

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

MAPFRE es una empresa que desarrolla actividades aseguradoras, reaseguradoras, financieras, inmobiliarias y de servicios.

Alcance geográfico

MAPFRE opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

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

Tiene presencia en once países considerados paraísos fiscales, sobre los que facilita la siguiente información sobre su actividad:

- Bahrein (asistencia en viaje)
- Filipinas (seguros)
- Irlanda (asistencia en viaje)
- Jordania (asistencia en viaje)
- Malta (seguros, asistencia, riesgos especiales)
- Hong Kong (asistencia, riesgos especiales)
- Luxemburgo (reaseguros, garantía de vehículos)
- Panamá (seguros, asistencia en viaje)
- Puerto Rico (seguros, mediación de seguros, financiera, contratos de garantía extendida, protección contra robos)
- República Dominicana (sociedad de valores, seguros, financiación de pólizas, asistencia en viaje)
- Uruguay (seguros, financiera, asistencia en viaje, call center)

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, MAPFRE informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.
- DowJones Sustainability World Index

Normativa Internacional

MAPFRE expresa su compromiso con la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

Estándares voluntarios

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

- Pacto Mundial
- UNEP FI

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:

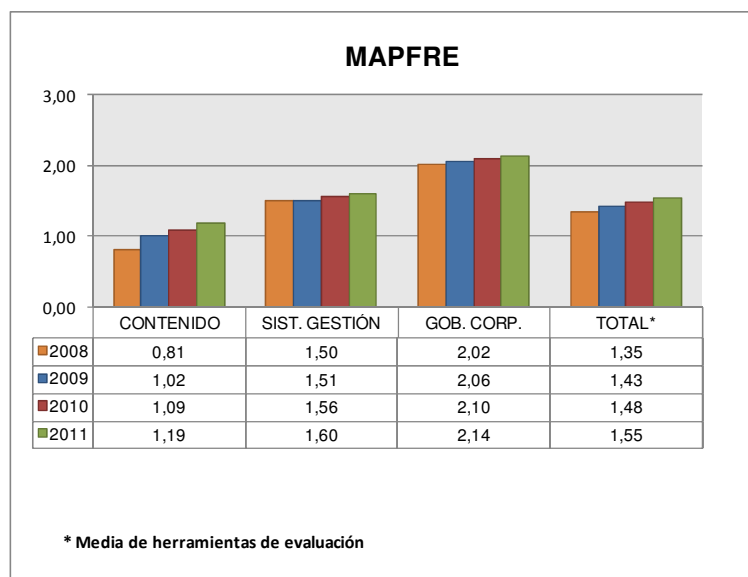
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Documentación Anual 2011	Incluye dos volúmenes: 1. Cuentas Anuales, Informe de Gestión y Sociedades Filiales y Participadas; 2. Responsabilidad Social
Documentación Anual 2011 específica por país	Informe anual de Responsabilidad social de Argentina, Brasil; Méjico, Colombia y Puerto Rico
Informe 2011 Fundación MAPFRE	
Reglamentos Internos	Reglamento del Consejo, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Informe sobre política de retribuciones de los consejeros, Reglamento Interno de Conducta de los valores cotizados emitidos por MAPFRE y Código de Buen Gobierno
Memoria Comité de Auditoría 2011	

II.TABLAS DE RESULTADOS

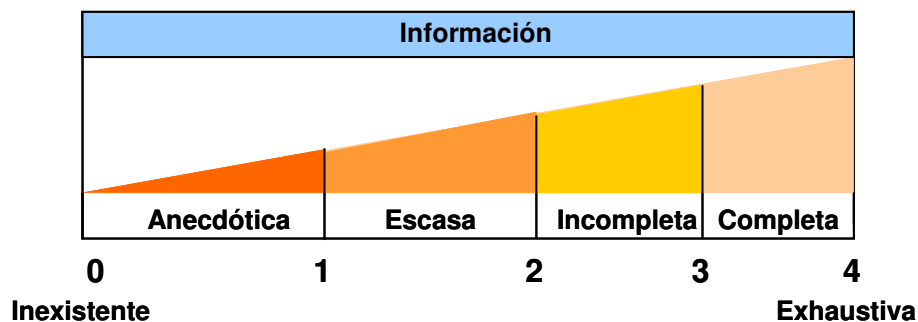
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	1,85
Indice&Perfil GRI	2,14
GRI Indicadores	1,32
Principios GRI	2,08
GOBIERNO CORPORATIVO	2,14
ONU	1,06
AA1000	1,31
AA1000 Indicadores	1,25
AA1000 Principios	1,38
NEF	1,38
TOTAL	1,55

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,55**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,19**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,60**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,14**.

MAPFRE emplea en este ejercicio la versión 3.1 (G3) y el suplemento sectorial financiero de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), como marco para estructurar la información sobre su desempeño económico, social y medioambiental. La información sobre los contenidos sigue siendo muy limitada, y sólo se aprecia un leve avance en la respuesta de algunos indicadores medioambientales, laborales y de derechos humanos. La calidad de la información continúa siendo bastante limitada y no es significativa frente al conjunto de las actividades, productos y servicios, así como el ámbito geográfico en el que opera la compañía.

En cuanto a los sistemas de gestión, no se han producido avances significativos. El alcance de la memoria se limita a la actividad del negocio asegurador. Sigue sin haber evidencias de la participación de los stakeholders, se mantienen las mismas restricciones, y no se han identificado nuevos mecanismos garantes de la materialidad y la inclusividad de los mismos. Tampoco se han encontrado evidencias sobre procedimientos para la fijación de objetivos, control de resultados, auditorías internas del proceso o planes y/o procedimientos en relación a las distintas dimensiones de RSC.

El desglose de los indicadores por país o región continúa siendo muy limitado, a pesar de que la parte internacional supone más del 60% del volumen de negocio. El informe corporativo de Responsabilidad Social se complementa con informes específicos de Responsabilidad Social para Argentina, Brasil, Colombia, Méjico y Puerto Rico. Si bien este año se han incrementado en dos el número informes específicos editados (Colombia y Puerto Rico), los datos y la información adicional que presentan los informes específicos no amplía de forma significativa la información del informe corporativo.

En este ejercicio se continúan detectado discrepancias importantes entre los distintos informes de responsabilidad social. Se continúan reflejando dos mapas distintos de grupos de interés en cuanto al nivel de estructuración y los stakeholders considerados. También las tablas de indicadores GRI verificados muestran discrepancias entre el

informe corporativo y los específicos en cuanto a los indicadores considerados, el alcance y la respuesta que se proporciona.

b. CONTENIDOS RSC

La evaluación de los contenidos de RSC de MAPFRE mantiene la tendencia de ligera mejoría respecto a ejercicios anteriores, aunque la información que reporta sobre los contenidos de la RSC sigue siendo escasa. Frente al ejercicio anterior se aprecia una mejoría fundamentalmente en los indicadores de medio ambiente y prácticas laborales. Se mantienen como mejor valorados los indicadores económicos y los de prácticas laborales; mientras que los peor valorados son los indicadores de sociedad, financieros y de responsabilidad de productos. Finalmente, los indicadores de derechos humanos, aunque han mejorado ligeramente, continúan siendo sobre los que se aporta menor información.

La información económica es la que vuelve a presentar un mayor detalle, pero se siguen identificando carencias importantes, como la referencia que hace el informe de RS, para localizar la información de un indicador GRI (EC1), a la totalidad de las cuentas anuales y que suponen 103 páginas¹. Este indicador se refiere al valor económico directo generado y distribuido que hace referencia, entre otros, a la retribución de empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Como en años anteriores, se omite o se presenta con insuficiente desglose datos importantes como el pago de impuestos, subsidios, ayudas o exoneraciones fiscales recibidas. Por lo tanto, no es posible conocer la aportación de MAPFRE a los recursos de cada país, ni su comportamiento en materia de impuestos, dato especialmente relevante para entender de qué forma aporta a los recursos públicos y por tanto al desarrollo de los países donde opera.

En el presente ejercicio el número de territorios en los que MAPFRE tiene presencia y son considerados paraísos fiscales² ha pasado de diez a once. Se ha detectado una nueva sociedad dependiente y que consolida por integración global, denominada MAPFRE ASISTENCIA LIMITED³, que se encuentra localizada en Hong Kong. Si bien MAPFRE reporta datos económicos sobre la misma, se omite el territorio en donde se encuentra localizada, limitándose a explicitar su domicilio a una calle, sin mención a ciudad, región o país.

A continuación se detalla el listado de sociedades sobre las que se considera conveniente que MAPFRE aporte mayor cantidad de información, debido fundamentalmente a que la actividad sobre la que informa se podría considerar ajena a la propia de la compañía, o por el riesgo que tiene la prestación de esos servicios en territorios con la consideración de paraíso fiscal.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
MAPFRE ASISTENCIA LIMITED	Hong kong	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE WARRANTIES	Luxemburgo	Garantía de vehículos

¹ Libro 1. Cuentas anuales e informe de gestión consolidados. Sociedades Filiales. Pags 78-181

² Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

³ MAPFRE Asistencia china (http://www.mapfreasistencia.com/mapfreasistencia/es/paises/ficha_chn.html)

INDUSTRIAL RE MUSINI S.A.	Luxemburgo	Reaseguros
MAPLUX REINSURANCE COMPANY LTD	Luxemburgo	Reaseguros
MIDDLESEA ASSIST LIMITED	Malta	Asistencia y riesgos especiales
MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP	Puerto Rico	Financiera
MAPFRE DOMINICANA, S.A.	República Dominicana	Sociedad de valores
APOINT, S.A.	Uruguay	Financiera
FANCY INVESTMENT	Uruguay	Financiera

Al igual que el número de paraísos fiscales en los que opera MAPFRE ha aumentado, el número de sociedades en relación al pasado ejercicio también se ha incrementado en dos: MAPFRE ASISTENCIA LIMITED, que se ha mencionado anteriormente y se encuentra localizada en Hong Kong, y MIDDLESEA ASSIST LIMITED, domiciliada en Malta. De ambas sociedades se informa que tienen una actividad denominada “riesgos especiales”. Este es el primer año en el que se informa sobre esta nueva actividad en el Grupo MAPFRE, sin que se haya aportado ninguna explicación o definición de la actividad. Se ha identificado una tercera sociedad localizada en Taiwán y dedicada a la misma actividad.

La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social y por tanto, es requisito de ésta la transparencia fiscal, para entender qué estrategia y comportamiento fiscal está aplicando la empresa. Esta información permitiría valorar el ejercicio de responsabilidad fiscal de cada empresa mediante la contribución a los recursos públicos de los países, de forma adecuada y proporcional a los beneficios obtenidos. Los recursos públicos son necesarios para desplegar políticas públicas eficaces que aseguren los derechos de las personas, así como el correcto funcionamiento de las normas de gobernabilidad democrática y de mercados de libre competencia. Por ende, es imprescindible informar transparentemente, con datos e información relevante, sobre la estrategia y comportamiento fiscal por país, en especial si se está operando en territorios considerados como paraísos fiscales.

En lo referente a la estrategia fiscal y la estructura impositiva de la entidad, el detalle que se ofrece es escaso, puesto que no se facilita información alguna sobre el desglose del pago de impuestos por países, sino que únicamente se indica el total devengado. Si bien se informa para todas las sociedades de una tasa fiscal efectiva, ésta parece que se refiere en la mayor parte de sociedades a la tasa fiscal nominal por sociedad-país. Si bien MAPFRE informa de un gasto por impuesto de operaciones continuadas de 414,8 millones de euros, el impuesto a pagar neto asciende a 122,5 millones de euros que supone un 7,5% sobre los 1.627 millones del resultado del ejercicio antes de impuestos.

De esta forma, en Brasil se informa de una tasa efectiva del 40% para 21 sociedades y del 34% para 3 sociedades. En Argentina del 35% para las 8 sociedades, En EE.UU del 40% para las 11 sociedades, en Colombia del 34% para 5 sociedades y del 30% para 1 sociedad, en México del 30% para 2 y del 28% para 6, en República Dominicana del 25% para las 3 sociedades, y así para la mayoría de los países.

Sólo para España y Puerto Rico se observa que la tasa fiscal que MAPFRE declara se corresponde a la efectiva. En Puerto Rico, la tasa fiscal por empresa oscila entre el 0% para MAPFRE PRAICO CORPORATION y el 27,26% de MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP. La tasa media fiscal efectiva para las nueve sociedades de Puerto Rico se ha estimado (en función de la información que aparece en las cuentas anuales) en un 5,2%.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta el número de países que son considerados paraísos fiscales en los que MAPFRE opera, sería un ejercicio de transparencia, más en el contexto de crisis actual, desglosar la información impositiva nominal (tasa real efectiva, impuestos pagados y exenciones desglosadas por países), relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos.

Durante este ejercicio se ha reportado con un mayor desglose sobre algunos indicadores laborales. Se ha incrementado el número de países sobre los que se informa del porcentaje de incremento salarial con respecto al salario mínimo del país, se presentan datos porcentuales de empleados que han disfrutado de beneficios sociales, se ha ampliado de 24 a 35 países el protocolo para la prevención y tratamiento del acoso en la empresa y se incrementa a nivel global el número de trabajadores representados en comités de salud y seguridad.

En cualquier caso, la información que reporta sobre las prácticas laborales, sigue siendo incompleta y hay carencias importantes, como el desglose de información relevante a nivel país. También se echa especialmente en falta algún tipo de explicación o comentario en la evolución de algunos indicadores laborales, como que la plantilla en España ha disminuido en 5.823 personas debido a la venta de MAPFRE QUAVITAE, o que se sigue incrementado el número de horas perdidas por absentismo y el número de accidentes laborales. No se informa ni para España ni para el extranjero sobre los canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores, restringiendo la información que otros años se indicaba para España sobre la actividad de las comisiones que establece el convenio (comisión mixta, comisión de desarrollo profesional, comisión de igualdad de oportunidades, comisión de control del plan de pensiones) sin aportar ninguna explicación que permita conocer el motivo de esta ausencia de información previamente disponible.

La información que aporta la empresa sobre cuestiones de derechos humanos evidencia que MAPFRE no dispone de los medios necesarios que aseguren el respeto a los derechos de los trabajadores en su ámbito de influencia. La información, aunque ha mejorado levemente, continúa siendo muy limitada. Así por ejemplo, en lo referente al derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos, en el informe de progreso del 2008 se mencionaba: “Los mecanismos de dialogo establecidos con carácter permanente con los representantes sindicales nos permiten afirmar que no hay factores de riesgo que puedan poner en peligro la negociación colectiva... y sin embargo MAPFRE Colombia no cuenta con ninguna asociación sindical”. En los informes de progreso de los años 2009 y 2010 se elimina la referencia a Colombia y se menciona que “MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales”. En el último informe de progreso se limita a dar datos globales de porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo, sólo se desglosa la representación sindical a nivel de España (93%) y Argentina (91%).

El porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos ha pasado del 67% en 2009 al 62%% en 2011. El número de países en los que sus empleados están

cubiertos por un convenio colectivo es de 12, de los 46 países que opera. Colombia y China son algunos países⁴ donde tiene presencia, y donde los derechos laborales no están garantizados o se encuentran limitados⁵.

En relación a los clientes, aunque la cobertura de la información se ha ampliado más allá del ámbito nacional, y en concreto a Argentina, Brasil, Colombia, México y Puerto Rico; no se han encontrado evidencias sobre la renuncia explícita a la utilización de prácticas contractuales abusivas en todas las unidades de negocio y países donde opera. Tampoco hay evidencias que permitan concluir que se estén empleando criterios para evitar la discriminación en sus decisiones de gestión y no se incluye información relevante que permita entender cómo se están considerando los criterios sociales, ambientales o de derechos humanos en el diseño, comercialización y gestión de los productos y servicios.

La rendición de cuentas en aspectos referentes a la sociedad es también escasa, especialmente en temas de corrupción y soborno, competencia y precios, así como de contribuciones a partidos políticos o similares. Este hecho es especialmente relevante debido a que más del 60% del volumen de negocio proviene del exterior. La rendición de cuentas en estos aspectos está básicamente referenciada al Código de Buen Gobierno y al informe de progreso del Pacto Mundial. Como en años anteriores, no se identifican evidencias de que MAPFRE disponga de políticas, procedimientos y mecanismos eficaces en esta materia. Tampoco hay información sobre las iniciativas para luchar contra el soborno, la corrupción o la extorsión, más allá del compromiso de la compañía con el cumplimiento de las legislaciones en los países en los que opera o normas internas.

La calidad de los contenidos en materia medioambiental ha mejorado ligeramente respecto al año anterior. Se realiza un mayor desglose en España de las emisiones de CO₂. Asimismo, se indica un alcance global de la respuesta para 16 de los 30 indicadores GRI. Se incluyen datos de indicadores de desempeño medioambiental en EE.UU, ampliando este año a siete países de América. Se proporciona información sobre un mayor número de indicadores, como por ejemplo las emisiones indirectas del consumo eléctrico, el consumo de gasóleo, el consumo eléctrico por empleado o la gestión de residuos de ordenadores y equipos electrónicos. Del mismo modo, se reduce el número de indicadores “no determinados”..

En cualquier caso, la calidad de la información continúa siendo escasa y existen dudas sobre el alcance efectivo de los datos reportados. Asimismo, se continúa respondiendo de forma genérica y similar a años anteriores para varios indicadores, como la respuesta que se otorga a los indicadores de biodiversidad (EN11, EN12, EN13, EN14, EN15 y EN25). Por ejemplo, se afirma que “los edificios, sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales del Grupo MAPFRE en España y de entidades de seguro directo en América no se encuentran ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas”. Además de genérico, este comentario resulta confuso debido a la doble negación que incluye.

Llama la atención la forma de reportar al respecto de los indicadores de biodiversidad, que ha ido variando en los últimos años. En el año 2008 se refería a “todas las instalaciones de MAPFRE están ubicadas en suelo urbano o industrial y no están

³Amnistía Internacional Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011/world-by-region>

Informe de Amnistía Internacional 2007- Sindicalismo en Colombia: Homicidios, detenciones arbitrarias y amenazas de muerte (www.amnistiainternacional.org)

⁵ Confederación Sindical Internacional: Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales en el mundo: (<http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>)

próximas a espacios naturales protegidos, ni en áreas de alta diversidad no protegidas, por lo que no se generan impactos directos sobre la biodiversidad”. En el año 2009 se limita la respuesta a “espacios naturales protegidos” y se omite “ni en áreas de alta diversidad no protegidas”. En el año 2010 limita el alcance a “los edificios sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales”. Y finalmente el año 2011 a “los edificios sedes sociales de entidades o de direcciones generales territoriales del Grupo MAPFRE en España y de entidades de seguro directo en América”. No queda claro el motivo por el cual las áreas de negocio e instalaciones a las que se hace referencia varía cada año, ni se entiende si aquellas que no se mencionan son las que sí tienen impactos sobre la biodiversidad o se encuentran situadas en áreas de alta biodiversidad, pero protegidas, con lo cual se estima que no existe riesgo. En cualquier caso, sería deseable una mayor claridad al respecto por parte de MAPFRE y la utilización de un criterio de reporte inequívoco y constante, así como un alcance definido..

Por otro lado, un año más, no se ha encontrado ninguna información sobre el capítulo de inversión socialmente responsable que es especialmente relevante en el sector de actividad de MAPFRE. No es posible saber si la empresa cuenta con criterios de responsabilidad social en los procesos de toma de decisiones de negocio, ni en lo que se refiere a las inversiones institucionales de MAPFRE. En este sentido, el Centro de Investigación Profundo Economic Research⁶ ha realizado un estudio, donde MAPFRE aparece como una de las compañías cuyos fondos de inversión poseen participación accionarial en “productores de armas controvertidas”, sin que la empresa aporte información que aclare o desmienta lo expresado en dicho informe.

La cobertura de la información de otros Stakeholders como proveedores y mediadores es muy limitada. Respecto a los proveedores no hay información relevante, ni sobre la supuesta aplicación de criterios de responsabilidad social en la selección de los mismos. Respecto a los mediadores la información que se proporciona es también anecdótica.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La valoración de los sistemas de gestión, en base a la información disponible, apenas ha sufrido mejoría. Como en años anteriores, el alcance considerado por MAPFRE se limita a las unidades del negocio de seguros, sin que se justifique suficientemente el por qué de esta limitación, o se dé alguna indicación precisa sobre cuándo se cubrirán las demás filiales y ámbitos de actividad del Grupo. Solamente el capítulo de MAPFRE y sus empleados, se refiere con carácter general a todas las actividades que el grupo MAPFRE desarrolla. Esto hace que se cuestione la materialidad de la información incluida en las memorias publicadas, ya que se deja fuera de la rendición de cuentas una parte significativa del grupo.

Por otro lado, MAPFRE informa que el diseño y aprobación de las políticas de RSC son competencia del Consejo de Administración según está expresado en el Reglamento del Consejo. También existe una Dirección General de RSC integrada dentro del Departamento de Comunicación y un Comité de RSE. Con la información disponible, no se evidencia la existencia de un Sistema de Gestión de la RSC transversal que integre a todas las empresas del Grupo en todos los lugares donde opera.

⁶ RESUMEN EJECUTIVO de la investigación de PROFUNDO Economic Research para SETEM en su campaña Banca Limpia
(http://periodismohumano.com/files/2011/05/resumenejecutivo_negociosucios.pdf)

En el año 2010 MAPFRE revisó y modificó el mapa de partes interesadas. La renovación del mapa de grupos de interés no ha supuesto la inclusión de nuevos canales de participación de los stakeholders, ni mayor información, ni información relevante sobre la participación de los mismos, ni sobre qué acciones ha realizado la compañía para recoger sus expectativas y dar respuesta a las mismas. Tampoco se recoge ningún canal de comunicación garante de la participación de las partes interesadas, más allá de las comisiones que ya existían en España con la representación legal de los trabajadores, de la intranet para empleados o la red de oficinas comerciales para los mediadores y clientes. Por lo tanto, no se han encontrado evidencias de cumplimiento del principio de inclusividad, debido a que no se incluye ningún comentario en el informe de las partes interesadas; y tampoco hay evidencias de que el informe satisfaga sus expectativas de información o que se hayan tenido en cuenta sus inquietudes o preocupaciones. Por lo tanto, y en base a la información analizada, no se puede evidenciar que la relación de la empresa con sus partes interesadas esté sistematizada, ni estructurada en aspectos relacionados con la RSC.

El informe Corporativo de RS se complementa este año con informes específicos de Argentina, Brasil, Colombia, Méjico y Puerto Rico. Durante este ejercicio se ha editado y distribuido por primera vez el de Puerto Rico y se ha localizado también el de Colombia, que desde el año 2009 se mencionaba sin que fuera posible acceder a el.

Los informes específicos presentan poca información relevante en materia de responsabilidad social. En general los informes no presentan objetivos, ni datos significativos que amplíen la información que presenta el informe corporativo. Tampoco se informa de cómo se da respuesta a las partes interesadas, así como de procedimientos y sistemas de gestión.

Como en años anteriores se vuelven a detectar discrepancias importantes entre los distintos informes de RS. Como por ejemplo, la existencia de dos mapas de grupos de interés distintos; el que aparece en el informe corporativo, Argentina, Colombia, Méjico y Puerto Rico; y otro en el de Brasil, que presenta un mapa de partes interesadas distinto y estructurado sólo en dos niveles. Las tablas de indicadores GRI verificados presentan discrepancias y contradicciones, entre los indicadores del informe corporativo del grupo, las tablas de indicadores por países que aparecen en el informe corporativo y los indicadores que se presentan en los informes específicos de los distintos países. Esta inconsistencia de datos reportados genera poca confianza sobre la certidumbre de los mismos, así como sobre los sistemas de gestión y de verificación de la información.

Así por ejemplo, 16 indicadores GRI de Brasil que se referencian como verificados en el informe corporativo para este país, en el informe específico de Brasil se indica “n/a” (no aplica), o 14 de los indicadores que aparecen con respuesta y verificados en el informe específico de Brasil no aparecen en la tabla del informe corporativo de indicadores GRI verificados para Brasil en el informe del grupo. En el informe específico de Colombia se responde como “n/a” o “n/d” a 13 indicadores que se indican verificados en el informe corporativo para este país. También se aprecia que en el informe corporativo se indica un alcance de grupo para al menos 8 indicadores de Colombia que no han sido determinados o no aplica en el informe específico de este país, y 13 indicadores (EC4, EN4, EN8, EN11, EN13, EN14, EN15, EN16, EN25, EN30, LA15, SO5 y SO6), que en el informe de Brasil se indican como “n/a”.

La plantilla de MAPFRE en España ha pasado en el último año de 11.046 a 10.571 personas, lo que supone una disminución del 34%, debido a la venta de la división de atención a la dependencia, MAPFRE QUAVITAE. No se reporta información alguna en

la memoria social, más allá de una nota que indica la venta de la compañía. La falta de información al respecto es especialmente relevante, ya que se trata de la enajenación de una sociedad de casi 6.000 trabajadores. Además, tampoco hay ninguna mención sobre los trabajadores subcontratados en las instalaciones de MAPFRE en España, cuando el análisis del observatorio RSC del año anterior indicaba que podría haber más de mil trabajadores subcontratados⁷.

En el informe de RS del año 2010 se informaba que se había elaborado en España un Plan de Igualdad negociado y firmado con la representación legal de los trabajadores. De las medidas que se informaba que contenía el plan del 2010 sólo se informa en el ejercicio 2011 de cuestiones de formación en materia de igualdad, no se menciona nada sobre las otras dos medidas que contenía el plan, como eran el acceso al empleo y promoción, así como la retribución. Respecto al Protocolo de Actuación para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, sólo se informa que se ha extendido la implantación a 34 países y que se han recibido siete denuncias de acoso, de las que seis han sido resueltas a través de los procedimientos internos.

Como en años anteriores, no hay rendición de cuentas de algunos indicadores medioambientales. Por ejemplo, la respuesta de la compañía al indicador GRI (EN29), que está verificado, es “no aplica”. El indicador se refiere a los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal. Tampoco se informa de la política de la empresa para luchar contra el cambio climático, ni sobre el uso de energía renovables y otras iniciativas de sustitución tecnológica que permitan disminuir los impactos negativos en el medio ambiente.

Se echa especialmente de menos que una parte importante de datos cuantitativos no se confrontan con los referidos al año anterior, dificultando el análisis y comparación. Entre otros, se puede citar la mayoría de la información cuantitativa de carácter laboral, como las plantilla totales por áreas geográficas, la plantilla por estructura organizativa, discapacidad, contratación fija, altas y bajas, índice de rotación, la selección, la movilidad y promoción interna, la evaluación y el desarrollo, la retribución, la conciliación de la vida familiar y laboral, la igualdad de oportunidades y la salud y seguridad en el trabajo.

El informe de verificación está realizado por un tercero independiente, y con un alcance para las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras. La cobertura del mismo se incrementa hasta un 84% del volumen de negocio. Como en años anteriores, los procedimientos efectuados en la verificación se limitan a reuniones con responsables de MAPFRE, revisión de actas, la adecuación de la estructura y contenidos, análisis de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de datos, comprobación de una muestra de indicadores del suplemento financiero y análisis de razonabilidad para la consideración de “no aplicables” o “no disponibles” de los indicadores. Por lo tanto, en base al informe de verificación, no se encuentran evidencias de que la verificación abarque la fiabilidad de la información; relevancia, materialidad e inclusividad del proceso; o que el sistema de gestión de la RSC y el proceso de elaboración de los documentos hayan sido auditados internamente; ni que los distintos stakeholders hayan sido consultados sobre los procesos adoptados, o se haya tenido en cuenta su opinión.

En este sentido, no se han podido identificar procesos de evaluación o auditoría interna o externa que evidencien la adecuación y eficacia de los sistemas de gestión.

⁷ Análisis sobre la RSE Grupo MAPFRE 2010. Sección Sindical de Comfía CCOO en MAPFRE (<http://www.comfia-mapfre.es/tusindicato/downloads/analisisrse2010compact.pdf>)

Aunque el Reglamento del Consejo otorga a éste la responsabilidad de aprobar la política de responsabilidad social corporativa, lo cierto es que no hay ninguna mención, en la documentación analizada, a la política de RSC de MAPFRE, más allá de los diez principios del Pacto Mundial. Por todo ello, a partir de la información analizada no hay evidencias que permitan afirmar que la empresa tenga implantado un sistema de gestión de su RSC de carácter técnico y enfocado a la mejora continua.

Respecto a las políticas y procedimientos para evitar el riesgo de corrupción o soborno. MAPFRE sólo aporta información sobre políticas y procedimientos relacionados con el blanqueo de capitales. Sobre otros aspectos de corrupción, como pueden ser los derivados de su relación con las Administraciones Públicas, fundamentalmente en países latinoamericanos, la compañía no reporta información, ni de posibles incidentes o de procedimientos de prevención. De igual forma, no hay información relativa ni a su posicionamiento en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas, actividades de lobbying, ni relaciones con partidos políticos o instituciones relacionadas. Como se viene destacando se echa de menos algún tipo de información sobre sus actividades de lobby, que como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth⁸, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas, que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia.

En relación a la gestión de la RSC en la cadena de valor (proveedores, mediadores y subcontratistas), no hay evidencia en la información analizada, de la existencia de políticas específicas, análisis de riesgos, procedimientos u otros sistemas de gestión relacionados con RSC. Tampoco hay información significativa sobre los impactos económicos, sociales o medioambientales en los países que opera. Además, la información presentada no se presenta de manera neutral, ya que tiende a enfatizar los resultados positivos, omitiendo los negativos y tendiendo a presentar datos en valores absolutos, en lugar de indicadores o valores relativos.

Tan sólo se han encontrado objetivos en materia medioambiental, pero éstos en lugar de plantearse para el ejercicio siguiente y en éste dar respuesta a los objetivos del año anterior, los plantea y da los resultados en el mismo ejercicio, obteniendo por tanto un resultado positivo. Además, se ha suprimido la información (que otros años se reportaba) sobre las principales actuaciones realizadas de cada uno de los principios de responsabilidad social que MAPFRE tiene establecidos. En el presente informe, MAPFRE informa que se dedica un capítulo específico para los grupos de interés de nivel 1, pero no se ha encontrado ningún capítulo específico para los representantes de los trabajadores, que también pertenecen a este nivel. La información sobre este grupo de interés se limita a cuatro párrafos genéricos que se encuentran contenidos en el epígrafe “comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores” que está contenido el capítulo “MAPFRE y sus empleados”.

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. Finalmente, tampoco se observan evidencias de que exista un sistema de mejora continua, ni que las opiniones de los stakeholders sean tenidas en cuenta en la gestión de la RSC.

⁸ Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El informe anual de Gobierno Corporativo de MAPFRE emplea el formato oficial de la CNMV. La información sobre las prácticas y políticas de buen gobierno se evidencia incompleta, aunque con una muy ligera mejora respecto al ejercicio anterior, fundamentalmente en lo que se refiere a una mayor transparencia, aunque insuficiente, en las retribuciones del Consejo. Del análisis de la información, se puede llegar a evidenciar que la presentación de la misma está más enfocada a los inversores de la compañía y la comunidad financiera, que a otros grupo de interés.

La remuneración agregada de los consejeros devengada durante el ejercicio ha sido de 9,6 millones de euros, que representa un 1,0% respecto al beneficio atribuido a la sociedad dominante. La remuneración de los consejeros disminuye un 28% respecto al ejercicio anterior y se incrementa un 12% respecto al año 2007.

En el informe sobre política de retribuciones de los consejeros, se desglosa por primera vez, las retribuciones percibidas por los consejeros independientes, por el desempeño de sus funciones en el Consejo, sin incluir gastos de viaje, desplazamientos y otros que realicen para asistir a las reuniones de la Sociedad o para el desempeño de sus funciones. Los dominicales perciben 973 miles euros y los independientes 481 miles de euros, para un importe agregado de ambos de 1,454 millones de euros. En el informe de Gobierno Corporativo, que se refiere a remuneraciones totales en lugar de retribuciones, se indica que los dominicales han recibido 1,965 millones (sociedad y grupo) y los independientes 904 miles de euros (sociedad y grupo). Sería conveniente explicar las diferencias, si son debidas a conceptos asociados a la remuneración, que en su caso habría que detallar, que no se tienen en cuenta en la retribución, o a otras circunstancias.

Respectos a los 6 consejeros independientes, el Informe de Gobierno Corporativo establece una remuneración total de 6,7 millones de euros. En el informe sobre política de retribuciones de los consejeros, se desglosa por consejero la retribución por pertenencia al Consejo, que para el total de consejeros asciende a 350 miles de euros; pero la retribución fija y la retribución variable sólo se desglosan para el Presidente y dos consejeros, lo que supone para estos tres 2,5 millones de euros. Respecto a los sistemas de previsión y otras compensaciones se da un dato agregado, no se desglosa a nivel de consejero, y se mencionan la Primas de seguros de vida, riesgo, primas de seguro vida, jubilación (92 miles de euros) y las primas de seguros de vida riesgo (929 miles de euros). Quedando por tanto 3,2 millones de euros sin ningún tipo de desglose.

El informe sobre política de Retribuciones de los Consejeros se refiere a un plan de incentivos referenciados al valor de las acciones para directivos del Grupo, que aprobó la Junta General Extraordinaria celebrada el 4 de julio de 2007. No se ha podido localizar dicho documento, ni el acta ni los acuerdos de dicha Junta. Tampoco se han encontrado indicios sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos financieros, sociales o medioambientales, ni sobre el sistema de evaluación de los consejeros. Conviene remarcar que al no constar relación alguna entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos (financieros y no financieros) de la entidad, en un momento en el que se pide especial esfuerzo a los trabajadores, sería importante que la alta dirección de MAPFRE incrementara la transparencia en las remuneraciones y se adaptaran a la coyuntura actual. En todo caso, y como mandan las normas de transparencia y buen gobierno, sería procedente que fuera la Junta General de Accionistas, el órgano que aprobara dichas remuneraciones.

Como en años anteriores, no se ha avanzado en la justificación, ni en la explicación de la estructura y normas en materia de gobierno corporativo. 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. Tampoco se ha identificado ningún riesgo asociado, ni ninguna referencia a la multa de La Comisión Nacional de la Competencia a MAPFRE en el año 2009, de 21,6 millones de euros, por la realización de un supuesto acuerdo de cartel de fijación de precios mínimos en el seguro de daños a la edificación en España durante los años 2002-2007, salvo que el informe de RS indica que la sentencia se encuentra recurrida ante la Audiencia Nacional.

La estructura accionarial de MAPFRE está compuesta por la FUNDACION MAPFRE que tiene el 65% de las acciones, BANCO FINANCIERO Y DE AHORROS que tiene el 15% y el 20% restante está en posesión de otros inversores. Del 13% de accionistas extranjeros, se desglosa a nivel país, ocho países que representa un 9%, dejando el 4,0% restante sin identificar.

En relación al Consejo de Administración, se han producido cambios respecto el año anterior. Se reduce el número total de consejeros de 23 a 22, manteniendo el número de consejeros ejecutivos (6), consejeros dominicales en (10) y reduciendo un año más el número de consejeros independientes, que pasa de 7 a 6. A pesar de estos cambios, la estructura del consejo no sigue todas las recomendaciones de mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. El número de consejeros excede al número recomendado, no habiendo sido justificado ni modificado en la revisión del Reglamento del Consejo realizada en 2008, 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 se explican convenientemente los criterios tenidos en cuenta para la renovación de los consejeros, ni de los procedimientos de selección de dichos cargos. Como en años anteriores, la compañía sigue teniendo únicamente una mujer en el consejo. No hay información sobre los motivos que justifican ese desequilibrio de género, ni de iniciativas para dotar de mayor representación a las mujeres en el Consejo.

La Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones no están formadas exclusivamente por consejeros externos, y en ambas hay consejeros ejecutivos. Tampoco se explica qué medidas se toman para evitar la acumulación de poderes en una misma persona, con los cargos de presidente y primer ejecutivo de la entidad.

Algunos de los miembros del consejo de MAPFRE han ocupado u ocupan cargos políticos y/o públicos relevantes, como es el caso de Francisco Ruiz Risueño, Diputado, Senador y miembro de la Comisión Mixta del Parlamento Europeo, Rafaél Marquez Osorio, que actualmente es Subdirector General en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Luis Iturbe Sanz de Madrid, Rafaél Fontoira Suris, Arquitecto Jefe de la Xunta de Galicia durante 30 años y Vocal de la Comisión de Patrimonio Histórico Artístico y Rodrigo Rato Figaredo, ex Vicepresidente Segundo del Gobierno y Ministro de Economía entre 1996 y 2004 y ex Director Gerente del FMI. Al respecto de estas prácticas, cabe destacar que el trasvase de altos cargos políticos y/o de la Administración Pública a las empresas privadas, fenómeno denominado “puerta giratoria” está generando un creciente malestar en España y en toda Europa, debido a la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los

profesionales y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en industrias sometidas a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de altos cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

En relación a los canales de comunicación con los accionistas, además de la intervención en la Junta General de Accionistas se dispone del servicio telefónico, la página web y Boletines de información Semestral. Para la compañía “estos canales son suficientes y permiten identificar las preocupaciones de los accionistas”. Para tener derecho de asistencia a la Junta General de Accionistas, el reglamento de MAPFRE exige poseer 1.500 acciones. Según Cinco Días⁹, sólo MAPFRE y Abengoa, requieren éste número mínimo de acciones, siendo para el Foro de Buen Gobierno y Accionariado una limitación que debiera desaparecer.

MAPFRE no reporta información sobre las inversiones socialmente responsables. Únicamente indica que está adherida al índice bursátil FTSE4GOOD, al FTSE4Good Ibex, y al DowJones Sustainability World Index, que incluyen aspectos de sostenibilidad. No se informa de los porcentajes de inversión realizados con criterios de sostenibilidad, de los criterios de las inversiones institucionales, ni del plan de pensiones de los empleados. Tampoco se menciona su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable (PRI), de Naciones Unidas.

Como se ha comentado anteriormente, MAPFRE tiene presencia en diez territorios considerados paraísos fiscales¹⁰. De las empresas que operan en estos territorios, en base a la limitada información disponible, se han identificado 9 empresas que pudieran tener presencia no por cuestiones comerciales, sino para la posible elusión de responsabilidades tanto fiscales como legales por parte de la compañía. Tres son financieras: (Puerto Rico, 2 Uruguay), una es sociedad de valores. (República Dominicana); dos son de reaseguros: (Luxemburgo), una de garantía de vehículos: (Luxemburgo). Y dos de “riesgos especiales” (Honk Kong y Malta).

En conclusión, y en función de la información analizada, se evidencia que no existe gobernanza de los órganos de gobierno en materia de responsabilidad social que vaya más allá de la declaración de principios institucionales. Tampoco hay evidencias de que ningún miembro del Consejo este encargado o haya sido designado responsable en ésta materia, ni que exista conexión de los órganos de gobierno con el Comité de Responsabilidad Social.

⁹ Cinco Días (http://www.cincodias.com/articulo/mercados/mitad-empresas-ibex-35-piden-sola-accion-asistir-juntas/20110111cdscdsmer_11/)

¹⁰ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe