

## **1. Datos generales**

### Productos/servicios

Durante el ejercicio 2013 las actividades del GRUPO MAPFRE se han desarrollado a través de diversas Unidades con ámbitos de actuación definidos con criterios de territorialidad que se integran en tres grandes Divisiones operativas:

- Seguros España y Portugal que incluye: MAPFRE FAMILIAR, MAPFRE VIDA, MAPFRE EMPRESAS y MAPFRE SEGUROS GERAIS.
- Seguros Internacional, de la que dependen MAPFRE AMÉRICA y MAPFRE INTERNACIONAL.
- Negocios Globales, dentro de la que se incluyen MAPFRE RE, MAPFRE ASISTENCIA y MAPFRE GLOBAL RISKS<sup>1</sup>.

La Sociedad dominante ha identificado los siguientes segmentos principales por actividades de negocio<sup>2</sup>:

- Seguro directo Vida.
- Seguro directo Autos.
- Seguro directo Otros No Vida.
- Reaseguro aceptado Vida y No Vida.
- Otras actividades: correspondientes a gestión de activos mobiliarios e inmobiliarios y servicios médicos, de asistencia, funerarios, tecnológicos, etc.

### Alcance geográfico

La compañía informa que está presente en 47 países de los cinco continentes

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

### Índices de inversión socialmente responsable

Durante el año 2013, la compañía menciona que ha cotizado en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good.
- FTSE4Good IBEX.
- Dow Jones Sustainability Index (Europe y World).

### Normativa Internacional

MAPFRE informa sobre su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

### Estándares voluntarios

<sup>1</sup> Cuentas anuales consolidadas. Ejercicio 2013. MAPFRE S.A. página 14.

<sup>2</sup> Ídem, página 15.

La compañía menciona que se ha adherido a los siguientes estándares voluntarios de relacionados con la responsabilidad social:

- Pacto Mundial.
- Principios para la Sostenibilidad del Seguro, promovidos por la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI).
- Carbon Disclosure Project (CDP).
- Water Disclosure” y “Carbon Action”.

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2013 MAPFRE. Responsabilidad Social	Web/PDF

## 2. Tablas de resultados

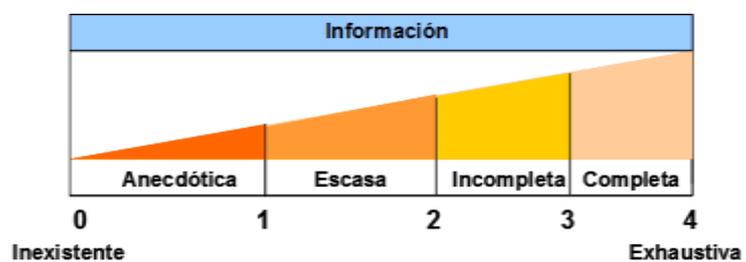
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,21
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52
<b>TOTAL EMPRESA</b>	<b>1,35</b>

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

<b>TOTAL CONTENIDO</b>	1,32
<b>TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	1,52

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



### **3. Contexto general**

MAPFRE es un Grupo que opera en 47 países mediante 281 sociedades, con un total de 5.546 oficinas propias en el mundo, de las cuales la mayoría están ubicadas en España y América Latina. Además, informa que distribuye sus productos a través de oficinas bancarias y otros puntos de venta (8.776) en virtud de acuerdos de colaboración; y tiene más de 68.000 agentes y mediadores.

Es la empresa líder en el mercado español en la actividad de seguros y la décima aseguradora en Europa. Está presente en todos los países de América Latina donde es el tercer grupo asegurador y el líder en Seguros No Vida a. Además, está presente en los Estados Unidos de América, Portugal, Turquía, Filipinas, Malta e Indonesia.

Opera en 44 países en la actividad de asistencia; y “el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 20 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con 17 oficinas y dos sociedades filiales”<sup>3</sup>.

En materia de responsabilidad social, en el ejercicio anterior la empresa definió compromisos con sus grupos de interés, y durante el ejercicio 2013 informa del grado de cumplimiento de sus compromisos. Asimismo, informa que ha comenzado a trabajar internamente en la definición de asuntos relevantes para la posterior realización del análisis de materialidad. También informa que el modelo de actuación en materia de responsabilidad social, tiene tres ejes: Buen Gobierno, Responsabilidad Social y Contribución a la Sociedad; que están alineados y en coherencia con la Visión de MAPFRE.

MAPFRE informa sobre los 10 principios de la Política de Actuación en Responsabilidad Social; que cumple con diversos compromisos internacionales, y que actualmente está trabajando por incorporar la “gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, revisando los sistemas que actualmente tiene para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas de reparación, cuando procedan”<sup>4</sup>; y que cuentan con el apoyo de una consultora para ver los países donde pueden haber riesgos sobre derechos humanos.

Por otra parte informa que posee un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) integrado en la gestión de todos los procesos del negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos de la compañía. Los “diferentes grupos de riesgos se han clasificado en cuatro categorías: operacionales, financieros, de la actividad asegurado, y estratégicos y de gobierno corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.”<sup>5</sup>

Asimismo, informa de su Sistema de Control Interno, que facilita la identificación y prevención de riesgos potenciales que pueden mermar la consecución de objetivos de la organización. Informa que durante el año 2013, ha realizado 1.020 trabajos de auditoría interna y otros trabajos de control interno. En este ejercicio, además ha terminado de homogeneizar y coordinar todos los programas de seguridad de la compañía, con el despliegue a nivel global de la Organización de Seguridad, según modelo definido en el “Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente”.

Para el análisis y control de riesgos cuenta con diversos órganos de gobierno y políticas que permite gestionar y prevenir los diferentes tipos de riesgos identificados. De este modo, por un lado se encuentra el Consejo de Administración, Comité de Ética, y Comité de Auditoría; y por otro el Código de Buen Gobierno, el Código Ético y de Conducta y los canales de denuncias, tanto Canal de Denuncias Financieras y Contables, como el Canal de Consultas y Denuncias Éticas, entre otros. Respecto al análisis de riesgo país relacionado con los derechos humanos, sería deseable conocer el grado de implantación de este análisis realizado por la organización externa que los apoya en estas materias; y los resultados obtenidos en países como de China, India, Colombia, México y Rusia, donde el riesgo de vulneración de derechos es alto.

Respecto a su Política de Medio Ambiente, si bien da cuenta de la estrategia medioambiental de la compañía; y las actuaciones realizadas para cumplir con los objetivos de manera narrativa, sin indicadores

---

<sup>3</sup> Resumen Informe Anual 2013, página 14.

<sup>4</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 17.

<sup>5</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 18.

cuantitativos que permitan identificar el grado de avance o cumplimientos de los mismo, asimismo, informa de la realización de una análisis inicial de los aspectos relevantes – considerados “materiales” – tanto para la compañía como los grupos de interés, es deseable que la compañía aporte información sobre cómo se ha priorizado los temas y mecanismo de participación realizados para dicho análisis.

La política de actuación de RS, política ambiental, y transparencia en la información están incluido en el Código de Ética y Conducta, que está a cargo del Comité de Ética, que está presidido Alto Cargo de Dirección que la Comisión Delegada designe al efecto de entre sus miembros; y son miembros del mismo “Secretario General del Sistema y el Director General de Recursos Humanos; los demás miembros serán designados por la Comisión Delegada y deberán recaer en Altos Cargos de Dirección del Grupo o miembros del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. Asimismo la Comisión Delegada designará al Secretario del Comité de entre los componentes de la Dirección General de Asuntos Legales”<sup>6</sup>.

Si bien, la empresa informa sobre los órganos responsables, sistemas de gestión y políticas de responsabilidad social, medioambiente y transparencia, además de realizar una identificación de los grupos de interés, el informe de responsabilidad social tiene un carácter más bien narrativo más que de rendición de cuentas, sobre estos aspectos.

Sería deseable que dado que en “el año 2013 se ha comenzado la colaboración con la agencia de calificación Vigeo y la sociedad de análisis OEKOM, dedicadas a la elaboración y difusión de informes sobre la actuación de las compañías cotizadas en relación con el medioambiente, gobierno corporativo, factores sociales y de derechos humanos, y los riesgos asociados a estos aspectos”<sup>7</sup>; la empresa pueda aportar información sobre la gestión de los riesgos de su actividad en países vulnerables, ya sea por temas de derechos humanos, corrupción, género, cambio climático y/o derechos laborales.

## **4. Análisis**

### **4.1. Fiscalidad**

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al informe de cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado, ejercicio 2013; e Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, dado que no se aporta mayor información al respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido, sin aporta mayor desglose y profundidad en la información.

El grupo informa que en el ejercicio 2013 el funcionamiento de los negocios del Grupo se ha desarrollado a través de sus Divisiones Operativa: Seguros España y Portugal, Seguros Internacional y Negocios Globales.

En relación a los impuestos pagados y a pesar de estar presente en 47 países, la entidad sólo facilita información de manera general, especificando información financiera por segmentos de servicios (seguro directo, reaseguro y otras actividades) y un balance de situación consolidado.

En este sentido, no presenta el pago de impuesto desglosado por país y por diversos conceptos, principal vía para conocer el grado de aportación de una empresa al desarrollo en los países en los que está actuando. En la información analizada no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

En el ejercicio 2013, al igual que en el ejercicio anterior, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa:

<b>Nombre de la Sociedad</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Actividad</b>
MAPFRE WARRANTIES	Luxemburgo	Garantía de vehículos
MAPFRE TENEDORA DE ACC. S.A (Antigua Mapfre	Panamá	Seguros

<sup>6</sup> Código Ético y de Conducta MAPFRE, página 14.

<sup>7</sup> Informe Anual 2013: Cuentas\_Anuales\_e\_informe\_de\_Gestion\_individuales.\_Otra\_documentacion\_de\_interes\_para\_el\_accionista. Página 62.

América Central en 2012)		
MAPFRE AMÉRICA CENTRAL S. A (Antigua Mapfre Mundial Holding S.A en 2012)	Panamá	Holding
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	Puerto Rico	Financiera
MAPFRE ASISTENCIA LIMITED	RM 1101-02 8 Jordan RD (Hong Kong)	Asistencia y riesgos especiales
FANCY INVESTMENT	Uruguay	Holding
APOINT S.A.	Uruguay	Holding

Se puede acceder a la tasa de impuestos efectivos pagados en los países y sociedades dependientes en el informe anual 2013, cuentas anuales e informe de gestión consolidados.

La empresa está adherida al Código de Buenas prácticas tributarias. El Grupo informa que es el Consejo de Administración en pleno quién aprueba las políticas de inversión y financiación; y que “en todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal”<sup>8</sup>. No obstante, no se da cuenta de los criterios de selección, ni la consideración de paraíso fiscal, o procedimientos de evaluación al respecto, ni de las operaciones intragrupo realizadas, si las hubiese.

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

Así sobre los impuestos, la empresa señala “El impuesto sobre beneficios tiene la consideración de gasto del ejercicio, figurando como tal en la cuenta de resultados consolidada, y comprende tanto la carga fiscal por el impuesto corriente como el efecto correspondiente al movimiento de los impuestos diferidos”<sup>9</sup>.

Respecto a las ayudas públicas informa “el importe reflejado como cambios en el perímetro en el capítulo de “Otros” procede de la incorporación al grupo consolidable de FUNESPAÑA, S.A., y corresponde a activos afectos a concesión administrativa temporal otorgada por organismos públicos, normalmente ayuntamientos, en relación con el servicio público de cementerios, tanatorios y otros elementos que están sujetos a reversión”<sup>10</sup>. Ante lo cual, no se evidencia más información al respecto.

Asimismo señala que durante el año 2013, MAPFRE ha obtenido un beneficio neto atribuible a la sociedad matriz (deducidos socios externos) de 790,5 millones de euros, con incremento del 18% y que durante el ejercicio 2013 la Sociedad dominante ha repartido un dividendo a cuenta por importe total de 153.977.663,65 euros.

Asimismo, la empresa informa que “a 31 de diciembre de 2013 la Sociedad tiene abiertos a inspección todos los impuestos a los que está sometida por los ejercicios 2010 a 2012, así como el impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2007 a 2009. En opinión de los asesores de la Sociedad, la posibilidad de que puedan producirse pasivos fiscales que afecten de forma significativa a la posición financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2013 es remota”, aun así, sería deseable que MAPFRE pudiera aportar más información al respecto.

## 4.2. Medioambiente

El Comité de Seguridad y Medio Ambiente, es el órgano responsable de impulsar el desarrollo e implantación de la Política Medioambiental del Grupo así como velar por el cumplimiento, divulgación y revisión periódica de la misma. Para ello realiza el Plan Director de Seguridad y Medio Ambiente. En este se afirma que la empresa mantiene “firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del Medio Ambiente y la preservación de la biodiversidad, la promoción de la eficiencia energética y la gestión del cambio climático”<sup>11</sup>, para lo cual realizan tres ejes de actuación: integración

<sup>8</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014. Página 44.

<sup>9</sup> Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado. Ejercicio 2013. Mapfre, S.A página 41.

<sup>10</sup> Cuentas anuales consolidadas e Informe de gestión consolidado. Ejercicio 2013. Mapfre, S.A página 43.

<sup>11</sup> Política Medioambiental del Grupo MAPFRE, página 1.

del Medio Ambiente en el negocio; gestión medioambiental; y promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad.

Para implementar de manera global la gestión medioambiental de la compañía, se ha desarrollado a partir del Plan Director, la Política Medioambiental y Energética, la cual ha establecido diferentes líneas de actuación, tales como el desarrollo e implantación de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), basado en las Normas Internacionales ISO 14001 e ISO 50001; líneas de actuación específicas para los siguientes grupos de interés (accionistas, inversores, proveedores y empleados); y el desarrollo e implantación del Plan Estratégico Medioambiental de Expansión Internacional. Esta estrategia tiene planes de carácter trienal y objetivos anuales.

En este ejercicio, desde la Dirección de Medio Ambiente se realizó un análisis inicial de los aspectos relevantes, denominados “materiales” tanto para la compañía como los grupos de interés, destacando 12 temas, y tres aspectos medioambientales claves. A la vez, dan cuenta de los objetivos propuestos, las actuaciones y logros alcanzados, de acuerdo a los objetivos anuales planteados. Respecto a la información que aporta sobre su desempeño, lo hace sin desglose por país, sino que “Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, e incluyen los aportados por las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico, Turquía y España (que en su conjunto representan el 83% del volumen de negocio del Grupo).”<sup>12</sup>. Tampoco se aporta información sobre los procesos de consulta a los grupos de interés para la construcción de los asuntos relevantes, ni cómo se ha priorizado los temas para el estudio de materialidad; ni los sistemas de mejora respecto a los resultados obtenidos.

Los indicadores de gestión medioambiental de la empresa se reducen en muchos casos a informar sobre edificios concretos, la mayoría situados en España. Los indicadores de consumo de energía, consumo de agua, consumo de electricidad o gas natural, están disponibles en la web señalando que son de los establecimientos de MAPFRE. Los datos referidos corresponden a un total de 9 países con diversos grados de implantación del sistema de gestión medioambiental. Además, los datos aportados no tienen explicación sobre la variación en el consumo, que explique un aumento de indicadores como consumo de energía eléctrica, gas natural o huella de carbono. Por otra parte, hace mención a las certificaciones obtenidas, donde la ISO 14001, está implementada en 14 países, incluido España; y la certificación “ISO 50001 abarca 5 de las principales sedes de MAPFRE, entre las que figuran la Sede Central Corporativa, dos sedes territoriales y la que alberga la Dirección General Corporativa de tecnologías y Procesos”<sup>13</sup>.

Asimismo, de manera narrativa dan cuenta de las medidas de eco eficiencia realizadas durante el ejercicio 2013, y los datos cuantitativos, que aporta no están desglosados por países, sino que responden al 83% del conjunto de volumen de negocio. Tampoco se da cuenta del tiempo de implementación, y objetivos propuestos que permitan valorar el desempeño del Grupo en estas materias.

La información aportada por la empresa en temas de huella de carbono, no explica las variaciones que ha tenido de forma negativa. Asimismo, la información aportada de diferentes indicadores sobre la gestión de residuos no está desglosada por país, sino que corresponde al 83% del volumen del negocio, y en los indicadores de reciclaje y recuperación de residuos, no se aportan datos de años anteriores por lo que no se permite la comparabilidad de la gestión o evaluación de desempeño respecto a ejercicios anteriores. Es deseable que la empresa, aporte información que permita comparar su desempeño en todos los aspectos de su gestión medioambiental.

Sobre el control de la gestión medioambiental, sólo menciona que ha realizado 57 “visitas de control a edificios del Grupo según establece el Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética”<sup>14</sup>. Sería deseable, que el Grupo aportara información sobre los criterios del Sistema, y los resultados obtenidos puesto que informa que a partir de las visitas se han elaborado planes de acción con propuestas de mejoras que se han considerado en la definición de objetivos ambientales.

Por otra parte, informa que realiza planes de sensibilización medioambiental entre sus empleados, mediante cursos e-learning y difusión de su política en la intranet y su página web corporativa. Además, informa que tienen un espacio exclusivo en la intranet sobre temas medioambientales, que en ejercicio 2013 ha recibido más de 400 visitas, y que incluye un buzón de sugerencias y la dirección de correo

---

<http://www.mapfreggrupo.com/ccm/content/documentos/corporativo/ficheros/politica-medio-ambiente.pdf>

<sup>12</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 87

<sup>13</sup> <http://www.mapfreggrupo.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/certificado-de-gestion-ambiental-ISO-14001.shtml>

<sup>14</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 84.

electrónico para facilitar la comunicación directa de los empleados con la Dirección de Medio Ambiente. No obstante, no aporta información sobre el uso del buzón de sugerencias, el impacto de las visitas dentro del total de empleados del grupo, ni medidas para fomentar su uso, y alcance dentro de la compañía.

Respecto a la cadena de valor, menciona que incluye a los clientes mediante “la creación de productos aseguradores específicos, tanto para proyectos relacionados con el desarrollo sostenible como para la gestión del riesgo ambiental”<sup>15</sup>. No obstante la información sobre el perfil de usuarios de estos productos es bastante general; y no hay una evaluación del impacto en la comunidades donde se ofrecen estos servicios. Dentro de la cadena de valor, a su vez informa que entre sus mediadores impulsa prácticas respetuosas con el medio ambiente.

Al respecto de los proveedores – dentro de la cadena de valor – informa que ha establecido criterios ambientales para la toma de decisión en los procesos de compras corporativas. El desempeño de los proveedores se realiza mediante integración de cláusulas contractuales de medio ambiente, valoración de su comportamiento ambiental así como la huella ambiental de sus productos y servicios; e Información a proveedores de actividades o servicios sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad con impacto en el entorno en el que operen en centros de trabajo con certificado ambiental. Por otro lado, realizan actividades de formación que buscan como objetivo extender los compromisos ambientales y energéticos a la cadena de valor y cálculo de huella ambiental asociada a sus servicios prestados.

Respecto al cumplimiento normativo, la empresa informa “No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE, durante el ejercicio 2013”<sup>16</sup>.

### **4.3. Protección de los derechos humanos**

MAPFRE señala que el Código Ético y de Conducta, es de obligado cumplimiento en el Grupo, en el cual se establecen las normas de conducta basado en el respeto, compromiso, responsabilidad, solidaridad, cooperación, integridad y legalidad “de forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, de respeto a los derechos humanos y laborales básicos, libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación”<sup>17</sup>. Este Código es público, y está disponible en intranet y la web.

Para dar a conocer este código han realizado cursos de formación on line, que han realizado 2.636 empleados en 2013, y desde el comienzo del curso – no se informa la fecha – se han formado un total de 8.940 empleados. Además informa que tiene previsto completar la formación de la plantilla en un periodo no superior a cinco años. Sin embargo, no menciona las medidas para cumplir dicho objetivo, ni los plazos exactos para llevarlos a cabo; tampoco se informa del perfil de los empleados formados hasta la fecha, ni sistema de evaluación de los mismos.

El órgano responsable de asegurar el cumplimiento del Código Ético es el Comité de Ética, “con funciones consultivas, resolutivas, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio”<sup>18</sup>. Asimismo, este órgano es el responsable del Canal de Consultas y Denuncias Éticas.

Informa que tiene dos tipos de canales de denuncia. Uno es el “Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo comunicar al Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., de forma confidencial, las irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa”<sup>19</sup>. Por otro lado, el canal “de Consultas y Denuncias Éticas, que permite que cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética”<sup>20</sup>. El órgano responsable de su supervisión es el Comité de Ética.

---

<sup>15</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 48.

<sup>16</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 98.

<sup>17</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 20.

<sup>18</sup> Ídem.

<sup>19</sup> Ídem.

<sup>20</sup> Ídem.

Ambos canales son confidenciales y ofrecen total garantía por parte de la empresa, y los empleados pueden acceder a ellos, para consultas o denuncias, mediante un buzón electrónico a una dirección de la web o correo postal; y están accesibles en varios idiomas (español, inglés, turco y portugués). La empresa informa que durante el ejercicio 2013, el Comité de Ética recibió una consulta relacionada con este procedimiento; y que no ha recibido en los canales establecidos, denuncias relacionadas con el Código de Ética y Conducta.

Mapfre informa que la seguridad es un tema importante en la gestión de sus grupos de interés. La seguridad para sus trabajadores lo entiende como un entorno de trabajo seguro, producto de una serie de medidas para prevenir las situaciones de riesgos. Para los clientes, se manifiesta en el compromiso con la confidencialidad y seguridad de la información de éstos; así como la privacidad y protección de datos de los mismos, mediante altos estándares, medidas técnicas y jurídicas para garantizar dicho compromiso, no sólo con los clientes sino también con sus accionistas y demás partes interesadas. Asimismo, incorporan la seguridad para mantener el desarrollo normal de sus actividades ante incidentes para minimizar los riesgos y dar soluciones de continuidad de negocio a clientes ante situaciones de contingencia grave.

Para todo ello informan que durante el ejercicio 2013, la empresa ha impartido más de 8.200 horas de formación al personal responsable en diversos procesos de seguridad como parte de su desarrollo de funciones y como garantía de seguridad. Junto a ello mencionan que “se ha elevado a 126 el número de certificaciones y acreditaciones personales que respaldan y avalan la cualificación de sus profesionales, teniendo previsto alcanzar la cifra de 175 en los próximos dos años”<sup>21</sup>. Sin embargo, no se señalan el número y perfil de empleados capacitados, así como el alcance geográfico de las mismas, ni los procesos de evaluación de estas capacitaciones.

Mapfre informa que promueve un entorno laboral, que permita el desarrollo profesional y personal, y “que garantice la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales, que sea estable y seguro y que esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación”<sup>22</sup>. Asimismo señala que el cumplimiento de su Código de Ética y Conducta es de obligado para todos independiente de su actividad o ubicación geográfica; y que condena expresamente la explotación infantil, y no emplea directa o indirectamente mano de obra infantil.

Asimismo, señala “MAPFRE promueve la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo, valora la diversidad individual de los empleados y reconoce la heterogeneidad de las personas”<sup>23</sup>.

La política de MAPFRE en materia de igualdad está formalmente reflejada en la declaración realizada por la Comisión Delegada en el año 2010, e incluida en su Código Ético y de Conducta. Para desarrollar esta política ha realizado un curso e-learning de obligada realización para todos los empleados en el mundo; durante el ejercicio 2013, informa que 9.392 empleados lo han realizado. Específicamente, informa que en España en el año 2010 se aprobó el Plan de Igualdad en conjunto con la representación legal de los trabajadores, y durante el ejercicio 2013 se ha seguido con el seguimiento de los indicadores de igualdad, se han incorporado todas las políticas y procedimientos de gestión de personas en líneas generales del compromiso en esta materia: y en México se ha obtenido la certificación de Igualdad.

No obstante, no se informa sobre cuáles son los indicadores, su evolución, resultados y medidas de mejora de la política de igualdad, que permitan evaluar las acciones de la compañía al respecto. Las mujeres representan el 54,58% de los empleados; y al revisar la información aportada de las diferentes escalas profesionales, se observa que a medida que aumentan los cargos de responsabilidad disminuye el número de mujeres, en promedio: administrativos (64,07%), técnicos (52,7%); jefes (40,74%) y dirección (23,85%). Por otro lado, la empresa informa que “MAPFRE cuenta con 42 mujeres ocupando puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Dirección, y el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. ha incorporado en el año 2013 a dos nuevas consejeras con lo que cuenta actualmente con tres mujeres”<sup>24</sup>. Sería deseable, que la empresa aportara más información, sobre las medidas que lleva a cabo para mejorar la presencia de la mujer en cargos de dirección, para conseguir una igualdad efectiva dentro de la empresa en todos los niveles de responsabilidad.

---

<sup>21</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 21.

<sup>22</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 29.

<sup>23</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 32.

<sup>24</sup> Ídem.

Asimismo, informa que dentro de la promoción de igualdad de oportunidades, posee una Política Global de Selección de obligado cumplimiento que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos de selección. Durante el ejercicio 2013, menciona que elaboro un Mapa de Puestos Global MAPFRE que le ha permitido definir y describir todos los puestos de trabajo que se necesitan para el desarrollo de la actividad de la empresa, y ha realizado 8.732 procesos de selección basados en este procedimiento interno. Junto a ello, aporta información sobre cantidad de empleados promovidos, ubicados en otros países (movilidad interna) y participantes de cursos de formación. Así como el diseño de la “UNIVERSIDAD CORPORATIVA MAPFRE que cuenta con un Campus presencial en Madrid, (Campus “Monte del Pilar”); y un e-Campus virtual interactivo, el que mediante un espacio on-line común para todos los países, “Compartiendo conocimiento”, los empleados de MAPFRE en el mundo pueden conectarse en un nuevo entorno de aprendizaje colaborativo”<sup>25</sup>.

Si bien, aporta información sobre zonas geográficas, horas de formación y número de asistencia por categorías de su cursos de formación, así como número de empleados promovidos, y que se han acogido a movilidad interna, sería deseable que pueda dar cuenta del número de mujeres que acceden a este tipo de actividades por parte de la empresa, resultados obtenidos, e índices de mejora.

En relación a los principios rectores para empresas y derechos humanos, la empresa informa que mediante una organización externa realiza el análisis riesgo – país en términos de derechos humanos. Sería deseable que la empresa informara sobre los resultados obtenidos, y las medidas de mejora de estos análisis.

#### **4.4. Protección de los derechos de los trabajadores**

La empresa informa que posee una plantilla de 36.280 empleados (29.575 en empresas de seguros y 6.705 en empresas no aseguradoras) distribuidos en los cinco continentes, donde la mayor concentración de empleados se encuentra en América con un 60,64% del total de la plantilla. Hay un leve descenso de número total de empleados, pero no mencionan razones que explique este descenso (35.586 empleados en el año 2012).

Además, señala que posee una política que promueve el empleo fijo, el cual alcanza un porcentaje del 97,1% durante el año 2013; la tasa de antigüedad promedio es de 7,8 años, siendo la media más alta la de España.

Respecto a su política de retribuciones, se compromete a mantener una retribución justa, de acuerdo al puesto de trabajo y desempeño, y para ello aprobó su Política Retributiva en enero del ejercicio 2013. Además, informa entre otras cosas, cómo se distribuyen las retribuciones: 67,9% corresponde a retribución fija y variable; el 13,3% cotizaciones a los seguros sociales; 11,1% a beneficios sociales; y el 7,7% a indemnizaciones y otros complementos; y que el peso de la retribución variable por empleado oscila entre el 13% y 45%, dependiendo del trabajo. No menciona si para fijar la parte variable del salario, la empresa tiene en cuenta el cumplimiento de objetivos de carácter social y medioambiental.

Asimismo, informa que el salario de la compañía es significativamente superior al salario mínimo de cada país, e informa del porcentaje de incremento salarial respecto a algunos países en los que opera. Sin embargo, no se aporta información sobre la diferencias de sueldos entre categorías profesionales, hombres y mujeres, y zonas geográficas que permitan evaluar el desempeño del Grupo en esta materia.

La empresa señala los índices de altas y bajas con un aumento en bajas voluntarias y despidos pero sin aportar más información que permita entender este aumento. Asimismo, se presenta los índices de rotación, donde se observan variaciones en los países tanto en aumento como disminución sin aportar mayor información que pueda reflejar las medidas de la compañía en estas materias como por ejemplo en América que aumentó el índice de 10,4% al 13%.

Sobre la discapacidad la empresa informa que durante el ejercicio 2013, ha desarrollado un Programa Global de Discapacidad que se desarrollará durante los años 2014 y 2015, que abarcarán medidas de sensibilización, integración laboral, mejora de la calidad de vida y desarrollo de productos. Este compromiso, también se extenderá a los criterios de valoración de proveedores, y cumplimiento con la

---

<sup>25</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 33.

normativa de la materia de los mismos; y se incluirá a los centros especiales de empleo. Actualmente informa que en Mapfre, trabajan 394 personas con discapacidad. Sin embargo, no se aporta información sobre categoría profesional, sexo, y ubicación, que permitan valorar este desempeño.

Por otra parte, informa que el Grupo posee un protocolo que facilita el cumplimiento de la normativa legal sobre cuota reservada para personas con discapacidad; y que durante el ejercicio 2013, “se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo por importe de 409.520 euros, y con Fundaciones por importe de 974.640 euros”<sup>26</sup>. Si bien, menciona el número de beneficiarios, sería deseable conocer las condiciones de empleo para valorar el desempeño por parte del Grupo.

En términos de acoso, MAPFRE informa que los principios y pautas de actuación para prevenir y corregir este tipo de conductas están recogidos en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa; que está implantado en todos los países y traducido a dos idiomas. En el ejercicio 2013, da cuenta de 5 denuncias de acoso, que fueron resueltas mediante el procedimiento interno, y que los equipos instructores son personas que han recibido formación específica en la materia. Es deseable que el Grupo informe sobre los resultados de las denuncias, así como los procesos de mejora implantados para mejorar estos índices.

La compañía en relación a la comunicación con sus empleados, se compromete “a escuchar y mantener un diálogo permanente con los empleados y con sus representantes, a ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes en el desarrollo del negocio”<sup>27</sup>. Para ello ha establecido diversos canales y herramientas de comunicación a nivel global y por país, de información que buscan conseguir una comunicación bidireccional con los empleados, dado que sirven tanto para recibir sus quejas y sugerencias, como para la petición de beneficios sociales, vacantes, realización del desempeño anual, entre otras funciones. Junto a ello se informa que en el mundo han realizado 103.445 gestiones a través del autoservicio del empleado. Sin embargo, no se aporta información tasa de uso por empleado, número de empleados que lo han utilizado, evaluaciones de satisfacción con estos canales, que permitan conocer el desempeño de estos medios de comunicación con los empleados.

El Grupo señala que hay 23.275 empleados cubiertos por convenios colectivos, presentes en 22 países y que representan el 64,2% de la plantilla. Sería deseable que debido a la alta diversidad de legislación en materia laboral en los países donde actúa la empresa, Mapfre presentase esta información de manera desglosada. Al respecto, menciona “MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales, reconociendo a la representación sindical como grupo de interés”<sup>28</sup>. Asimismo, sólo aporta datos de los canales de comunicación, comisiones establecidas y subvención realizada a la representación de España en este ejercicio.

No obstante, no se aporta información para saber porque no están representados la totalidad de trabajadores, y en qué países están sindicalizados, lo cual sería deseable dado que opera en muchos países donde existe riesgo de vulneración de los derechos laborales, según Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI, tales como: China, Jordania, Argentina, Colombia, Rusia, Turquía, entre otros.

La seguridad y salud de los trabajadores, MAPFRE lo ha asumido en su Código Ético y de Conducta, considerando también a la familia del empleado. En este sentido, informa que durante el año 2013, ha realizado 6.949 horas formativas a empleados, dedicadas específicamente a salud y bienestar. También informa sobre la participación de empleados y familiares (45.996 durante el año 2013) en actividades sociales, algunas en ámbito global y otras locales, sin aportar mayor información sobre contenidos, tipos de participación, distribución geográfica, aporte a las comunidades donde se realizan que permitan valorar estas actividades.

Asimismo, menciona que la empresa asume un modelo preventivo participativo, y que un total de “26.429 empleados están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo”<sup>29</sup>.

---

<sup>26</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 32.

<sup>27</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 37.

<sup>28</sup> Ídem.

<sup>29</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 38.

Al respecto informa que los planes de prevención son específicos de cada país y que está integrada a la gestión general de la empresa. También señala que realiza campañas de promoción de la salud en cada país a cargo del Área de Asistencia y Promoción de la Salud, como valor añadido a su funcionamiento. No obstante, no se aporta información sobre los órganos responsables de la supervisión y cumplimiento de estos planes dentro de la organización, ni los resultados obtenidos que permitan valorar el desempeño. Tampoco informa de manera desglosada por país.

Referentes a los datos sobre accidentes laborales y enfermedad, la empresa aporta datos de España y resto de países, de los años 2013 y 2012 referidos a número de accidentes laborales, número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común, número de horas perdidas por accidente laboral y porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas. No hay desglose por país, ni razones sobre las variaciones de los indicadores, que permitan entender los resultados de la gestión de la compañía en estos términos.

El voluntariado corporativo, está promovido mediante un Programa General, que establece las líneas básicas para el desarrollo de Planes Locales de Voluntariado; este programa se lleva a cabo en conjunto con la Fundación MAPFRE. Al respecto informa que las actividades se organizan y desarrollan en 21 países<sup>30</sup> – la mayoría de América – y que durante el ejercicio 2013, hubo 37.528 participaciones de empleados en 429 actividades sociales y medioambientales, invirtiendo 6.867 horas y se beneficiaron más de 88.799 personas sin recursos o en riesgo de exclusión social. Además, se realizaron a empleados, 821 horas de formación presencial y e-learning sobre diferentes temas relacionados con la actividad solidaria. Sería deseable que la compañía aportara más información sobre cómo estas actividades impactan en las comunidades donde operan.

#### **4.5. Impacto en la comunidad**

MAPFRE informa de su red de distribución de mediadores y colaboradores con los cuales tiene un permanente diálogo a partir de estructuras comerciales específicas; y la relación con este grupo de interés, responde “al compromiso de mantener con estos profesionales y entidades colaboradoras unas relaciones honestas y constructivas que favorezcan la confianza y el desarrollo mutuo”<sup>31</sup>.

Dentro de las actividades para fortalecer su red comercial propia, están los acuerdos con mediadores y la creación de otros canales de comunicación con clientes como es la venta on – line y telefónica en el Grupo. En el ejercicio 2013, cuatro países de Latinoamericanos, participaron en la primera fase del Proyecto Regional de Comercio Electrónico, de una iniciativa de venta electrónica, se espera que en futuros reportes se pueda aportar mayor información al respecto. Asimismo, la empresa menciona que mantiene en diversos países acuerdos de colaboración “con las principales asociaciones de mediadores, corredurías, productores de seguros, entidades microfinancieras y otros organismos vinculados a la mediación”<sup>32</sup>, para mejorar la profesionalización de la mediación en seguros, y mejorar la relación con ellos.

En referencia a la relación con los mediadores se hace mención a sistemas de gestión y cobertura de los medios de comunicación tanto con los mediadores, como la creación de éstos para los clientes. Sólo hay mención específica a algunos ejemplos de España, de modelo de gestión comercial; y se hace mención de modo genérico a que todos los países están implantando plataformas tecnológicas vinculadas a la comercialización, campañas comerciales, planes de incentivos y programas de captación y capacitación. No se aporta información cuantitativa, ni responsables de gestión, resultados obtenidos de todas las actividades de formación, programas y campañas mencionadas; así como medidas de mejora a partir de las evaluaciones realizadas.

Por último, informa que al cierre del año 2013, el grupo contaba con 2.247 acuerdos de distribución que complementan la actividad comercial de su red. Es deseable que la empresa pueda aportar información sobre el impacto en la generación de empleo local, y calidad de vida tiene en los países donde mantiene esos acuerdos.

---

<sup>30</sup> Los países son: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Filipinas, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Turquía, Uruguay y Venezuela.

<sup>31</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 62.

<sup>32</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 63.

En su relación con los proveedores, la compañía distingue tres tipos de proveedores: servicios, tecnológicos y de soporte. Además, informa que durante el ejercicio 2013, la empresa ha mantenido principalmente relación con 265.623 proveedores. La mayoría 46,47% pertenecen a la división Negocios Globales, dentro de ellos el sector servicios, luego Seguros España y Portugal (31,31%) y finalmente Seguros Internacionales (22,22%). No se encuentran evidencia de un compromiso por parte de la empresa de favorecer el empleo local, mediante la contratación de proveedores en los países donde opera.

MAPFRE informa que el tipo de relaciones y criterios objetivos de selección se establecen en su Código de Ética y de Conducta y de la nueva Norma Corporativa de Compras, aprobada por la Comisión Delegada en el mes de junio de 2013. Esta normativa es de carácter global y es de obligado cumplimiento para cualquier contratación que se realice a nombre de la compañía, para garantizar unos procesos ético y socialmente responsable de toda la cadena de suministro en cualquier empresa de Grupo y lugar del mundo.

Asimismo, se informa que se consideran otros criterios técnicos, profesionales y económicos al momento de seleccionar a los proveedores, y en los procesos de compra se deben desarrollar con la máxima objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, y todos los participantes en el proceso, tanto los compradores que actúen en el nombre de MAPFRE como los proveedores, deben cumplir fielmente los compromisos. En este sentido se espera que los proveedores y contratistas “desarrollen su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan”<sup>33</sup>.

Asimismo, señalan que los contratos con los proveedores deben considerar en la prestación del servicio las buenas prácticas y los valores implantados en MAPFRE, y que se recogen en la Política Medioambiental y Energética del Grupo. Para ello valoran el comportamiento medioambiental, incluyen cláusulas medioambientales e informan sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad con impacto en el entorno en el que operen en centros de trabajo con certificado ambiental. Sin embargo, no aporta información sobre cantidad de proveedores que han firmado este compromiso, los resultados de estas actividades, ni coberturas de las mismas, que permitan conocer el desempeño del Grupo en estos aspectos.

Por último señalan que poseen un sistema de homologación de proveedores, con criterios de selección valorativos y excluyentes, y que es motivo de no homologación de un proveedor si se niega a firmar o incumple alguna de las cláusulas, dentro de las que se considera la responsabilidad social, entre otras. No obstante, no se aporta información sobre número de proveedores homologados, número de contratos prescindidos por incumplimiento, ni sistemas de evaluación realizados durante el ejercicio 2013.

Respecto a la evaluación de los proveedores, se señala que los niveles de satisfacción de los mismos, es alto, y que las bajas proceden por incumplimiento de sus obligaciones, o inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento. A su vez, informan que los sistemas de evaluación son visitas a los proveedores, encuestas a clientes, evaluación de los canales de incidencias, entre otros. No se aporta datos sobre los resultados obtenidos, cobertura de las evaluaciones, ni periodicidad de las mismas, que permitan conocer el desempeño del Grupo con sus proveedores.

Por último, respecto de los proveedores se informa que se realizan múltiples actividades de formación a los proveedores, en diversos ámbitos: técnicos, corporativos, medioambientales, otros; y menciona algunas iniciativas específicas de España, y Brasil. Sin embargo, no se aporta información sobre número de proveedores capacitados, distribución geográfica, grados de satisfacción de los mismos, entre otros indicadores que den cuenta de la gestión de la compañía.

#### **4.6. Corrupción**

Mapfre informa que posee un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo, que supervisa los recursos para mantener una permanente vigilancia sobre el blanqueo de capitales e informar a los

---

<sup>33</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 66.

organismos correspondientes de cualquier operación sospechosa de blanquear recursos procedentes de actividades delictivas de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo.

Relacionado con la prevención del blanqueo de dinero se echa en falta mención a la multa del Tribunal Supremo<sup>34</sup> que confirma la multa impuesta por la Audiencia Nacional, de 1,05 millones de euros impuestos a Mapfre Vida por no prevenir correctamente el blanqueo de capitales en la compañía hasta septiembre de 2005, al determinar que los órganos que tuvo fueron inadecuados e ineficaces. Sería deseable que el Grupo aporte información sobre las medidas tomadas para prevenir estos hechos y las mejoras al respecto, desde la fecha hasta este ejercicio.

Asimismo, menciona su lucha contra el fraude de acciones que busquen obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora. Para ello menciona que realiza acciones formativas y divulgativas en diferentes países, y colabora con instituciones sectoriales para identificar y prevenir acciones fraudulentas. Más allá de esta afirmación no hay información relativa a los mecanismos implantados y desempeño en la materia. Sólo se señala el número de empleados formados en control interno, blanqueo de capitales, lucha contra el fraude, en el código ético y responsabilidad social, aunque sin desglose por país.

Asimismo, informa en su Código Ético y de Conducta, que “MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas”<sup>35</sup>, este Código está bajo el control y supervisión del Comité de Ética de la empresa, que señala posee dos vías de comunicación para enviar denuncias o consultas sobre el Código, un correo electrónico o postal. Para poder realizar una denuncia el empleado debe identificarse, mediante su número de empleado para poder efectuarla, por lo que no es anónimo, sino que la empresa señala que garantiza la confidencialidad de las denuncias y pleno respeto a las personas.

Por otra parte, la empresa informa que espera que sus proveedores y contratista actúen de forma íntegra tanto en su actividad como desempeño.

Además, MAPFRE informa “no tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con la corrupción en el Grupo”<sup>36</sup>, y que posee mecanismos de control para evitar estos sucesos, pero no informa sobre sus procedimientos, ni periodicidad de reunión del Comité.

Sobre la financiación de partidos políticos, señala en su Código de Buen Gobierno que el Consejo de Administración debe “VELAR para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de la Sociedad y los de sus filiales se apliquen directa o indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus respectivos fines u objetivos empresariales; con las únicas excepciones de las donaciones previstas en los estatutos a la Fundación MAPFRE, y de las cantidades de cuantía limitada que con aprobación de la Comisión de Control Institucional se destinen a fines benéficos, caritativos o de conveniencia social acordes con la dimensión empresarial del Grupo”<sup>37</sup>. Asimismo, el artículo 22 de la Fundación señala el mismo propósito, Sin embargo, no se aporta información concreta sobre los sistemas de gestión implantados para prevenir estos asuntos, ni eventuales casos de denuncia en este aspecto.

#### **4.7. Protección de los consumidores**

La información que aporta MAPFRE en relación al consumidor es de carácter principalmente comercial, dado que informa sobre la cuota de mercado de algunos de los países donde opera, el importe que ha pagado por las prestaciones realizadas, los nuevos productos que ha lanzado al mercado o servicios asociados a sus prestaciones, durante el ejercicio 2013.

Por otra parte, informa de productos y servicio de alto contenido social y medioambiental, referidos a productos aseguradores, dirigidos a colectivos de renta limitada adaptadas a las necesidades concretas de

<sup>34</sup> Mapfre pagará 1,05 millones por no prevenir el blanqueo de capitales.

[http://www.economiadigital.es/es/noticias/2013/11/mapfre\\_pagara\\_1\\_05\\_millones\\_por\\_no\\_prevenir\\_el\\_blanqueo\\_de\\_capitales\\_47386.php](http://www.economiadigital.es/es/noticias/2013/11/mapfre_pagara_1_05_millones_por_no_prevenir_el_blanqueo_de_capitales_47386.php)

<sup>35</sup> Código Ético y de Conducta, MAPFRE. Página 12.

<sup>36</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 103.

<sup>37</sup> Código de Buen Gobierno del Sistema MAPFRE. Página 103.

cada país, especialmente América Latina, que se distribuyen por canales no convencionales con una prima reducida. Para dar cuentas de ello, informa por país el tipo de producto, y porcentajes sobre el total de primas de la compañía, sobre el total de primas del ramo y número de clientes asegurados en temas sociales. En el caso de productos medioambientales, se limita más bien a la descripción de productos. No obstante, sería deseable que la compañía pueda aportar información sobre el perfil de los beneficiarios, zonas geográficas, e impactos en las comunidades donde opera de estos servicios y productos y su contribución a las mismas.

Respecto a las quejas y reclamaciones la compañía informa sobre la implantación interna de órganos de protección de sus derechos en algunos de los países donde opera, como la Comisión de Defensa del Asegurado creada en 1984 y la Dirección de Reclamaciones desde 2004; y otros servicios de defensa al cliente en otros países. Además, aporta datos sobre quejas y reclamaciones recibidas y tramitadas, durante el ejercicio 2013 de 21 países (de un total de 47), que son los países en los que tiene establecido un Servicio de Reclamación propio o cuentan con la figura del Defensor del Asegurado. No aporta información del resto de países que no cuentan con este servicio o figura y tampoco indica los motivos por los que no se encuentran habilitados.

Además se informa que el 99% de los escritos que ha recibido la Dirección de Reclamaciones corresponde al negocio en España, y el 1% a la División de Negocios Globales; y que 28 escritos no se pudo determinar a la entidad destinataria. Al entregar mayor detalle sobre los motivos de escritos admitidos corresponden a pretensiones concretas de contenido económico o quejas relativas a incidencias en la tramitación de prestaciones; así como los escritos no admitidos corresponden a que no cumplieron los requisitos legalmente previstos, son datos correspondientes a España. Sería deseable, que la empresa aporte información sobre cómo se gestionan las reclamaciones en los otros países, para saber si los procedimientos son iguales en los 47 países, o bien el sistema de medición cambia, para comprender la diferencia entre España y el resto de países en términos de tasa de reclamación.

A la vez, señala que se ha mejorado el tiempo medio de resolución un 11%; se ha resuelto un 0,7% más de quejas y reclamaciones que al año anterior, “estimándose un 41,2 por 100, porcentaje sensiblemente superior al de 2012, y desestimándose el 49,4 por 100, dos puntos porcentuales menos que en el ejercicio precedente. Además, se otorgaron otras soluciones en el 9,4 por 100 de los casos (alternativa pericial, conocimiento en el curso de la tramitación de que el reclamante había iniciado, paralelamente, un procedimiento judicial o administrativo, desistimiento del reclamante, etc.)”<sup>38</sup>.

Por otra parte, la compañía informa que “Durante el ejercicio 2013 se ha llevado a cabo el proceso de implementación de las 31 recomendaciones que se emitieron por la Comisión de Defensa del Asegurado sobre el ejercicio 2012”<sup>39</sup>. Asimismo, informa que este año la “Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE en su Memoria Anual 2013 ha formulado 46 recomendaciones para incrementar la calidad del servicio a los clientes. Tales recomendaciones se han extraído de las 870 reclamaciones que ha resuelto, habiéndosele elevado 888”<sup>40</sup>. A raíz de esta labor, la Dirección de Reclamaciones ha determinado en su Informe Anual, 14 criterios generales de actuación para reducir la tasa de reclamaciones y quejas de los usuarios. No se aporta información sobre los criterios de selección de estos criterios generales de actuación, ni de la valoración por parte de las respectivas unidades de análisis de los mismos.

Los citados criterios generales de actuación, tras su aprobación por los órganos de dirección, han sido puestos en conocimiento de las respectivas Unidades para su análisis y valoración de implantación como un instrumento más destinado a mejorar el servicio a los clientes y usuarios.

Frente a esta información sería deseable que Mapfre aportará datos sobre los resultados de las implementaciones realizadas, los departamentos de la empresa implicados, los mecanismos de gestión abordados, el perfil de los usuarios que establecen las reclamaciones (más allá de la descripción general por clúster de clientes); cobertura de la encuesta de satisfacción, entre otras variables que permitan examinar el desempeño del Grupo de manera global sobre las quejas y reclamaciones.

Por otra parte, la empresa informa sobre resultados de encuestas de satisfacción de clientes, o índices de renovación de productos en algunos o sus principales países, sin aportar datos sobre los criterios de

---

<sup>38</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 55.

<sup>39</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social, página 52.

<sup>40</sup> Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 53.

selección de estos indicadores, ni comparabilidad de los mismos con años anteriores. Asimismo se mencionan procesos internos de gestión, programas de fidelización, pero no se hace referencia a órganos de control y gestión de los mismos, ni los procedimientos establecidos para ello. Por último informa de diferentes certificados de calidad, (ISO 9001, ISO 14001, otras) en diferentes países, por lo que cabe la pregunta si las filiales tiene una forma diferentes de gestión que no permite que el Grupo en su totalidad obtenga los certificado de calidad en todas sus sucursales.

Respecto a la confidencialidad y seguridad Mapfre informa que tiene un compromiso irrenunciable frente a sus clientes, para garantizar la protección de datos de los clientes y que para ello existen procedimientos específicos entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad a trabajadores, colaboradores y proveedores así como auditorías periódicas. Además, informa que dispone de un Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información basado en la normativa ISO al respecto, que le permite cumplir con los estándares de seguridad internacionales más exigentes, que se aplican a todos los procesos y actividades del Grupo. También, cumple con la legislación en materia de seguridad, aplicando y vigilando el cumplimiento mediante controles y procedimientos exigidos en su propio cuerpo normativo.

MAPFRE aporta información sobre el estado de situación de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes<sup>41</sup>

#### **4.8. Gobierno corporativo**

El Grupo Informa que al cierre del año 2013, la Sociedad contaba con un total de 266.984 accionistas, de los que 263.435 tenían residencia en España con una participación individual inferior al 0,10% del capital. La FUNDACIÓN MAPFRE, mediante su participación directa e indirecta, es titular del 67,7% del capital social; los inversores españoles con participación superior al 0,1% representaban el 3,8%. En cuanto a los accionistas con residencia en otros países, el 17,7% correspondía a inversores con participación superior al 0,1% y el 1,5% al resto.

Asimismo, informa que el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE prevé la existencia de un Comité de Nombramientos y Retribuciones, órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo de la política de designación y retribución de los Altos Cargos. Este comité está integrado por 7 miembros, en su mayoría vocales no ejecutivos, designados por el Consejo de Administración por un período máximo de cuatro años, con posibilidad de reelección. Este comité ha celebrado 5 reuniones en el ejercicio 2013. Sin embargo, no da cuenta de los resultados de dicha reuniones.

Entre los principales compromisos de MAPFRE se encuentran la generación de valor y la adecuada remuneración a sus accionistas. Por ello, el Consejo de Administración ha acordado abonar un dividendo activo a cuenta de los resultados del ejercicio 2013 de 0,05 euros por acción, con lo cual ha elevado el dividendo total pagado en el año a 0,12 euros por acción, la misma cifra que en el año anterior. El desembolso total en 2013 en concepto de dividendos ha ascendido a 369,6 millones de euros. Debe destacarse que, desde que se inició la actual crisis económica y financiera en 2007, MAPFRE ha aumentado el importe destinado a dividendos en un 47,6%.

En relación al Consejo de Administración, se mantiene el número total de consejeros en 20, seis consejeros ejecutivos, siete consejeros dominicales y siete consejeros independientes. Este año se han incorporado al Consejo de Administración dos mujeres, siendo un total de tres mujeres, como consejeras (14,2% del total del Consejo). Al respecto la empresa señala que el Comité de Nombramientos y Retribuciones, para el Consejo de Administración, cuida que se consideren a personas de ambos sexos que reúnan las condiciones y capacidad necesarias para el cargo velar; y que el nombramiento de nuevos consejeros depende, en gran medida, de la aparición de vacantes en el seno del Consejo, lo que no sucede frecuentemente. No obstante, no aporta mayor información sobre medidas que pueda adoptar para mitigar la diferencia de género ni hay información sobre los motivos que justifican ese desequilibrio de género.

La estructura del consejo no sigue todas las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El número de consejeros supera el recomendado y tampoco llegan a un tercio el número de consejeros independientes, ni tienen capacidad de solicitar convocatoria del consejo, ni introducir puntos en el orden del día. Además, no siempre se explica convenientemente los criterios tenidos en cuenta para

---

<sup>41</sup> Informe Anual 2013. Mapfre. Responsabilidad Social. Página 105.

la renovación de los consejeros, fundamentalmente en los procedimientos de selección de dichos cargos. Tampoco se describen los procesos garantes de los principios de diligencia y lealtad de los administradores. En relación a otras recomendaciones de buen gobierno, se han encontrado compromisos y declaraciones en los reglamentos analizados, pero no evidencias de que existan mecanismos, procedimientos o sistemas de gestión que garanticen su aplicación.

Respecto a la retribución básica de los consejeros externos, se informa que es aprobada por la Junta General a propuesta del Consejo de Administración, y previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. El importe de la retribución contractual de los consejeros ejecutivos, las dietas por asistencia de los miembros externos de las Comisiones y Comités Delegados y la asignación fija por presidencia de los Consejos Territoriales son aprobadas por el Consejo de Administración, previo informe del citado Comité.

El Comité de Nombramientos, no está compuesto íntegramente por consejeros externos, sino incluye ejecutivos y dominicales. El informe de retribuciones se somete a aprobación como punto separado del orden del día; y por otra parte no hay beneficiarios de cláusulas de blindaje aunque su autorización depende del Consejo y no de la Junta de Accionistas.

Asimismo, se señala que la retribución básica de los consejeros externos consiste en una asignación fija anual por la pertenencia al Consejo de Administración, cuyo importe fue de 47.003 euros en 2013 y de 46.308 en 2012. Dicha cantidad se incrementa en un 50% en el caso de las personas que ocupan el cargo de Vicepresidente del Consejo de Administración o presiden una Comisión o Comité Delegado, sin que quepan incrementos acumulativos cuando una misma persona ocupa varios cargos. Además tienen establecido un Seguro de Vida para caso de muerte, con un capital asegurado de 150.253 euros, y disfrutan de algunas de las ventajas reconocidas al personal, como el seguro de enfermedad.

MAPFRE informa que forma parte de los índices bursátiles FTSE4GOOD, al FTSE4Good Ibex, y al DowJones Sustainability World Index, pero no aporta información sobre los porcentajes de inversión realizados con criterios de sostenibilidad por parte de la propia empresa y a través de su actividad financiera, de los criterios de las inversiones institucionales, ni del plan de pensiones de los empleados.

## **5. Conclusiones**

La valoración global de la empresa es de **1,35**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,32**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,52**, situándose en el estadio de *información escasa*.

Como se ha mencionado MAPFRE indica que posee políticas de actuación de responsabilidad social, política ambiental, un sistema de Gestión de Riesgos, compromisos con grupos de interés. Sin embargo, en la información que aporta para dar cuenta de los avances y progresos en estas materias se evidencian pocas referencias a los procedimientos, órganos de gobierno responsable, alcance, sistemas y periodo de evaluación, resultados...

Al respecto sólo menciona “la Dirección General de Auditoría Interna ha realizado 101 trabajos especiales en 2013 sobre diferentes aspectos vinculados a la responsabilidad social en el conjunto del Grupo”<sup>42</sup>. En este sentido, sólo informa de los aspectos evaluados, pero sin conocer los resultados de dichas evaluaciones, medidas de mejora, periodicidad, entre otros aspectos que permitan dar cuenta del desempeño del grupo en estas materias.

Asimismo se informa que “en 2013 se ha iniciado un proyecto de medición y gestión de la reputación corporativa a nivel global, comenzando por el análisis de dos de sus grupos de interés estratégicos: *empleados* y *Sociedad*. Este análisis se ha hecho en España, EE.UU, Brasil, México y Turquía. Los resultados obtenidos se utilizarán para el diseño y ejecución de planes de acción de reputación corporativa, e identificar los riesgos y oportunidades de la reputación”<sup>43</sup>. Sería deseable que el Grupo

<sup>42</sup> Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 21.

<sup>43</sup> Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 19.

aportara más información sobre los criterios de selección de estos países, entre otras cosas que permitan comprender el comportamiento de la empresa.

Tampoco se han identificado evidencias de conexión entre los aspectos económicos, sociales y medioambientales del negocio, por lo que la imbricación y transversalidad de la responsabilidad social en la gestión empresarial no queda garantizada. No se observa alineación estratégica con la política de RSC y no hay identificación, ni seguimiento de objetivos, ni sistemas relevantes de medición y seguimiento de los impactos sociales de sus actividades. Además, la información presentada no se presenta de manera neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos y se tiende a presentar datos en valores absolutos, en lugar de indicadores o valores relativos.

En este sentido, es deseable que MAPFRE pueda aportar información sobre los procedimientos de la construcción de sus asuntos materiales, alcance de los grupos interesados que han participado, mecanismos de priorización de los asuntos relevantes, entre otros; así como de las evaluaciones realizadas por las consultoras externas en torno a los países con riesgos de vulneración de los derechos humanos, derechos laborales y/o cambio climático y las recomendaciones, medidas adoptadas en países donde opera, tales como Rusia, China o Colombia.

Asimismo, se espera que se pueda aportar más información sobre los indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Al dar cuenta de los diversos aspectos del desempeño de MAPFRE, ésta aporta información de diferentes países donde opera según el indicador; lo cual no permite la comparabilidad de la información que permitiera evaluar por parte de los grupos de interés el desempeño económico, ambiental y social, puesto que no se presenta la información de manera homogénea en términos de alcance y límites que permitan comprender las variaciones en los indicadores. Sería deseable, además, que las variaciones negativas, sean explicadas, como son los casos de algunos indicadores medioambientales.

Las referencias e información aportada sobre los programas y proyectos de beneficio social, son insuficientes para examinar la cobertura, alcance y perfil de los beneficiarios, así como los impactos y consecuencias a nivel social, económico y ambiental; tampoco se evidencia los organismos responsables, objetivos planteados, indicadores y procedimientos de evaluación, ni resultados que permitan inferir los beneficios para las comunidades afectadas, y usuarios

La política de riesgos está orientada principalmente a la gestión operativa, destacando el blanqueo de capitales, la lucha contra el fraude y la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno ni cómo se impide un posible tráfico de influencias, o pertenencia a una ideología o partido político,

El informe se realizó conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) 3.1, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras; incluyendo algunos de los requerimientos de la versión 4.

Asimismo, informa que los datos “datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, e incluyen los aportados por las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, EE.UU, Colombia, Chile, México, Puerto Rico, Turquía y España (que en su conjunto representan el 83 por 100 del volumen de negocio del Grupo)”<sup>44</sup>. Sería deseable que la información de estos países se pueda identificar de manera más precisa a lo largo de todo el ejercicio de rendición de cuentas, de manera de poder establecer comparaciones que permitan evaluar el desempeño de la empresa a nivel global.

Por último, MAPFRE señala que el informe de Responsabilidad Social, se realizó de acuerdo al grado de cumplimiento A+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3 del Global Reporting Initiative; cuyo nivel que fue refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst&Young.

---

<sup>44</sup> Informe anual 2013, Mapfre. Responsabilidad Social, página 87.