilidad Social.

En primer lugar, tenemos que valorar muy positivamente el reconocimiento expreso a la Representación Sindical de los Trabajadores como grupo de interés de primer nivel y como organización representativa del grupo de interés de los empleados en el marco de la Responsabilidad Social de la empresa; lo que conlleva también aparejado un compromiso de comunicación y diálogo para aquellos asuntos contemplados por los estándares de RSE que pudieran incidir de forma directa en el colectivo de los trabajadores.

Este posicionamiento, expresado en el Convenio Colectivo de MAPFRE Grupo Asegurador España, unido al Acuerdo de Derechos Sindicales, por el que se regula y se reconoce la dedicación a la actividad sindical, tanto en ámbito de la empresa, como en otras estructuras del Sindicato, evidencia una firme voluntad de inclusión y reconocimiento del sindicalismo como agente principal en el diálogo social y laboral con sus trabajadores, situando a MAPFRE a la cabeza de las empresas españolas en esta materia.

Consolidar esta política y crear los mecanismos adecuados para su desarrollo, dotándoles del contenido que ello implica, es un reto cuyos resultados deseamos poder ir valorando positivamente en los años venideros.

En la línea de los avances que MAPFRE ha realizado durante el año 2010, es necesario destacar también el establecimiento de un Plan de Igualdad que, aunque obligado por ley, se ha definido, por parte del Consejo de Administración de MAPFRE, con una voluntad de incorporar los principales principios de igualdad de oportunidades y no discriminación en la contratación, la promoción en el empleo y la reducción de la importante brecha salarial de género.

En congruencia con esta política de igualdad de oportunidades, esperamos que MAPFRE avance también en la promoción de mujeres a puestos de Dirección, con vistas a su posterior inclusión en los órganos de dirección de sus empresas y en su Consejo de Administración, en línea con las recomendaciones de Buen Gobierno determinadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y la propia Comisión Europea.



CONCLUSIONES (II)

En el contexto de crisis generalizada en el que nos encontramos, **MAPFRE**, por primera vez en los últimos años, ha establecido un plan de reestructuración que afecta su red comercial en España.

Bien es cierto, que los índices de reducción de plantilla no han sido alarmantes, pero respecto a este asunto, echamos en falta, como organización sindical, un compromiso estratégico concreto a corto y medio plazo, sobre las políticas que la empresa piensa llevar a cabo en lo concerniente a la sostenibilidad del empleo.

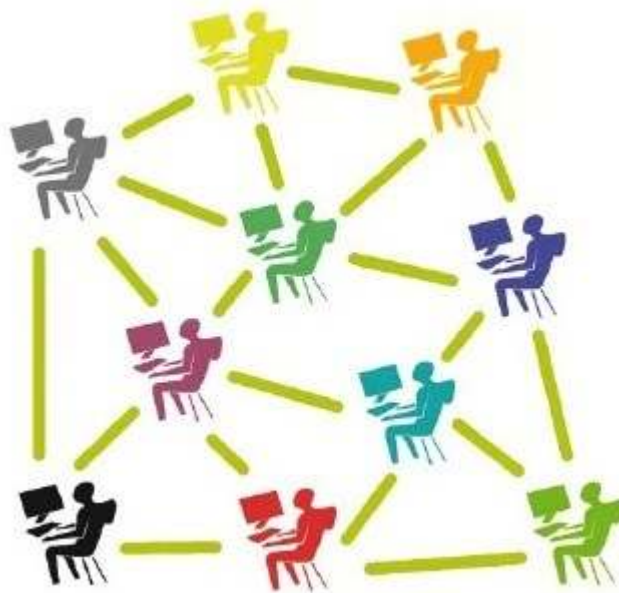
La Sección Sindical de **COMFIA-CCOO**, percibe de sus delegados, afiliados y trabajadores, que el asunto más preocupante en el momento actual está relacionado con la estabilidad en el empleo y el mantenimiento de los puestos de trabajo.

MAPFRE está evaluando el dimensionamiento de la plantilla, fundamentalmente de los empleados de su Red Comercial mediante un análisis estructurado, denominado "Plan EME" (Estructura Mapfre Eficiente), del que no se hace mención en el Informe de RSC, y en el que, según la información que la empresa ha trasladado a la Representación de los Trabajadores, se contemplan distintos parámetros de medición y análisis (rentabilidad, atención a clientes, proyección comercial y soporte a delegados y agentes), que determinan la conveniencia o no del mantenimiento de las instalaciones.

No obstante, y valorando positivamente los criterios de evaluación, tenemos que manifestar que no se evidencian mecanismos definidos que contemplen una gestión integrada de los impactos en el empleo de una manera estructurada, que incorpore aspectos tales como información personalizada a los afectados con suficiente antelación, determinación de plazos de ejecución, y una oferta global de las distintas alternativas que la empresa ha establecido para llevar a cabo la gestión del plan; todo ello, con un estricto control de la Dirección de RRHH, y consensuada con la Representación de los Trabajadores, como representantes del colectivo con mayor riesgo de ser afectado por esta reestructuración.

De hecho, la primera aplicación práctica del plan EME, llevada a cabo a finales de 2010, aunque es cierto que la empresa ha tratado de minimizar los impactos, se ha realizado de una manera un tanto descoordinada, hecho que ha dejado patente las carencias que aún se mantienen en algunos directivos respecto a los principios de sostenibilidad social y de actuación responsable que la empresa ha definido en su Política de RSE y el Código Ético y de Conducta.

Un mayor rigor en la aplicación práctica de estas medidas, enmarcadas en un plan claramente diseñado y delimitado, con la participación de la Representación Sindical de los Trabajadores, denotaría una correcta y consecuente aplicación de las políticas y principios de actuación responsable en la reestructuración y la gestión del cambio en la empresa, cuando se trata de posibles modificaciones fundamentales en las condiciones de vida de sus empleados.



CONCLUSIONES (III)

El reporte de información concerniente a las empresas distintas del grupo asegurador y las internacionales de MAPFRE, aunque ha mejorado en algunos aspectos como los relacionados con los beneficios sociales, porcentajes de salario medio respecto al salario mínimo del país, productos para bajos niveles de renta, y datos estadísticos relativos a la plantilla, sigue siendo excesivamente reducido.

Tanto el Informe Corporativo, como los distintos informes que se han publicado (en 2009) para los grandes países iberoamericanos, no abordan asuntos tan sensibles como la presencia en territorios considerados paraísos fiscales (24), presencia que, si no está suficientemente explicada, puede interpretarse como una contradicción respecto de la declaración sobre la contribución que MAPFRE dice haber incrementado para conseguir los Objetivos del Milenio (25) (ODM), dada la relación directa que existe entre paraísos fiscales y elusión y evasión de impuestos, puesta de manifiesto en el último Informe sobre la Responsabilidad Social de las empresas cotizadas, publicado por el Observatorio de la RSC.

Otros asuntos significativos sobre los que **MAPFRE** no informa, son los referidos al pago de impuestos por países, posibles exenciones fiscales, posicionamiento en las políticas públicas de los distintos países donde tiene importantes operaciones de negocio, y herramientas de protección contra la vulneración de Derechos Humanos, especialmente los derechos de sindicación y negociación colectiva en áreas donde son frecuentemente vulnerados.

El hecho de que **MAPFRE** no realice un pronunciamiento firme y expreso sobre ello, en particular sobre los derechos sindicales, en áreas como China, Turquía, los países norteafricanos e Iberoamérica, donde, en gran parte de ellos se violan de forma reiterada el derecho de sindicación y negociación colectiva – como es el caso de Honduras, Guatemala, Colombia (26) y otros –, nos parece una carencia muy significativa.

A pesar de que, por su adhesión al Pacto Mundial, MAPFRE esté comprometida a respetar el derecho de sindicación y negociación colectiva, no nos parece suficiente para dar por hecho que este principio sea respetado en todas sus filiales internacionales.

Sobre todos estos aspectos nada se indica, en relación a cómo la empresa los protege y controla su cumplimiento, siendo carencias que se repiten en los sucesivos informes de Responsabilidad Social.



(24)Según José Luis Escario, autor del estudio *Paraísos Fiscales: Los agujeros negros de la economía globalizada*, los paraísos fiscales esconden al fisco de los estados, un montante cercano a los 10 billones de dólares, en su mayor parte, procedentes de empresas multinacionales que eluden así el pago de impuestos y su responsabilidad jurídica.

(25)Informe de Responsabilidad Social 2010, pág. 5 (Carta del Presidente: "...hemos puesto singular énfasis en incrementar nuestra contribución para conseguir los Objetivos del Milenio")

(26)"Una misión de parlamentarios españoles que visitó Colombia en marzo de 2010 constató la profunda y sistemática crisis de los Derechos Humanos que vive la sociedad colombiana" **Confederación Sindical Internacional (CSI): Asesinatos de sindicalistas en América Latina. Observatorio del Trabajo en la Globalización:**

<http://www.observatoriodeltrabajo.org/nueva/WEB/index.asp?pagina=704&idioma=1>

CONCLUSIONES (IV)

Nuevamente, volvemos a manifestar la necesidad de abordar de manera más decidida la incorporación de información relativa a los asuntos anteriormente expresados; hecho que vendría a corroborar que MAPFRE, está trasladando a otros países y a sus empresas internacionales la misma política de RSE que de forma general aplica en España, y las empresas radicadas en el territorio nacional.

“El establecimiento de empresas de carácter no productivo, sino únicamente financiero en paraísos fiscales tiene como único objetivo la búsqueda de condiciones fiscales más favorables para la empresa, lo que dicho de otra forma supone que la empresa evita pagar ciertos impuestos en el país donde produce la riqueza. En definitiva, la consecuencia es un impacto negativo para los Estados de los países donde se dejan de pagar dichos impuestos y, por tanto, para todos sus ciudadanos, con especial relevancia cuando se trata de países con bajos niveles de desarrollo. Buscar el beneficio a través de estrategias de ingeniería fiscal donde el fin que prevalece es el de pagar los menos impuestos posibles, no sólo evidencia una ausencia de compromiso con el desarrollo de los países, sociedades y personas donde se opera, sino que limita fuertemente la capacidad de estos de desarrollar políticas públicas que garanticen los derechos fundamentales de las personas. Por lo que no es sólo claramente incoherente con los compromisos públicos de responsabilidad social, sino que es una manifestación clara de irresponsabilidad social en la estrategia y decisiones de negocio de estas empresas.”

La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del Ibex 35. Informe 2009, pág.70: Observatorio de RSC

“Como resultado de la elusión y la evasión impositivas, tanto los países pobres como los ricos no logran recaudar importantes montos que podrían ser empleados para combatir la pobreza y estimular el desarrollo. Ello afecta los esfuerzos nacionales e internacionales en pos del desarrollo, incluyendo el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs), entre ellos, reducir a la mitad el porcentaje de personas que viven en extrema pobreza y que padecen hambre, lograr la enseñanza primaria universal y detener la transmisión de enfermedades infecciosas en todo el mundo para el año 2015. La Red para la Justicia de Tasación estima que, cada año, los gobiernos de todo el mundo pierden hasta 255 billones de dólares estadounidenses en razón de la baja o nula imposición sobre los fondos colocados en centros offshore. Este monto es mayor que el costo estimado para reducir la pobreza mundial a la mitad hacia el año 2015.”

La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del Ibex 35. Informe 2009, pág.35: Observatorio de RSC



“Como en años anteriores, en 2009 se produjeron casos de denegación y brutales violaciones de los derechos sindicales en las Américas. Se registró un número impresionante de asesinatos, amenazas de muerte, desapariciones y hostigamiento durante todo el año en esta región. El clima prevaleciente de extrema violencia costó la vida a 89 sindicalistas y activistas pro derechos laborales, incluyendo al menos siete mujeres, lo que convierte a las Américas en el continente más mortífero del mundo. No es de extrañar que fuera en Colombia, Guatemala y Honduras donde hubo mayor número de casos, con 48, 16 y 12 sindicalistas y activistas asesinados respectivamente. Se registraron además seis muertos en México, cuatro en Brasil y tres en la República Dominicana”.

(Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en 2010: Observatorio del Trabajo en la Globalización. Confederación Sindical Internacional)



CONCLUSIONES (V)

Otro de los aspectos donde, reiteradamente, se aprecia una carencia importante es la absoluta falta de información sobre algunos aspectos fundamentales relacionados con la extensión de la Responsabilidad Social en la cadena productiva de MAPFRE. La reiterada ausencia de información relativa a las principales empresas proveedoras de servicios subcontratados, que aglutinan a un colectivo de varios miles de trabajadores, viene siendo otro de los asuntos, que reiteradamente permanecen ignorados para la empresa; algo que, debido a las implicaciones que conlleva de acuerdo a su volumen, no parece congruente con alguno de sus principios de actuación responsable, tal como expresamos anteriormente.

Con relación al Gobierno Corporativo de la entidad, MAPFRE debería tratar de subsanar aquellos aspectos que no se ciñen a las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la CNMV y a algunas de las directrices de la Unión Europea, relacionados con el gobierno de las empresas multinacionales, tales como, el número y composición de los miembros del Consejo; la presencia de mujeres en el máximo órgano de representación de la entidad; la transparencia en la política de retribuciones y la publicación individual de los sueldos de los consejeros, así como sus cláusulas de blindaje y su sometimiento a la aprobación de la Junta General de Accionistas; además de la evaluación del desempeño de los miembros del Consejo, en asuntos de sostenibilidad, bajo informe del Comité de Responsabilidad Social, órgano del que se debería reportar mayor información, tanto de sus miembros, como de las funciones y objetivos que se le han asignado.

Respecto de las inversiones (27) con criterios de sostenibilidad, MAPFRE no reporta información alguna, alegando que es un indicador “no aplicable”.

Como hemos puesto de manifiesto en años anteriores, entendemos que la empresa ha llevado a cabo una política de inversiones a nivel institucional, guiada generalmente por la prudencia, en lo que se refiere al riesgo en inversiones de renta variable y la clasificación crediticia de los reaseguradores.

Aún valorando muy positivamente esta línea de actuación, creemos que MAPFRE debería informar si dispone de una política que contemple aspectos de inversión en sectores productivos de economía social y de qué manera los lleva a cabo.

En lo que se refiere al Plan de Pensiones de Empleados, que ha gestionado un patrimonio de más de 170 millones de euros durante 2010, con 9.500 partícipes, existe una total ausencia de información. Nada se indica sobre la política de inversiones del Fondo que contemplen aspectos de sostenibilidad. A la fecha de este informe MAPFRE no ha incluido en los criterios de inversión ningún Ideario Ético, ni se ha adherido a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, a pesar de que la parte sindical de la Comisión de Control del Plan sigue reivindicando la asunción de Principios de inversión responsable, hecho éste que supone una incongruencia con las líneas generales de Responsabilidad Social de la entidad.

Sería deseable por tanto, que MAPFRE informase si en el Comité de Responsabilidad Social se ha integrado a algún responsable de inversiones, dada la importancia de este capítulo en las políticas de RSE.

En definitiva, tenemos que resaltar nuevamente que, a pesar de que MAPFRE sigue realizando algunos avances ciertamente significativos en cuanto a la adopción de políticas de Responsabilidad Social, siguen existiendo asimetrías muy considerables entre los planteamientos teóricos y las aplicaciones prácticas de los mismos.

En este sentido observamos un preocupante estancamiento respecto a asuntos tan cruciales como las exenciones fiscales y el pago de impuestos por países; la presencia en paraísos fiscales; la información sobre casi todos los aspectos sociolaborales de las empresas subcontratadas y las filiales internacionales y los mecanismos de protección de los derechos humanos y laborales en países con deficientes legislaciones en esta materia.

En consecuencia, entendemos que MAPFRE debería abordar con mayor profundidad estas cuestiones que, además de ser requeridas por GRI, supondría un avance significativo en la calidad de la información y en la rendición de cuentas ante sus grupos de interés y la sociedad.



(27) Con relación al capítulo de inversiones, algunas de las principales empresas del sector financiero español han incorporado los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) en los Fondos de Pensiones de sus Empleados: BBVA, CajaSol, La Caixa, Bancaja, Banco Santander, Midat Cyclops y Banco de Sabadell.

