

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA.  
EL CASO MAPFRE

JULIO CASTELO  
Presidente de MAPFRE MUTUALIDAD

INTRODUCCION

1. A mi juicio, en la vida de una sociedad hay cuatro etapas, cuya evolución podría resumirse del siguiente modo:

- . La estrictamente SOCIETARIA
- . La EMPRESARIAL
- . La CORPORATIVA
- . La INSTITUCIONAL.

La etapa societaria está caracterizada por la marcada y casi exclusiva defensa de los intereses de los propios socios -o accionistas, en el caso de una sociedad anónima-.

En la etapa empresarial, esta actitud se amplía también hacia quienes colaboran con la sociedad o se relacionan con ella: empleados, distribuidores, proveedores y clientes, por citar los principales colectivos a quienes presta particular atención la sociedad.

La etapa corporativa extiende las inquietudes al sector o mercado en que actúa la propia sociedad, con fuertes dosis de generosidad y altruismo.

Por último, la etapa institucional, de plena madurez, se singulariza porque es el bien común, el interés general, una nueva parcela de actuación empresarial; es, en definitiva, la etapa de la RESPONSABILIDAD SOCIAL.

2. Con el planteamiento que acabo de exponer y para que se comprenda mejor el sentido general de mis ideas, considero necesario dar una definición de responsabilidad social, a la que personalmente considero como el IMPULSO QUE NOS ANIMA A DESARROLLAR ACTIVIDADES DE INTERES GENERAL SIN ESTAR ESTRIC- TAMENTE OBLIGADOS A ELLO.
  
3. En un grupo empresarial como el que representa MAPFRE, cuya sociedad matriz es una MUTUALIDAD, resulta imaginable que el concepto de responsabilidad social, en el sentido que acabo de exponer, tenga muchas y muy variadas manifestaciones, todas ellas recogidas de forma expresa en sus Estatutos Sociales y, de manera indirecta, en los estatutos de todas sus sociedades filiales, que integran el conjunto de lo que, internamente, llamamos SISTEMA MAPFRE.

Y es que llamamos "sistema" y no "grupo" al conjunto de las sociedades MAPFRE a causa de los principios institucionales que inspiran su actuación empresarial, el más importante de los cuales es, precisamente, el de la RESPONSABILIDAD SOCIAL. También cabría hablar de la INDEPENDENCIA o la VOCA- CION INTERNACIONAL, por citar otros ejemplos.

4. En este contexto, mi intervención va a estar centrada en los siguientes puntos, todos ellos directamente relacionados con el concepto de RESPONSABILIDAD SOCIAL a que antes hice refe- rencia:
  - I. Cómo se vigila en MAPFRE la aplicación de los PRINCI- PIOS ETICOS DE ACTUACION por parte de las empresas que integran el "Sistema".
  - II. Cómo se desarrolla en MAPFRE la PROTECCION DEL INTERES GENERAL DE LA MUTUALIDAD.
  - III. Cómo se regula la PARTICIPACION DE LOS ASEGURADOS EN LA GESTION SOCIAL.
  - IV. Cómo se lleva a cabo la DEFENSA DE LOS ASEGURADOS.
  - V. Y, por último, un resumen de las principales activida- des de las FUNDACIONES MAPFRE.

-----

## I. PRINCIPIOS ETICOS DE ACTUACION

Existe en el seno de MAPFRE una comisión -la Comisión de Control Institucional-, a la que, como órgano delegado del Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD, corresponde la alta coordinación y supervisión de la actuación de la propia Mutualidad y de sus sociedades filiales.

Dentro de estas funciones, destaca la vigilancia en la aplicación, por las Sociedades MAPFRE, de los PRINCIPIOS ETICOS DE ACTUACION, y en particular los siguientes:

- A. TRANSPARENCIA Y VERACIDAD INFORMATIVA en las ofertas de productos y servicios al público.
  - B. EQUIDAD Y RAPIDEZ en el pago de las indemnizaciones y, en general, en el cumplimiento de las OBLIGACIONES CONTRACTUALES.
  - C. CALIDAD EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS que se ofrezcan y presten a los asegurados y clientes.
  - D. EQUIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES, mejoras posibles en las condiciones de trabajo y profesionalización de los empleados y los agentes.
  - E. CUMPLIMIENTO Estricto DE LAS OBLIGACIONES legales y fiscales.
-

## II. PROTECCION DEL INTERES GENERAL DE LA MUTUALIDAD

Para garantizar la protección del interés general de MAPFRE MUTUALIDAD como sociedad matriz del Sistema, sus estatutos sociales establecen los preceptos limitativos que a continuación se resumen, cuyo contenido sólo puede ser modificado mediante Asamblea General Extraordinaria de Mutualistas dedicada especialmente a tal objeto:

### 1. LIMITACIONES EN PARTICIPACIONES SOCIETARIAS

Los Consejeros y Directivos de MAPFRE no pueden ser accionistas de empresas o sociedades en que la Mutua- lidad tenga directa o indirectamente una participación económica significativa, salvo autorización expresa de la Comisión de Control Institucional y de acuerdo con los límites y normas que establezca al efecto el Consejo de Administración.

Cuando se trate de empresas del Sistema MAPFRE cotiza- das en Bolsa, no será precisa dicha autorización, pero se aplicarán las siguientes normas:

- . Cada Consejero o Directivo no puede ser titular directa o indirectamente de acciones en cuantía superior al uno por mil de las acciones en circu- lación.
- . Los Consejeros o Directivos titulares de acciones deben comunicar a la Comisión de Control Institu- cional las operaciones de compra y venta que lleven a cabo dentro de siete días siguientes a su reali- zación.
- . La Mutualidad publicará en su Memoria Anual un de- talle de las acciones de que sean titulares los Consejeros y Directivos a final de cada ejercicio.

## 2. LIMITACIONES EN ACTIVIDADES NO EMPRESARIALES

El Consejo de Administración y la Comisión de Control Institucional velarán de forma especial para que los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de la Mutualidad y sus sociedades filiales nunca se apliquen directa o indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus objetivos empresariales.

La excepción a esta regla general está representada por las aportaciones a las Fundaciones promovidas por MAPFRE y las de cuantía limitada que, con la aprobación de la Comisión de Control Institucional, se destinen a fines benéficos, caritativos o de conveniencia social.

## 3. LIMITACIONES POR RAZONES DE PARENTESCO

No pueden incorporarse a MAPFRE en calidad de Directivos o Empleados, personas que tengan parentesco hasta de segundo grado, incluso por afinidad, con Consejeros, Directivos o Empleados que trabajen en sociedades MAPFRE.

La incorporación de personas con parentesco de tercer grado requiere la autorización de la Comisión de Control Institucional.

## 4. LIMITACIONES POR RAZON DE EDAD

Los Directivos y Empleados de la Mutualidad y de sus filiales deben jubilarse a la edad máxima de 65 años.

Los miembros del Consejo de Administración, incluido el Presidente, cesarán automáticamente al cumplir los 70 años.

-----

### III. PARTICIPACION DE LOS ASEGURADOS EN LA GESTION SOCIAL

La imposibilidad material de que un número suficientemente representativo de los asegurados de MAPFRE MUTUALIDAD -casi 3 millones en la actualidad- pudiera participar tanto en las Asambleas Generales como en el Consejo de Administración, ha llevado a la creación -hace ya 11 años- de las ASAMBLEAS Y CONSEJOS TERRITORIALES, que existen en las diferentes Comunidades Autónomas de España, cuyas funciones y actividades básicas son las siguientes:

#### A. ASAMBLEAS TERRITORIALES

Son órganos de participación de los Mutualistas en el gobierno de la Mutualidad.

Están compuestas por los Mutualistas de cada Area Territorial que, por sí o debidamente representados, asistan a sus reuniones.

Corresponde a estas Asambleas:

- a. Examinar las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de cada ejercicio y formular al Consejo de Administración las observaciones o recomendaciones que considere convenientes respecto a dicha documentación.
- b. Recibir información y formular críticas y sugerencias sobre la actuación de MAPFRE en el Area Territorial.
- c. Elegir a los miembros del correspondiente Consejo Territorial.
- d. Resolver los asuntos que someta a su consideración el Consejo de Administración de la Mutualidad.

Las Asambleas Territoriales celebran, al menos, una reunión anual ordinaria, pero pueden ser convocadas con carácter extraordinario cuantas veces se considere conveniente.

Sus reuniones se convocan por el Consejo de Administración y en ellas actúan como Presidente y Secretario los del Consejo Territorial correspondiente.

#### B. CONSEJOS TERRITORIALES

Son órganos consultivos colaboradores del Consejo de Administración para cada Area Territorial.

Les corresponden, en relación con su área geográfica, las siguientes funciones:

- . Promover la mejora del servicio a los Asegurados.
- . Fomentar la participación de los Mutualistas en las Juntas Generales de la Mutualidad.
- . Proponer candidatos para puestos en el Consejo de Administración.
- . Recibir información regular sobre la actuación de la Mutualidad y formular observaciones y propuestas en orden a mejorar su gestión.
- . Asesorar al Consejo de Administración en la resolución de los asuntos que éste le encomiende.
- . Ejercer otras funciones que el Consejo de Administración pueda delegar en ellos.

Cada Consejo Territorial se compone de un número de miembros no inferior a cinco ni superior a veinte, elegidos por la correspondiente Asamblea Territorial de entre los Mutualistas de su área geográfica.

Es Presidente de cada Consejo Territorial el miembro del Consejo de Administración que éste designe para actuar como tal, que preferentemente será persona domiciliada en el área geográfica correspondiente.

-----

#### IV. LA DEFENSA DE LOS ASEGURADOS

1. La defensa de las personas aseguradas en MAPFRE está encomendada a una COMISION -la Comisión de Defensa del Asegurado de MAPFRE-, creada por el Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD e incorporada a sus ESTATUTOS SOCIALES por acuerdo de la Junta General de 28 de abril de 1.984, desde cuya fecha ha actuado ininterrumpidamente.
  
2. Una REFUNDICION de los artículos estatutarios y del Reglamento de Régimen Interno de la Comisión, podría ser RESUMIDA del siguiente modo:

##### A. Funciones y competencias de la Comisión

Corresponde a la Comisión proteger los derechos de los asegurados y velar por la equidad en sus relaciones con la Mutualidad por razón de siniestro o cualquier otra circunstancia derivada del contrato de seguro.

En el desarrollo de estas funciones básicas, corresponde a la Comisión:

- Conocer y resolver las RECLAMACIONES de los asegurados.
  
- Formular RECOMENDACIONES al Consejo de Administración para mejorar los derechos de los asegurados.

**B. Composición y Funcionamiento de la Comisión**

- La Comisión está formada por tres personas, cuya designación corresponde al Consejo de Administración y ha de recaer necesariamente en miembros excedentes o jubilados de las carreras judicial o fiscal, en Catedráticos de Derecho o en juristas de reconocido prestigio o especial vinculación profesional con la actividad aseguradora.
- No podrán pertenecer a la Comisión quienes sean al mismo tiempo Consejeros, Directivos o Empleados de la Mutualidad, ni personas que tengan parentesco con ellos.
- La duración del cargo de los miembros de la Comisión es de tres años, pudiendo ser reelegidos por un nuevo período cuantas veces lo considere conveniente el Consejo de Administración. En todo caso, cesarán al alcanzar la edad de 75 años.
- Preside la Comisión aquél de sus componentes que sea designado a tal efecto por el Consejo de Administración, y ostentará el título de "Defensor del Asegurado de MAPFRE".
- La Comisión tiene plenas facultades para establecer sus normas de funcionamiento interno, con el fin de facilitar la más ágil resolución de las reclamaciones.

**C. Régimen de las Reclamaciones a la Comisión**

- Son gratuitas.
- Han de formularlas los asegurados y sus derechohabientes, siempre que sean personas físicas.

- Han de realizarse por escrito, y haberse agotado previamente la vía de reclamación ordinaria, entendiéndose por tal:
  - . Cuando exista una resolución expresa del Gerente de Subcentral (Director Regional) que corresponda.
  - . Cuando, transcurridos dos meses desde que el asegurado haya efectuado su reclamación, ésta no haya sido resuelta por el Gerente de Subcentral correspondiente.

#### D. Régimen de las Resoluciones de la Comisión

- Están basadas en criterios de equidad.
- Deben ser formuladas por escrito.
- Han de ser adoptadas por mayoría de los miembros de la Comisión.
- Son vinculantes para la Mutualidad, hasta 10 mill. pts. (inicialmente, 5 mill.) si las acepta el asegurado.
- Son de ejecución inmediata por parte de la Mutualidad, en las condiciones establecidas por la Comisión.

#### E. Régimen de Publicidad

- Desde un punto de vista interno, la Comisión ha de redactar cada año una Memoria de su actuación, que se presenta por el Presidente de la Comisión al Consejo de Administración, que a su vez debe informar sobre las Recomendaciones de la Comisión en la Junta General de Mutualistas.

- Desde una perspectiva externa, la existencia de la Comisión debe ser dada a conocer a los Asegurados, y los procedimientos que se utilizan para ello son:

. Periódicamente, insertando reseñas informativas en la prensa.

. Permanentemente, difundiendo entre los Asegurados un folleto informativo, que se les entrega al suscribir una nueva póliza, al anunciarle la puesta al cobro de los recibos de cartera y al liquidar cualquier siniestro.

3. La puesta en marcha de esta Comisión de Defensa del asegurado se inició hace once años en MAPFRE MUTUALIDAD y para el Seguro de Automóviles exclusivamente.

En años posteriores se fue ampliando a las restantes sociedades aseguradoras MAPFRE. Incluso en el año 1.991, la Comisión, con el nombre de COMISION DE DEFENSA DEL CLIENTE, extendió sus competencias al Banco MAPFRE.

Su inicial y actual Presidente -y, por tanto, Defensor del Asegurado y del Cliente- ha sido Vicepresidente del Gobierno Español y Ministro de Trabajo; son también vocales de la Comisión dos ilustres juristas, uno de los cuales ha sido Presidente del Tribunal Supremo de España.

Son pocas, aunque crecientes en número, las reclamaciones que atiende y resuelve anualmente la Comisión de Defensa del Asegurado, que de 19 en 1.985, han pasado a 503 en 1.995, con un total acumulado de 2.350, en su mayoría correspondientes al Seguro de Automóviles.

La explicación de este reducido número (en comparación, por ejemplo, con el número de pólizas o el de siniestros) puede encontrarse en la poca atención que le presten los asegurados, a que desconfíen de su eficacia o, incluso, de su independencia ... o -por qué no decirlo también- al buen servicio que se presta a los Asegurados, cuya calidad (Y ESTA ES UNA IMPORTANTE CONCLUSION) ha mejorado notablemente desde que existe esta Comisión de Defensa del Asegurado, al no querer verse implicados en las Resoluciones de dicha Comisión los Directores Territoriales y los Responsables de Contratación y Siniestros de las Oficinas de MAPFRE.

-----

## V. LAS FUNDACIONES MAPFRE

En consonancia con su carácter mutualista, el Sistema MAPFRE ha creado un conjunto de Fundaciones a través de las cuales devuelve a la sociedad una parte de sus excedentes de gestión, que dichas Fundaciones destinan al desarrollo de actividades de interés general.

Las FUNDACIONES MAPFRE y sus principales actividades respectivas pueden resumirse del siguiente modo:

### 1. FUNDACION MAPFRE

- . Fue la primera en ser constituida (año 1.980) y tiene por objeto el fomento de la seguridad, la prevención de accidentes y la reducción de sus consecuencias.
  
- . Sus actividades básicas están centradas en las siguientes áreas:
  - Seguridad en el Trabajo.
  - Higiene Industrial.
  - Ergonomía.
  - Prevención de la Contaminación Ambiental.
  - Seguridad Vial.
  - Seguridad contra Incendios.
  - Protección Civil.
  
- . Para el cumplimiento de sus fines, esta Fundación, al igual que las restantes Fundaciones MAPFRE, dispone de los siguientes medios:
  - Concesión de becas, ayudas y premios a la investigación.
  - Organización y celebración de conferencias, seminarios y coloquios.
  - Edición de publicaciones y difusión de actividades.

## 2. FUNDACION MAPFRE AMERICA

- . Tiene por objeto la promoción de la solidaridad entre los pueblos y culturas ibéricos y americanos, la defensa y divulgación del legado histórico, sociológico y cultural de España, Portugal y países americanos, así como la promoción de relaciones o intercambios culturales, técnicos y científicos entre España, Portugal y otros países de la Unión Europea y los países americanos.
  
- . En 1.992 para conmemorar el V Centenario del Descubrimiento de América, esta Fundación publicó las "Colecciones MAPFRE 1492", integradas por 250 libros escritos por más de 350 historiadores de 40 países.
  
- . En 1.996 las actividades de esta Fundación se han diversificado hacia la Fundación Histórica TAVERA, de una parte, y el Instituto de Estudios Iberoamericanos, de otra.

## 3. FUNDACION MAPFRE MEDICINA

- . Tiene por objeto el apoyo a la investigación en el área de la salud, y la formación profesional en las especialidades médicas de traumatología y ortopedia, rehabilitación, prevención cardiovascular, medicina preventiva familiar, medicina del trabajo y gestión hospitalaria.
  
- . Esta Fundación lleva a cabo sus actividades a través de los siguientes órganos:
  - Instituto de Traumatología y Rehabilitación.
  - Instituto de Medicina Clínica y Laboral.
  - Instituto de Medicina Cardiovascular.
  - Instituto de Gestión Sanitaria.

#### 4. FUNDACION MAPFRE VIDA

- . Tiene por objeto desarrollar actividades destinadas a fomentar y difundir la cultura, las artes y las letras.
- . Esta Fundación dispone de una Sala de Exposiciones permanente, así como de una Librería especializada en Arte y Cultura.

Anualmente convoca y otorga el premio "PENAGOS", de pintura y dibujo, y el premio "GONZALEZ RUANO", de periodismo.

#### 5. FUNDACION MAPFRE ESTUDIOS

- . Tiene por objeto la prestación de enseñanza especializada en las áreas del Seguro Privado, la Seguridad en general, la Seguridad Social y la Gestión Empresarial.
- . Esta Fundación lleva a cabo sus actividades a través de los siguientes órganos:

- INSTITUTO DE CIENCIAS DEL SEGURO:

- . Carrera Universitaria de Seguros de Grado Superior.
- . Máster Universitario de Gerencia de Riesgos.
- . Máster Universitario de Práctica Actuarial.

- INSTITUTO DE SEGURIDAD INTEGRAL:

- . Curso de Postgrado (Máster Universitario) sobre Seguridad Integral en la Empresa.

- INSTITUTO DE GERENCIA INTERNACIONAL.
- INSTITUTO EUROPEO DE ESPAÑA.
- CENTRO BIBLIOGRAFICO Y DE DOCUMENTACION.
- CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACION.

6. FUNDACION MAPERE GUANARTEME

. Tiene por objeto el desarrollo cultural y social de las Islas Canarias.

. Esta Fundación lleva a cabo sus actividades estructuradas en las siguientes áreas:

- AREA DE ESTUDIOS (Cursos Superiores, Másters y Seminarios).
- AREA DE HUMANIDADES Y PUBLICACIONES:
  - . Biblioteca y Centro de Documentación.
  - . Centro de Humanidades (Mesas Redondas y Jornadas).
- AREA DE EXPOSICIONES Y CONFERENCIAS.

JC/ya

-----  
Octubre 1.996