

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA:
EL CASO MAPFRE



JULIO CASTELO
Presidente de MAPFRE

INTRODUCCION

Ante todo, quiero agradecer a la Academia Nacional de Seguros e Previdência, y particularmente a su Presidente, mi querido y distinguido amigo, el Sr. Soares Póvoas, el honor que representa para mí tener la oportunidad de hablarles; y agradecerles igualmente que hayan venido a escucharme, con la dificultad añadida para Vds. de que voy a expresarme en español.

Hace un par de años, cuando sinceramente agradecí a los dirigentes de la Academia el orgullo que representaba para mí recibir el premio que entonces se me otorgaba, hablé algo de la RESPONSABILIDAD SOCIAL en la empresa.

Hoy, con más tiempo para ello, voy a ampliar mis ideas de entonces y, sobre todo, expresarles cómo hemos dado en MAPFRE contenido concreto a esas ideas, todo lo cual espero que sea de su interés.

Adelanto, además, que en la última parte de mi intervención haré referencia a una nueva corriente doctrinal que está arraigándose en Europa, y particularmente en España, que en los EE.UU. y Canadá se ha denominado el "Corporate Governance", y en el Viejo Continente, el "Buen Gobierno de las Empresas", cuyo contenido pertenece también al entorno de la Responsabilidad Social Empresarial.

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.

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 ESTRICTAMENTE OBLIGADOS A ELLO.

2. En un grupo empresarial como el que representa MAPFRE, cuya sociedad matriz es una MUTUALIDAD -una especie de COOPERATIVA, sería más comprensible decir en Brasil-, 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 sus principales sociedades filiales.

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 referencia:

- I. Cómo se vigila en MAPFRE la aplicación de los PRINCIPIOS ETICOS DE ACTUACION por parte de las empresas que integran el Grupo.
- 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. Cuáles son las principales actividades de las FUNDACIONES MAPFRE.
- VI. Y, por último, una referencia a cómo estamos aplicando en MAPFRE los principios del Buen Gobierno en las Empresas.

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 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 Mutualidad 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 cotizadas 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 circulación.
- . Los Consejeros o Directivos titulares de acciones deben comunicar a la Comisión de Control Institucional las operaciones de compra y venta que lleven a cabo dentro de siete días siguientes a su realización.
- . La Mutualidad publicará en su Memoria Anual un detalle 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 las empresas MAPFRE 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 -3.5 millones en la actualidad- pudiera participar tanto en las Asambleas Generales como en el Consejo de Administración, ha llevado a la creación -hace ya 14 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 sus sociedades filiales, 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.

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 asegurados 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. (unos 120.000 reales) 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 quince 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.

4. Dos aspectos importantes debo resaltar en este contexto:

De una parte, que la nueva Ley española de Seguros, de 1.995, y su reciente Reglamento, recomiendan a las entidades aseguradoras de nuestro país la creación de la figura del Defensor del Asegurado, lo que ya han comenzado a hacer muchas de ellas.

De otra, que VERA CRUZ SEGURADORA, como muchos de Vds. conocen, decidió también, con base en la experiencia de MAPFRE en España, establecer la institución del Defensor del Asegurado, para el que se designó al insigne asegurador y jurista D. Manuel Soares Póvoas.

Hace pocos meses, otra empresa del Sistema MAPFRE -Seguros TEPEYAC, de México- ha puesto en marcha también la figura del Defensor del Asegurado.

V. LAS FUNDACIONES MAPFRE

En consonancia con su carácter mutualista (no ánimo de lucro), el Sistema MAPFRE ha creado un conjunto de Fundaciones a través de los 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 constituída (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 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.

3. 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.

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

4. 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 Ciencias del Seguro y de la Empresa, de Grado Superior (5 años).
- . 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.

- CENTRO BIBLIOGRAFICO Y DE DOCUMENTACION.

- CENTRO DE ESTUDIOS IBEROAMERICANOS.

5. FUNDACION MAPFRE 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.

VI. EL BUEN GOBIERNO DE LAS EMPRESAS

En Europa, y más concretamente en la Unión Europea -antes denominada Comunidad Económica Europea o Mercado Común Europeo-, los acuerdos establecidos para el logro del "EURO" -antes, "ecu"- como moneda común y única de los países que la integran han tenido su principal manifestación en el Tratado de MAASTRICH, en el que quedaron establecidos los puntos de convergencia económica que los países signatarios debían lograr para alcanzar tal objetivo.

De tales puntos -tasa de inflación, precio del dinero, deuda pública y déficit del Estado-, este último ha dado lugar a la privatización de muchas empresas públicas, como fuente de ingresos para el Estado y, en consecuencia, reducción de su déficit presupuestario, cuya privatización -normalmente realizada por el Estado mediante la colocación en Bolsa de importantes participaciones societarias- ha sido causa, a su vez, de que muchos inversores particulares hayan participado en estos procesos financieros.

España no ha sido una excepción a esta corriente europea: en los cuatro o cinco últimos años el déficit del Estado se ha reducido del 6% del P.I.B. al 1% (exactamente, el 0.8% como presupuesto para el año próximo), en cuya mejora tanto han tenido que ver los ingresos obtenidos por el Estado al vender -privatizándolas- empresas públicas, de las que han pasado a ser propietarios -accionistas- millones de ciudadanos particulares españoles, que han destinado para ello gran parte -o parte, al menos- de sus ahorros familiares.

El Gobierno ha sido sensible a estos procesos, procurando proteger los intereses económicos de estos inversores particulares mediante la adopción de una serie de medidas, entre las que resalta la elaboración de unas RECOMENDACIONES para "el buen gobierno de las empresas", particularmente las que cotizan en Bolsa.

La experiencia española -el llamado "Informe OLIVENCIA"- ha tenido su precedente en otros países europeos ("Informe CADBURY", en el Reino Unido; "Informe VIËNOT", en Francia, o "Informe PETERS", en Holanda), y ha sido antecedente, a su vez, de otros estudios similares, como los actualmente en desarrollo en Italia.

En todos estos países, como antes en los EE.UU. de América o en Canadá, el objetivo -y las estrategias para lograrlo- han sido muy similares: encomendar a un grupo de expertos -profesores, empresarios, consultores- la elaboración de unas pautas de conducta en el seno de las empresas que, sin ser de obligado cumplimiento, tuvieran, por razón de su propio contenido, una aplicabilidad amplia.

Concretamente en España, las Recomendaciones del Comité Olivencia -que debe su nombre al del ilustre profesor de Derecho Mercantil que lo ha presidido- sólo afectan a las empresas que cotizan en Bolsa, a las que la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en nombre del Ministro de Economía y Hacienda, ha pedido que en sus "Memorias" anuales publiquen el modo en que han aplicado tales Recomendaciones ... o justifiquen por qué no lo han hecho.

MAPFRE, como grupo empresarial, no estaba afectado en sentido estricto por tales Recomendaciones, pero el positivo contenido de las mismas y el hecho de que la sociedad matriz del Grupo -MAPFRE Mutualidad- tenga más de 3.5 millones de asociados, nos ha movido a estudiarlas y aplicarlas de forma generalizada en las principales empresas MAPFRE radicadas en España, lo cual estamos llevando a cabo precisamente en estos meses, lo que dará lugar a importantes cambios estructurales y organizativos, que ya han comenzado a entrar en vigor y lo harán de forma plena a partir del próximo año.

Un RESUMEN de las principales iniciativas adoptadas -todas ellas contenidas en las Recomendaciones del Comité Olivencia- puede establecerse del siguiente modo:

1. Que el Consejo de Administración asuma expresamente como núcleo de su misión la función general de supervisión.
2. Que se integre en el Consejo de Administración un número razonable de consejeros independientes, cuyo perfil responda a personas de prestigio profesional desvinculadas del equipo ejecutivo y de los accionistas significativos.

3. Que el Consejo de Administración ajuste su dimensión para lograr un funcionamiento más eficaz y participativo. En principio, el tamaño adecuado podría oscilar entre cinco y quince miembros.
4. Que, en el caso de que el Consejo opte por la fórmula de acumulación en el presidente del cargo de primer ejecutivo de la sociedad, adopte las cautelas necesarias para reducir los riesgos de la concentración de poder en una sola persona.
5. Que el Consejo de Administración constituya en su seno comisiones delegadas de control, compuestas exclusivamente por consejeros externos, en materia de información y control contable (auditoría); selección de consejeros y altos directivos (nombramientos); determinación y revisión de la política de retribuciones, y evaluación del sistema de gobierno (cumplimiento)
6. Que se establezca una edad límite para el desempeño del cargo de consejero, que podría ser de 65 a 70 años para los consejeros ejecutivos y el presidente, y algo más flexible para el resto de los miembros.
7. Que la política de remuneración de los consejeros se ajuste a los criterios de moderación.
8. Que el Consejo de Administración, más allá de las exigencias impuestas por la normativa vigente, se responsabilice de suministrar a los mercados información rápida, precisa y fiable.
9. Que el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría vigilen las situaciones que puedan suponer riesgo para la independencia de los auditores externos de la sociedad.
10. Que el Consejo de Administración incluya en su informe público anual información sobre sus reglas de gobierno, razonando las que no se ajusten a las recomendaciones de este Código.

Muchas gracias por su atención.

Julio Castelo

Ya

Octubre '99