

Responsabilidad social



RESPONSABILIDAD SOCIAL

El creciente interés por la responsabilidad social de las empresas, que se empieza a valorar como parte importante de su gestión, aconsejan incluir en este informe anual información específica respecto a su aplicación por MAPFRE.

El sentido de responsabilidad social ha sido consustancial con MAPFRE desde hace muchos años, y forma parte de los principios institucionales de actuación definidos en su Código de Buen Gobierno, que establece que "la actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma".

Los órganos del Sistema consideran que ese principio debe traducirse, en primer lugar y sobre todo, en la forma en que se gestionan las actividades de la empresa, de forma que la mayor contribución de las empresas a la sociedad debe ser la generación de riqueza, la creación de empleo, la equidad en las relaciones con todas las partes con las que se relacionan (empleados, asegurados y clientes, colaboradores, proveedores, etc.), el cumplimiento estricto de las obligaciones legales y fiscales que conlleva formar parte de la sociedad, y el mantenimiento de un elevado nivel ético en la gestión empresarial.

Además, desde hace más de treinta años MAPFRE viene dedicando una parte de sus ingresos a promover y financiar actividades no lucrativas de interés social a través de diversas fundaciones, la primera de las cuales se constituyó en 1975.

Sin entrar en un análisis exhaustivo de la forma en que se aplica en MAPFRE el principio de responsabilidad social, se destacan a continuación algunos aspectos de interés.

1. ACTIVIDAD EMPRESARIAL

- › Como se detalla en el informe de Gobierno Corporativo, el Sistema tiene establecidas las estructuras oportunas para asegurar que su gestión empresarial se desarrolle dentro de un alto nivel ético y de cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales. Como complemento de lo expuesto en dicho informe, merecen destacarse los siguientes aspectos:

 - De acuerdo con lo previsto en el artículo 6º de los estatutos sociales de MAPFRE MUTUALIDAD, el Consejo de Administración de la Mutualidad y la Comisión de Control Institucional velan de forma especial para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de las entidades del SISTEMA MAPFRE se apliquen directa o indirectamente a fines ajenos a sus objetivos empresariales, con la única excepción de las aportaciones a las Fundaciones promovidas por 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 su dimensión empresarial.
 - La Comisión de Control Institucional y los Comités de Cumplimiento de las sociedades principales del Sistema evalúan anualmente el adecuado cumplimiento del Código de Buen Gobierno del Sistema, y elevan sus conclusiones al Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD y a los Consejos de Administración de las distintas socie-

dades, que adoptan las medidas oportunas para asegurar dicho cumplimiento a la vista de las mismas.

- La Comisión de Control Institucional y la Comisión Directiva del Sistema reciben información regular sobre cualquier incidencia que pueda afectar a las entidades del Sistema (inspecciones de órganos de supervisión o fiscales, expedientes administrativos, acciones judiciales, etc.), y adoptan las medidas oportunas en caso de que en las mismas se ponga de manifiesto alguna situación que deba corregirse. Las Comisiones Directivas de las distintas Unidades reciben la misma información respecto a sus respectivos ámbitos de competencia.
- La Secretaría General y la Unidad de Asuntos Legales, con el apoyo de los Servicios Jurídicos de las distintas Unidades, supervisan la actuación del conjunto del Sistema desde el punto de vista de cumplimiento de sus obligaciones legales y fiscales, e imparten a tal efecto las instrucciones oportunas, cuyo cumplimiento es supervisado por la Unidad de Auditoría Interna a través de la intensa actividad que se detalla en el Informe de Gestión.
- Los Comités de Auditoría del Sistema y de CORPORACIÓN MAPFRE reciben información sobre los resultados de las actuaciones de la Unidad de Auditoría en el ámbito de sus respectivas competencias.
- La política de relaciones del Sistema con las personas que prestan sus servicios a la empresa se inspira en el respeto a sus derechos, en la no discriminación, y en el deseo de promover un clima de identificación con MAPFRE, y de relaciones humanas basadas en el respeto recíproco y en valores como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad.

En el Informe de Gestión se detallan aspectos de interés, como las realizaciones del ejercicio 2003 en materia de formación y prevención y seguridad en el trabajo. Como complemento de dicha información, merecen destacarse los siguientes aspectos:

- El convenio colectivo del Sistema garantiza incrementos salariales superiores a la inflación.
- El número de empleados ha seguido creciendo hasta alcanzar la cifra de 18.600, con un incremento de más del 2 por 100 sobre la cifra del ejercicio anterior.
- El porcentaje de empleos fijos sobre el total de la plantilla en España asciende al 96 por 100, habiéndose elevado en un punto porcentual sobre el ejercicio anterior. El índice de rotación no deseada es del 2,7 por 100. Más del 25 por 100 de los becarios que realizan prácticas en MAPFRE continúan su carrera dentro de la empresa.
- Se ha potenciado la flexibilidad del horario laboral para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, y se han incluido en los programas de formación recomendaciones sobre el estrés e información sobre "mobbing".
- Se ha fomentado el voluntariado entre el personal del Sistema con iniciativas como CD "Voces para la paz", Colaboración Cruz Roja, "MAPFRE una voz solidaria", premios eco-

nómicos a empleados por colaborar en la IX Campaña de Seguridad Vial, y patrocinio del Día del Libro Solidario, entre otras.

- Se ha completado y ampliado el Plan MAPFRE Net, que facilita a los empleados la adquisición de equipos informáticos y conexión a Internet desde sus hogares, al que se han acogido más de 5.600 empleados.
- En el año 2003 se ha prestado especial atención al personal jubilado, y se ha dotado un fondo para complementar los servicios de asistencia que se les prestan con ayudas económicas en caso de insuficiencia de recursos.

- Se ha mantenido como principio determinante de la actuación de MAPFRE prestar a los asegurados un servicio ágil, eficaz y equitativo, especialmente en la atención de los siniestros, dando prioridad a la eliminación en todo lo posible de conflictos judiciales en la liquidación de los mismos.

En el Informe de Gestión se da cuenta de la actuación de la Comisión de Defensa del Asegurado, entidad en cuya implantación MAPFRE fue pionera en España, que ha atendido y resuelto de forma gratuita en 2003 un total de 1.642 reclamaciones de clientes. Esta cifra es significativa como expresiva de la importante labor realizada por la Comisión de Defensa del Asegurado; pero también, en sentido contrario, es significativamente reducida en un grupo que tiene en España más de seis millones y medio de asegurados y clientes.

La reforma llevada a cabo en el ejercicio 2003 en los sistemas establecidos para la atención de las reclamaciones de clientes –que también se detalla en el Informe de Gestión– representa una importante mejora en la consecución del objetivo de facilitarles el ejercicio de su derecho a reclamar, y la posibilidad de ver atendidos sus derechos con agilidad, equidad y sin tener que recurrir a las instancias judiciales.

- Merece destacarse igualmente la contribución que representa para la protección del medio ambiente la actividad de descontaminación, desguace y recuperación de piezas de automóviles que lleva a cabo CESVIMAP, que a partir de 2004 se verá potenciada en las nuevas y modernas instalaciones habilitadas al efecto en Ávila.



2. FUNDACIONES MAPFRE

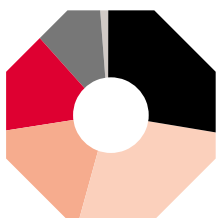
El Sistema cuenta con seis fundaciones privadas, la primera de ellas creada en 1975, que realizan cada año un amplio programa de actividades orientadas, respectivamente, a:

- › Fomentar la Seguridad, con especial atención a la Seguridad Vial.
- › Promover la investigación, la docencia y la divulgación científica en el campo de la Salud, y la mejora de la calidad de la Medicina.
- › Fomentar la difusión de las Artes y las Letras.
- › Promover la formación y la investigación empresarial en las áreas del Seguro, la Seguridad y la Administración de Empresas.
- › Fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos en relación con la Historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.
- › Promover el desarrollo y el progreso de las Islas Canarias, potenciando su cultura, su bienestar social y la formación de su pueblo.

Estas fundaciones contaban a finales de 2003 con un patrimonio de 44,9 millones de euros; las cantidades aportadas a las mismas por las entidades del Sistema en 2003, con cargo a los beneficios del 2002, ascendieron a 18,5 millones de euros; y en el año 2004 se propone destinar a ese fin un total de 20,7 millones de euros con cargo a los beneficios de 2003, lo que representará aproximadamente un 5 por 100 sobre sus beneficios netos.

Las cantidades destinadas por las seis fundaciones a la realización de sus actividades en 2003 ascienden a 17,5 millones de euros, y su presupuesto de actividades para 2004 a 19,2 millones. Los siguientes gráficos presentan un resumen comparativo de la aplicación de fondos a las distintas actividades fundacionales, a lo largo de los ejercicios 2002 y 2003:

Aplicación de fondos por áreas de actividad (31.12.02)



- | 26,8% Administración y Dirección de Empresas
- | 25,9% Seguridad Vial
- | 17,7% Arte y Cultura
- | 15,4% Seguridad y Medio Ambiente
- | 10,1% Medicina y Salud
- | 4,2% Estudios Históricos

Aplicación de fondos por áreas de actividad (31.12.03)



- | 26,1% Administración y Dirección de Empresas
- | 27,1% Seguridad Vial
- | 16,6% Arte y Cultura
- | 15,7% Seguridad y Medio Ambiente
- | 9,8% Medicina y Salud
- | 4,7% Estudios Históricos

Varios: Becas y ayudas, Conciertos, Premios, Centros de documentación, etc.

A lo largo de los ejercicios 2002 y 2003, las actividades fundacionales se han materializado en los instrumentos que se detallan a continuación:

CONCEPTO	2002	2003
Seminarios	1.263	1.313
Premios, Becas y Concursos	351	416
Publicaciones	130	110
Exposiciones	65	67
Campañas de Seguridad Vial	52	62
Conciertos	23	26

Parte de estas actividades se desarrollan en los países iberoamericanos en que MAPFRE tiene presencia empresarial, y la realización de muchas de ellas se desarrolla –tanto en España como en otros países– en colaboración con numerosas instituciones públicas y privadas. En 2003 se han suscrito al efecto 135 nuevos convenios de colaboración.

Entre las actividades de estas fundaciones, merecen destacarse por su importancia las siguientes:

- › La IX Campaña MAPFRE de Seguridad Vial, desarrollada de forma pionera a través de Internet y del correo electrónico para concienciar a los conductores sobre las causas y la posible prevención de los accidentes de tráfico, a través de la difusión de mensajes ilustrados con el humor de Forges. Como incentivo para aumentar la divulgación de la campaña, se ha invitado a los internautas a transmitir gratuitamente postales humorísticas a personas de su entorno, aportando MAPFRE un céntimo de euro por cada postal remitida a favor de la Asociación Española para el Estudio de la Lesión Medular Espinal.
- › La concesión de 63 becas de rehabilitación de minusválidos con la que se eleva a 608 el número de personas con minusvalía que desde el inicio de esta actividad fundacional han recibido una formación profesional que les capacita para la obtención de un empleo retribuido.
- › La organización de la exposición “Mujeres pintadas. La imagen de la mujer en España 1890-1914”, que ha contribuido a divulgar entre el gran público un mejor conocimiento del tema de la mujer como imagen esencial de la pintura española de finales de siglo XIX y principios del XX a través de más de cien obras entre lienzos, dibujos y esculturas.
- › La segunda campaña de donación de la Biblioteca Digital Clásicos Tavera a universidades y centros de investigación iberoamericanos. Dicha biblioteca está compuesta por 79 discos CD Rom que contienen la reproducción digital de unos 1.800 libros impresos entre los siglos XVI y XIX, considerados imprescindibles para el conocimiento de diversos temas y períodos de la historia de los países que integran la Comunidad Cultural Iberoamericana. Esta donación proporciona a las instituciones receptoras un fondo bibliográfico de excepcional valor y utilidad científica.

- ▶ La concesión de veinte becas a profesionales de países iberoamericanos, en el marco de la XVI Convocatoria para el Curso de Seguridad Integral y de la XIX Convocatoria de Especialización individual, que han permitido a dichos profesionales recibir formación y entrenamiento en España, con un amplio intercambio de experiencias en las empresas e instituciones que han participado en el desarrollo de los programas.
- ▶ La financiación de diversos proyectos de reinserción social y reeducación de colectivos canarios en situación de marginación y el patrocinio de proyectos de investigación médica de las patologías dominantes en la población canaria.
- ▶ Las numerosas actividades docentes llevadas a cabo en las áreas de Seguridad, Seguros y Administración de Empresa, la puesta a disposición del público, gratuitamente, del Centro MAPFRE de Documentación de la FUNDACIÓN MAPFRE ESTUDIOS, que incluye una biblioteca informatizada especializada en Seguros y Seguridad, así como en otras áreas relacionadas con el Derecho, la Economía y la Administración de Empresas.

3. OTROS ASPECTOS

- ▶ En la reunión del Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD celebrada el día 23 de enero de 2004, se acordó suscribir oficialmente el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa que promueve la asunción por las empresas que lo suscriban de un compromiso ético en los ámbitos de los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente.
- ▶ A lo largo del ejercicio 2003 la Comisión de Control Institucional del SISTEMA MAPFRE ha aprobado diversos donativos a fundaciones, asociaciones y otras organizaciones ajenas al Sistema por importe de 457.000 euros, destacando la contribución a la recuperación de las consecuencias del petrolero "Prestige" por importe de 300.000 euros.

