

# Informe integrado

2016

Orientación  
al cliente  
+ Transformación  
Digital

Excellencia  
en la gestión

© MAPFRE | PUERTO RICO

Confianza

(2)

%





# Informe integrado

## 2016

*Aseguradora  
Global  
de Confianza*

↑<sub>R</sub>





# Contenidos

01. Carta del presidente	7
02. Información general	11
GRUPO MAPFRE	12
Implantación Grupo MAPFRE	14
Historia de MAPFRE PUERTO RICO	16
Organigrama de Oficiales MAPFRE PUERTO RICO	18
Implantación en MAPFRE PUERTO RICO	20
Principales magnitudes económicas de MAPFRE PUERTO RICO	22
03. Modelo de negocio y estrategia	29
Modelo de negocio	30
Estrategia	34
04. Gobierno Corporativo	37
Sistema de Gobierno	38
Órganos de Gobierno	38
Ética y Responsabilidad Social	45
Gestión de Riesgos	57
05. Principales activos	65
Capital financiero	67
Capital productivo	70
Capital humano	81
Capital intelectual	90
Capital social y relacional	99
Capital natural	113
06. Bases de preparación y presentación del informe	120
Índice de contenido GRI G4	123
Informe de verificación externa	137

01

# Carta del presidente

[G4-1, G4-33]



## Estimado amigo:

Nos entusiasma informarle que MAPFRE PUERTO RICO estrena este año su primer Informe de Responsabilidad Social Integrado, realizado siguiendo las directrices del Marco Internacional de Reporte Integrado (IIRC), demostrando así, nuestro afán de evolucionar hacia los estándares más altos de transparencia y buen gobierno.

En este informe podrá ver cómo ha ido evolucionando nuestro negocio en Puerto Rico y la aportación que hacemos a la sociedad puertorriqueña a través de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, nuestro compromiso con el medio ambiente y la Fundación MAPFRE. También podrá conocer cómo nuestra actividad aseguradora genera valor económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas como lo son, el pago de impuestos, cobro de primas, gestión de las inversiones, reclamaciones pagadas, entre otras. Esto incide en diferentes aspectos relacionados al desarrollo económico y social de nuestro querido Puerto Rico.

En 2016, continuamos nuestro esfuerzo hacia la Transformación Digital, para dotar a MAPFRE PUERTO RICO de la agilidad necesaria para afrontar con éxito la nueva realidad social y tecnológica que demandan los tiempos. Entendemos bien este reto y la oportunidad que esto nos brinda. Es por ello que hemos creado una Unidad de “Tecnologías Emergentes”, para la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías para el beneficio operativo y a su vez para hacer la compañía más rentable. Fruto de estos esfuerzos, hemos desarrollado: servicios electrónicos para el asegurado; nuevo módulo onmicanal para cotizar, emitir y pagar pólizas de 23 líneas de negocio; aplicaciones innovadoras para clientes, patronos, proveedores y agentes, específicos para el negocio de salud grupal y que facilitan la gestión del negocio.

Para MAPFRE es esencial estar más cerca de nuestros clientes externos e internos. A esos fines, en 2016 abrimos nuestro perfil en la red social más seguida: Facebook. Además, los empleados de MAPFRE PUERTO RICO nos incorporamos al portal interno corporativo de MAPFRE (Intranet Global), que impulsa la cultura colaborativa, simplificando procesos y logrando más eficiencia.

Pero más allá de la solidez y solvencia de nuestra compañía, quisiera resaltar el compromiso de MAPFRE con la sostenibilidad. En julio de 2016, MAPFRE aprobó el Plan de Sostenibilidad del Grupo 2016-2018, con una Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de transparencia, gestión de los factores y riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, ciberseguridad, cambio climático, entre otros. MAPFRE PUERTO RICO se adhiere a este plan cumpliendo a cabalidad y con prontitud sus requisitos, especialmente en el tema medioambiental.

Durante 2016 MAPFRE PUERTO RICO consiguió mantener la Certificación de nuestro sistema de gestión medioambiental y energético bajo la Norma ISO 14001, conseguida originalmente en 2013. Además, en diciembre de 2016, obtuvimos la “Declaración de Conformidad para GRUPO MAPFRE en Puerto Rico Inventario Corporativo de Gases Efecto Invernadero 2015”, conforme a la Norma ISO 14064.

**Para MAPFRE es esencial estar más cerca de nuestros clientes externos e internos.**

---

**“MAPFRE es hoy una compañía más sólida, más rentable y más preparada para afrontar los retos y los compromisos que compartimos las grandes aseguradoras del mundo.”**

*Antonio Huertas*

El compromiso de MAPFRE con el medio ambiente y en especial con el cambio climático es incuestionable. Es por ello que contamos con un Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020. Este plan incluye el compromiso de reducir el 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero de 2013 al 2020.

Y en cuanto a nuestro compromiso social, queremos resaltar la estupenda labor que continúan haciendo nuestros voluntarios, que durante el pasado año, en 117 actividades, tocaron la vida de 43,879 personas en Puerto Rico. Igualmente, seguimos llevando a cabo múltiples acciones a través de Fundación MAPFRE, especialmente en las áreas de Prevención y Seguridad Vial, Promoción de la Salud y en Acción Social, apoyando la educación integral de niños y niñas víctimas de maltrato de cuatro hogares de acogida permanente.

Quisiera concluir citando las palabras de nuestro Presidente Antonio Huertas: “MAPFRE es hoy una compañía más sólida, más rentable y más preparada para afrontar los retos y los compromisos que compartimos las grandes aseguradoras del mundo.”

Un cordial saludo.



Joaquín Castrillo  
Presidente & CEO









# 02

## Grupo MAPFRE

## 2.1 Grupo MAPFRE

MAPFRE es una aseguradora global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en los cinco continentes. Compañía de referencia en el mercado asegurador español, es el primer grupo asegurador multinacional en América Latina y uno de los 10 mayores grupos europeos por volumen de primas. MAPFRE cuenta con más de 37,000 empleados y con aproximadamente 37 millones de clientes en todo el mundo. En 2016, sus ingresos superaron los 27.000 millones de euros y el beneficio neto se situó en 775 millones de euros.

La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

El negocio del Grupo se configura a través de cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks; y Reaseguro), tres grandes Áreas Territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete Áreas Regionales: Iberia (España y Portugal), LATAM Norte, LATAM Sur, Brasil, Norteamérica, EMEA (Europa, Medio Oriente y África) y APAC (Asia-Pacífico).

*Compromiso  
de mejora  
Constante*







## 2.2 Implantación Grupo MAPFRE

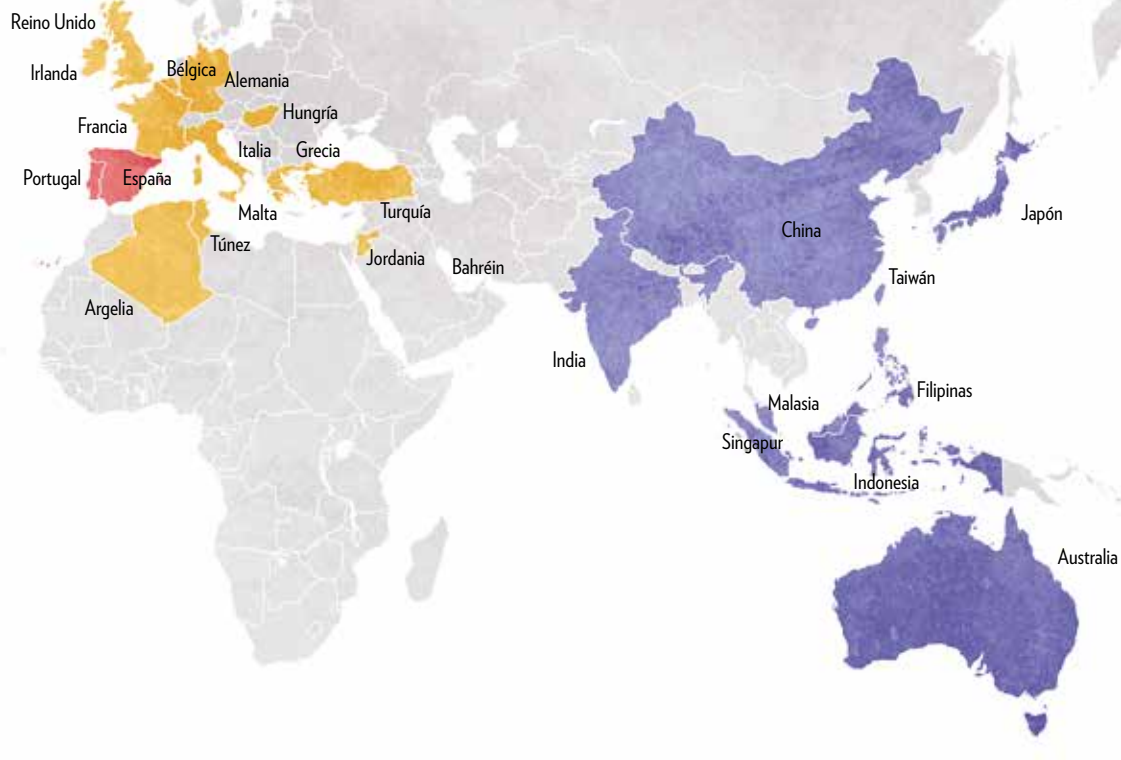
[G4-6]

MAPFRE opera en un total de 45 países, a través de 232 sociedades.

Al cierre del ejercicio 2016, tenía 5,408 oficinas propias y de representación en todo el mundo.

Además distribuye sus productos a través de 9,028 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración.

Cuenta con una red de más de 84,000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 7,700 se encuentran en Estados Unidos y más de 23,000 en Brasil.





## 2.3 Historia de MAPFRE PUERTO RICO [G4-3, G4-7]

**1920** - La Porto Rican and American Insurance Company comenzó sus operaciones en Puerto Rico, siendo la primera compañía de seguros puertorriqueña.

**1960** - La compañía fue vendida a la Corporación Woolnor. Un año más tarde fue revendida a International Investment Company, Inc. y en 1965, la agencia de publicidad DJ. Walter Thompson adquirió la compañía. Nueve años más tarde, en 1974, Continental Corporation de Nueva York compró e integró la compañía a su grupo de aseguradoras.

**1971** - MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY fue originalmente organizada como Puerto Rican American Life Insurance Company. En 1985 la compañía se fusionó con Security National Life Insurance Company. En 1996, su nombre cambió a Puerto Rican American Life Insurance Company operando bajo el nombre de "PRAICO LIFE", hasta el 2004 cuando cambió al actual nombre comercial, MAPFRE LIFE.

**1990** - MAPFRE adquiere la compañía y sus afiliadas.

**2001** - MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA, compañía poseedora de dos entidades aseguradoras con licencia en Florida desde 1990. El 1ro de enero del 2004, tres años después de desarrollarse como una organización rentable, MAPFRE PRAICO CORPORATION vendió el 100% de su participación en MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA a MAPFRE MUTUALIDAD. Con el continuo apoyo y asistencia de MAPFRE PRAICO, MAPFRE CORPORATION OF FLORIDA asumió la responsabilidad de desarrollar las aseguradoras de MAPFRE en los mercados de los Estados Unidos.

**2003** - Las compañías que componen nuestro grupo asegurador en Puerto Rico cambiaron sus nombres corporativos para incluir el nombre de MAPFRE. Ese

mismo año, MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió a Canada Life Insurance Company of Puerto Rico, una compañía de seguros de vida y salud con más de 30 años de experiencia en el mercado de seguros en la Isla, como sucesor de la antigua Crown Life Insurance, fusionándose en el 2004 dentro de la actual MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY. Con esta adquisición, MAPFRE expandió la variedad de productos que ofrece a sus clientes incorporando el seguro de salud a su portafolio de negocios. MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY ha continuado creciendo como actor importante en el mercado de seguros de vida y salud en Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses.

**2006** - MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió todas las acciones de la agencia general Baldrich & Associates, Inc., Autoguard, Inc. y Profit Solutions, Inc., proveedores de servicios automotrices, incluyendo garantía extendida.

**2008** - MAPFRE PRAICO CORPORATION relanza MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP., una compañía de financiamiento de primas. MAPFRE PUERTO RICO, el grupo asegurador con mayor antigüedad del mercado, consiste de tres compañías de seguros: MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY y MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO. Además, el Grupo también está compuesto por una agencia general, una compañía de financiamiento de primas, una empresa de garantía extendida para automóviles que también se dedica a la venta y distribución del "Etch" (certificado de garantía limitado en caso de hurto) a través de los concesionarios de automóviles y de nuestras sucursales, y un taller de reparación de autos. Efectivo el 1 de enero de 2016, la subsidiaria de MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY, se fusionó con MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, resultando esta última, la entidad sobreviviente.

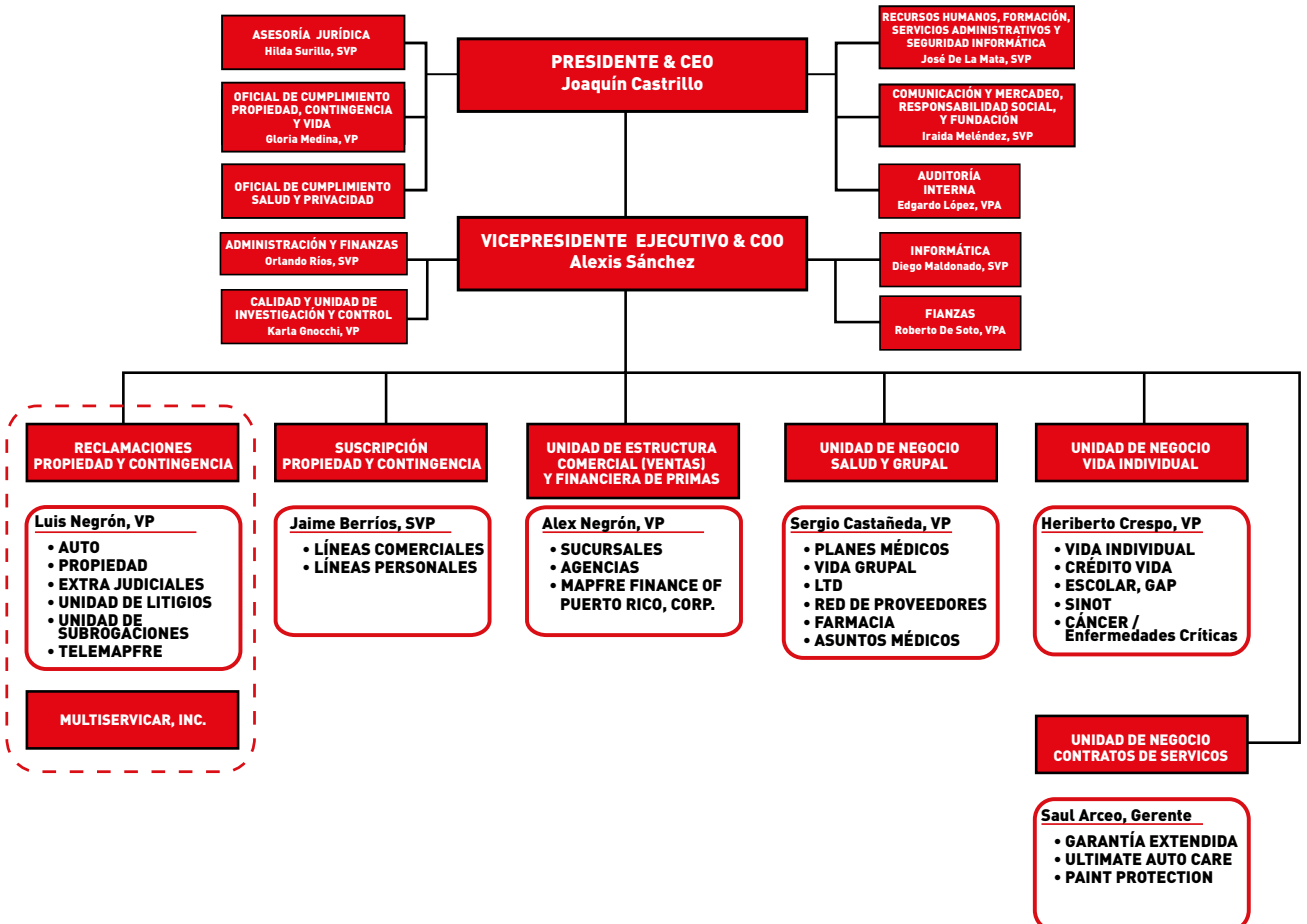
**2013** - MAPFRE PRAICO CORPORATION pasa al Área regional- Norteamérica (USA, Puerto Rico y Canadá), con sede en Webster (Massachusetts, USA). Esto como parte de la nueva estructura de MAPFRE para adaptarse a los nuevos retos que demanda su estrategia. Todas las compañías están agrupadas bajo MAPFRE PRAICO CORPORATION, una compañía tenedora cuya tenencia total es de MAPFRE AMÉRICA S.A., con oficinas centrales en Madrid, España. MAPFRE, S.A., y que es la principal entidad propietaria de MAPFRE AMÉRICA, S.A. con un 99.2172% de sus acciones de capital. Todas las compañías en Puerto Rico continúan compartiendo servicios administrativos, políticas de negocio y tienen operaciones integradas permitiéndoles beneficiarse de la experiencia tecnológica de la organización y reduciendo los costos operacionales. Por otro lado, FUNDACIÓN MAPFRE continúa desarrollando actividades a través de sus cinco áreas de actuación para promover la seguridad y la mejora de la calidad de vida, la salud, así como fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos a través de becas, ayudas y premios especialmente en las áreas de promoción de la salud, prevención y seguros. Igualmente, ayuda económicamente a organizaciones comprometidas con la educación y el bienestar de los niños pobres y con discapacidad en Puerto Rico.



## 2.4 Organigrama de Oficiales MAPFRE PUERTO RICO

En el 2016 las actividades de MAPFRE PUERTO RICO se han desarrollado a través de sus Unidades de Negocio (Salud, Vida Grupal, Vida Individual, Estructura Comercial (Sucursales y Agencias), Suscripción, Reclamaciones Propiedad y Contingencia y Fianzas.

Por otro lado, las operaciones administrativas se llevan a cabo desde las áreas de Recursos Humanos (Formación, Servicios Administrativos, Seguridad Informática), Comunicación y Mercadeo (Responsabilidad Social), Cumplimiento, Informática, Asesoría Jurídica, Administración y Finanzas y, Auditoría.





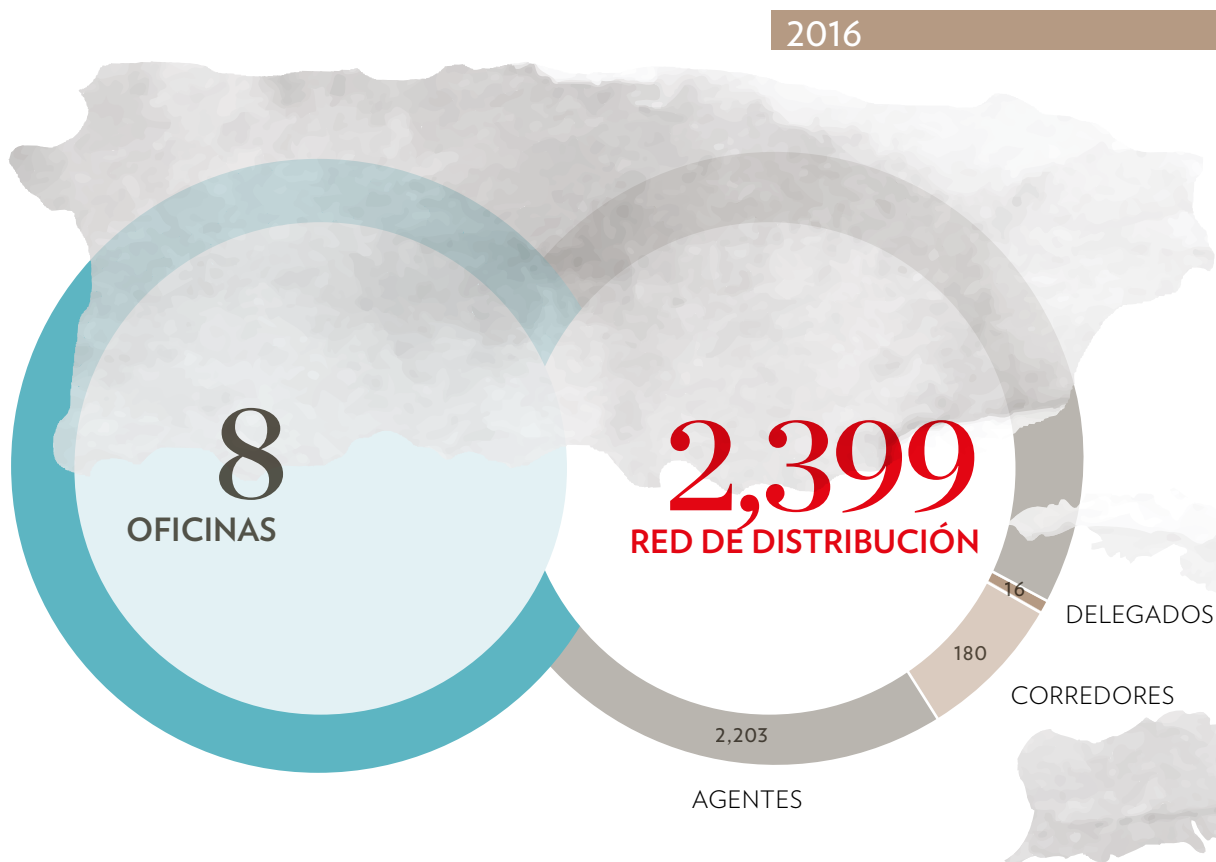


} *Confianza*

## 2.5 Implantación en MAPFRE PUERTO RICO

[G4-5, G4-8]

MAPFRE PUERTO RICO es parte de la gran red global de más de 50 países en los cuales opera MAPFRE. Contamos con 8 sucursales alrededor de la Isla, incluyendo una en la isla de St. Thomas para servir el mercado de las Islas Vírgenes Estadounidenses.





liderazgo (2)

→ SEGURO DIRECTO

↔ ASISTENCIA

🌐 GLOBAL RISKS

🔄 REASEGURO

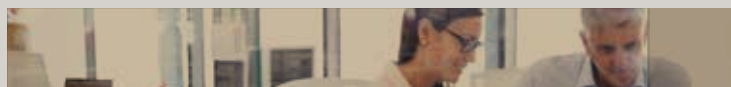
ÁREA TERRITORIAL

# Norteamérica

Puerto Rico



## Cuota de mercado MAPFRE en Puerto Rico



### Cuota de mercado y posicionamiento

Cuota de mercado de MAPFRE	3.11%
Cuota de mercado de No-Vida	3.39%
Cuota de mercado de Vida	0.49%
Posición de MAPFRE en el ranking global	9%
Indique la fuente oficial del dato	Herramienta de AM BEST

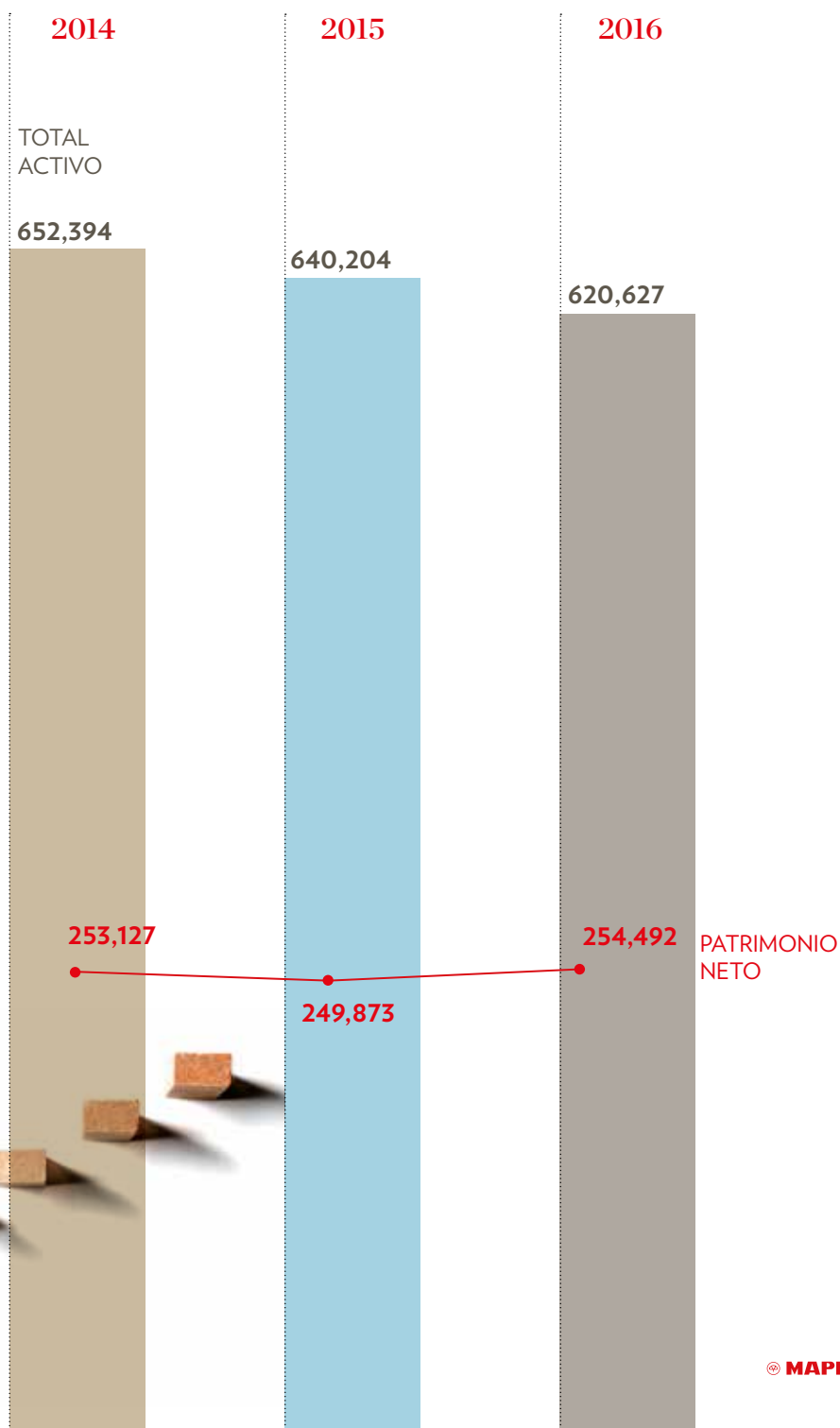
Nota: Los datos son al cierre de septiembre 30, 2016.

## 2.6 Principales magnitudes económicas de MAPFRE PUERTO RICO

[G4-2, G4-7, G4-8, G4-9 G4-17 G4-EC1]

### Activos y patrimonio neto

Cifras en millones de dólares



# Compromiso (2)

El patrimonio neto  
de MAPFRE PUERTO RICO  
ascendió a

**254,492**  
MILES DE DÓLARES

BALANCE DE SITUACIÓN	2014	2015	2016
<b>Inmuebles, inversiones y tesorería</b>	<b>498,263</b>	<b>479,582</b>	<b>474,723</b>
Inmuebles (incluye uso propio)	45,005	45,389	46,471
Inversiones financieras	367,489	371,043	357,863
Tesorería	82,948	54,161	62,745
<b>Provisiones técnicas</b>	<b>286,084</b>	<b>299,577</b>	<b>272,018</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>253,127</b>	<b>249,873</b>	<b>254,492</b>
<b>Total activo</b>	<b>652,394</b>	<b>640,204</b>	<b>620,627</b>

Cifras en miles de dólares

## Ingresos y resultados

Cifras en millones de dólares



RESULTADO ANTES  
DE IMPUESTOS

Rentable / Responsable  (3)



Las primas emitidas  
y aceptadas ascendieron

a **401,146**  
MILES DE DÓLARES



CUENTA DE RESULTADOS	2014	2015	2016
<b>Ingresos totales</b>	<b>401,499</b>	<b>418,525</b>	<b>416,606</b>
<b>Primas emitidas y aceptadas</b>	<b>383,742</b>	<b>400,555</b>	<b>401,146</b>
Vida	6,282	11,654	7,497
No Vida	377,460	388,900	393,649
Resultado del negocio de No Vida	15,533	18,672	20,733
Resultado del negocio de Vida	(311)	581	941
Resultado de las otras actividades	(547)	(356)	6
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>14,675</b>	<b>18,898</b>	<b>21,680</b>
<b>Resultado neto</b>	<b>8,926</b>	<b>10,148</b>	<b>14,603</b>

Cifras en miles de dólares

↑ ↑ gestión de riesgos

RATIOS DE GESTIÓN	2012	2013	2014	2015	2016
<b>No Vida</b>					
Ratio de siniestralidad neta de reaseguro	72.4%	62.4%	62.8%	63.0%	61.1%
Ratio de gastos netos de reaseguro	33.5%	41.7%	37.0%	35.5%	34.9%
Ratio combinado neto de reaseguro	105.9%	104.2%	99.9%	98.4%	96.0%
<b>Rentabilidad sobre patrimonio neto (ROE)</b>	<b>1.7%</b>	<b>4.6%</b>	<b>3.6%</b>	<b>4.0%</b>	<b>5.8%</b>

A continuación se detallan las calificaciones crediticias otorgadas por la principal agencia de calificación a cierre de los dos últimos ejercicios:

<b>A.M. BEST</b>		
ENTIDAD	2016	2015
MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY	A Perspectiva estable	A Perspectiva estable
MAPFRE PANAM INSURANCE COMPANY	A Perspectiva estable	A Perspectiva estable











*Confianza + Experiencia + Compromiso*

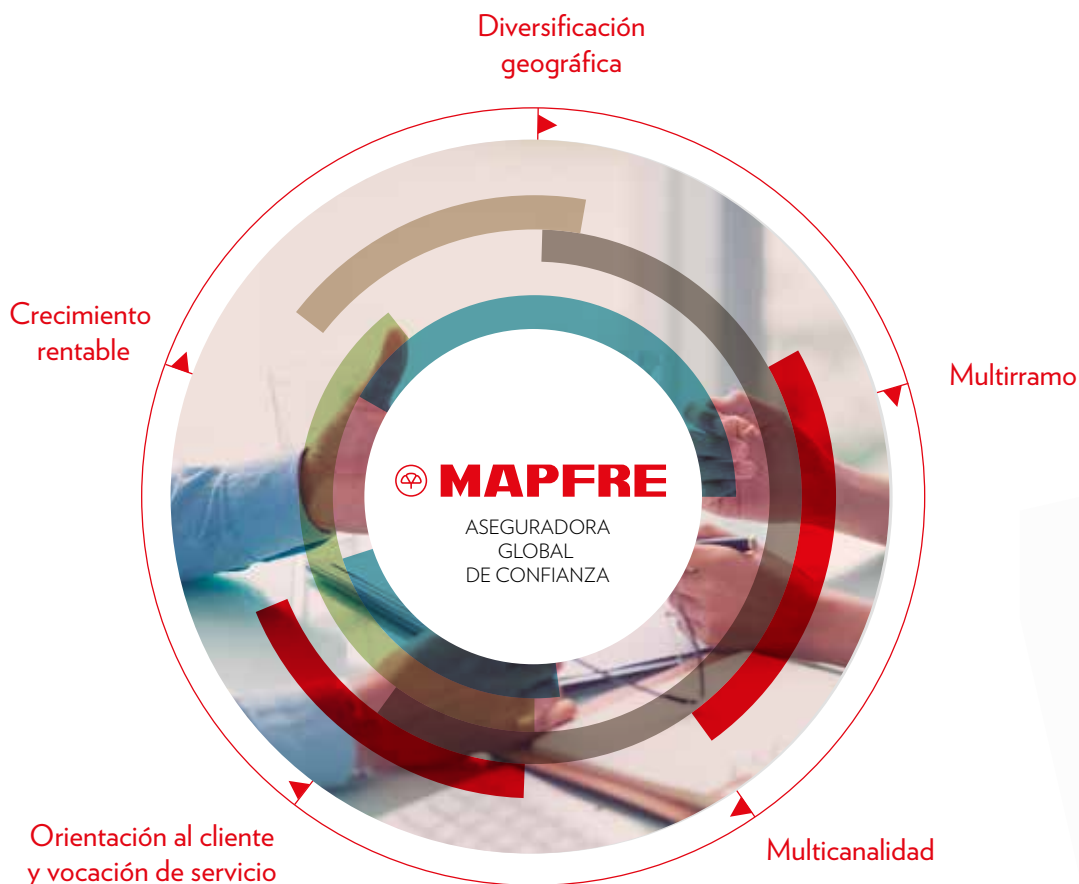
# 03


## Modelo de negocio y estrategia

fortaleras ↑ ↑ ↑

### 3.1 Modelo de negocio [G4-25, G4-56]

La Visión de MAPFRE es ser LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA, un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios que desarrolla en todo el mundo. Aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.





La **Misión** es ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

Un compromiso de mejora constante llevado a cabo sobre los siguientes **Valores**, ayudan a desarrollar la **Misión** y alcanzar la **Visión**:

### SOLVENCIA

Fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas sus obligaciones con sus grupos de interés.

### INTEGRIDAD

Actuación ética como eje del comportamiento de todas las personas (directivos, empleados, agentes y colaboradores), con un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos a largo plazo.

### VOCACIÓN DE SERVICIO

Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades, e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

### INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO

La diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.



### EQUIPO COMPROMETIDO

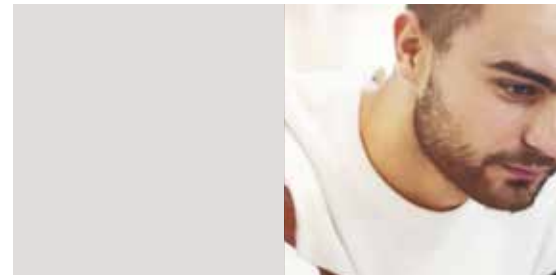
Implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.

(3)

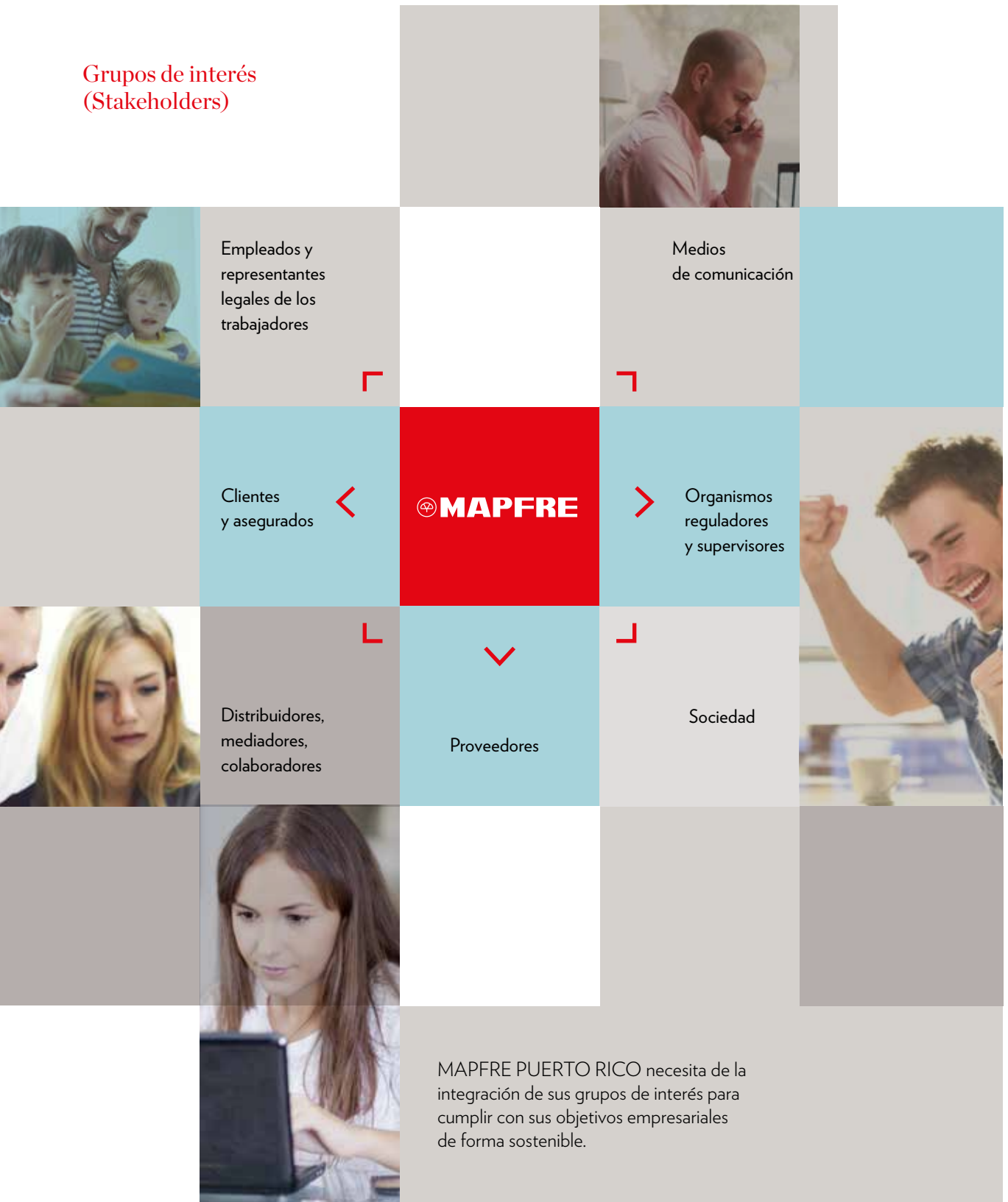
MAPFRE PUERTO RICO persigue desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores y la sociedad en general. Teniendo en cuenta la implantación de MAPFRE en el mundo se han identificado 7 tipologías de grupos de interés (stakeholders).

MAPFRE en Puerto Rico desarrolla sus negocios a través de la siguiente estructura comercial:

- Representantes Autorizados
- Productores (corredores)
- Agencias Generales



Grupos de interés  
(Stakeholders)



MAPFRE PUERTO RICO necesita de la integración de sus grupos de interés para cumplir con sus objetivos empresariales de forma sostenible.



## 3.2 Estrategia [G4-2]

A nivel corporativo MAPFRE tiene como prioridad la Planificación Estratégica como herramienta para la consecución de los objetivos a medio y largo plazo marcados por la Dirección General. En el periodo 2013-2015 se reforzaron las acciones destinadas a la materialización de la Visión, Misión y Valores del Grupo así como la implantación del Mapa Estratégico.

Los Órganos de Gobierno del Grupo han aprobado el marco global de iniciativas estratégicas para el periodo 2016-2018 y que, en gran parte, tienen continuidad respecto a la planificación de años anteriores. Los ejes más relevantes se describen a continuación:

### Orientación al cliente

MAPFRE seguirá avanzando en el desarrollo y ejecución de la segmentación y medición de la experiencia de cliente con el objetivo de captar y renovar su confianza.

Se está poniendo en marcha un modelo que medirá todos los momentos de contacto con el cliente y permitirá orientar el modelo de calidad a sus exigencias, pasar de la gestión de la satisfacción a la gestión de la experiencia, y desarrollar propuestas de valor y modelos de relación específicos para cada tipo de cliente.

### Transformación digital

Esta iniciativa tiene como fin adaptar a MAPFRE a la nueva realidad social y tecnológica caracterizada por el paradigma de la Nueva Era Digital.

Para ello trabajaremos desde dos vertientes. Por un lado, se llevará a cabo la digitalización de los procesos operativos reduciendo los costes de operación del negocio y aumentando la eficiencia y la productividad.

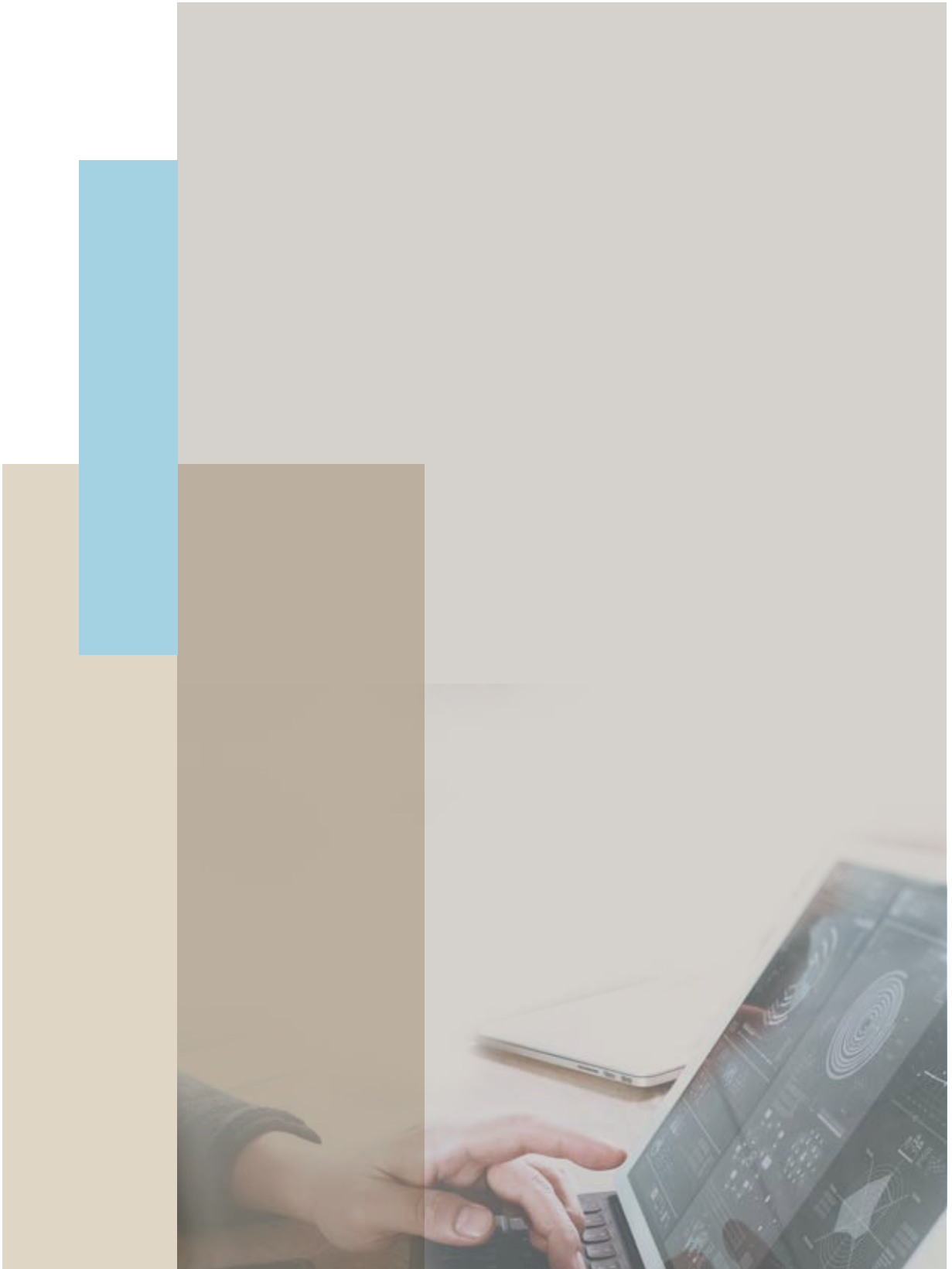
Por otro, acometeremos la digitalización de la experiencia del cliente que nos permitirá asegurar los niveles de servicio y calidad prestados.

### Excelencia en la gestión técnica y operativa

Se presentan cambios regulatorios en la mayor parte de los países en los que MAPFRE opera, derivados del nuevo marco de solvencia. Es por ello que va a ser necesario seguir desarrollando una excelente gestión y control de nuestros riesgos, de tal manera que garanticemos la solvencia y rentabilidad de nuestras unidades. Así mismo, en este pilar, seguiremos trabajando en el Modelo de Eficiencia Operativa desarrollando soluciones operativas altamente homogéneas que contribuirán en forma de incrementos de eficiencia, productividad y ahorro de costes, manteniendo en todo momento un pleno enfoque al cliente.

### Cultura y talento humano

Con el objetivo de desarrollar y formar un equipo humano con el talento y las capacidades requeridas por los desafíos estratégicos planteados, se va a llevar a cabo una iniciativa de alcance global que nos permitirá identificar el talento disponible en la Organización y los nuevos perfiles demandados. A partir de este análisis se diseñarán y ejecutarán planes individuales de desarrollo y de captación de Talento Externo para aquellos perfiles que no se encuentren en la organización.









# 04

## Gobierno Corporativo

[G4-14, G4-34, G4-57, G4-58]

## 4.1 Sistema de Gobierno

En MAPFRE existen tres ejes que convergen en la gestión empresarial:

Gobierno Corporativo

Estructura Societaria

Organización Ejecutiva

### Gobierno Corporativo

La Junta General de Accionistas es el órgano superior de gobierno y el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, manteniendo plenas facultades de representación, disposición y gestión, y sus actos obligan a la Sociedad, sin más limitación que las atribuciones que correspondan de modo expreso a la Junta General de Accionistas de acuerdo con la Ley y con los Estatutos Sociales.

El Consejo actúa como principal órgano de decisión y supervisión de la Sociedad, y de supervisión del conjunto de sus sociedades filiales, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Sociedad y por los órganos sociales competentes de las citadas sociedades filiales.

El Consejo de Administración cuenta con una **Comisión Delegada** que actúa como órgano delegado del mismo, con todas sus facultades excepto aquellas que sean legalmente indelegables.

Cuenta, asimismo, con otros tres Comités Delegados:

- **Comité de Auditoría**
- **Comité de Nombramientos y Retribuciones**
- **Comité de Riesgos y Cumplimiento**

## 4.2 Órganos de gobierno MAPFRE PUERTO RICO/ Junta de Directores

[G4-34, G4-56, G4-57, G4-LA12, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR9, G4-SO5]

El grupo MAPFRE en Puerto Rico se compone de una entidad tenedora de las acciones (entidad holding) de cuatro entidades aseguradoras, y otras cuatro afiliadas que se dedican a otras actividades de apoyo. De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, existe una Junta de Directores nombrada para cada una de las compañías del grupo, la cual tiene la administración general y control de las propiedades, negocio y asuntos de las compañías, y posee la autoridad para adoptar las reglas y normas para la administración de sus asuntos, así como para la administración de cada compañía conforme entienda adecuado, de forma consistente con la ley, con los artículos de incorporación, los estatutos corporativos, las normas y políticas de MAPFRE a nivel Global. Conforme sea permitido por ley, la Junta de Directores puede delegar sus facultades, en intervalos entre reuniones de la Junta al Comité Ejecutivo, o al Presidente de la Compañía. Dicha Junta a su vez mantiene tres comités delegados, a saber, Comité Ejecutivo, Comité de Inversiones y Comité de Auditoría. A nivel ejecutivo, y dirigido por el Presidente y Principal Oficial Ejecutivo existe el Comité de Dirección el cual atiende asuntos de carácter operacional. Existen además comités de cumplimiento a nivel operativo que reportan al Comité de Auditoría.

Las operaciones de MAPFRE PUERTO RICO pertenecen a la Región Norteamérica, una de las siete regiones creadas internacionalmente en MAPFRE; los ejecutivos de Puerto Rico reportan a los directores por áreas a nivel de Región (ejecutiva, recursos humanos, auditoría, legal corporativo, sistemas de información, contabilidad y finanzas), manteniendo relación colaborativa y de sinergias en las actividades y estrategias a nivel de Región. A nivel de MAPFRE, las operaciones de Puerto Rico y sus máximos ejecutivos reportan a la Región de Norteamérica por conducto de su Comité Ejecutivo en el cual, participa como miembro el Principal Oficial Ejecutivo del grupo en Puerto Rico.

A continuación, y de forma gráfica, se representan el órgano de gobierno de MAPFRE PUERTO RICO, vigente en 2017:

## Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO

**Funciones:** tiene a su cargo la administración general y control de las propiedades, negocio y asuntos de las compañías, y posee la autoridad para adoptar las reglas y normas para la administración de sus asuntos, así como para la administración de cada compañía conforme entienda adecuado, de forma consistente con la ley, con los artículos de incorporación, los estatutos corporativos, las normas y políticas de MAPFRE a nivel Global.

**Composición:** Es de 6 miembros, 2 de los cuales son ejecutivos de las operaciones en Puerto Rico, 1 ejecutivo principal de la Región Norteamérica a la cual pertenece Puerto Rico y los otros 3 son independientes. La Secretaria de la Junta recae en la figura del Asesor Jurídico, miembro de la Junta sin derecho a voto.

### COMITÉ EJECUTIVO

**Funciones:** Ejerce las funciones generales de la Junta de Directores en intervalos entre reuniones salvo determinados asuntos que por ley y estatutos requieren la actuación del pleno de la Junta.

**Composición:** El Comité Ejecutivo lo constituyen tres miembros: El Chairman (Principal Ejecutivo de la Región Norteamérica), y dos ejecutivos de MAPFRE PUERTO RICO.

### COMITÉ DE INVERSIONES

**Funciones:** aprueba y conduce las actividades de inversión de cada compañía, actuando de conformidad con los requisitos de ley aplicables y las políticas de tiempo en tiempo adoptadas por la Junta de Directores y por MAPFRE.

**Composición:** lo constituyen tres miembros, dos ejecutivos y uno independiente. El Principal Oficial de Finanzas y la Vicepresidente de Tesorería e Inversiones son consultores permanentes del comité.

### COMITÉ DE AUDITORÍA

**Funciones:** supervisa y monitorea el cumplimiento de los procesos de control interno en cada compañía, así como supervisa las actividades de los comités de cumplimiento. También, ejerce función de supervisión y revisión de las actividades del departamento de auditoría interna, y de los auditores externos contratados.

**Composición:** lo constituyen tres miembros, dos independientes, uno de los cuales preside el Comité y otro ejecutivo. La Secretaria de la Junta de Directores y Asesora Legal sirve como secretaria del comité. Son invitados fijos del comité el Principal Oficial de Finanzas y las Oficiales de Cumplimiento, quienes son regularmente invitadas a informar en torno a las actividades de cumplimiento al comité. Su Presidente es un consejero independiente.

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

**Funciones:** Aquí se atiende de primera instancia, los asuntos económicos, ambientales y sociales que afectan las actividades de las compañías.

**Composición:** los máximos responsables de cada una de las áreas en el grupo, participan de dicho comité.



## Junta de Directores

La estructura de la Junta de Directores a nivel de la entidad holding es más sencilla, con solo 5 miembros y un Comité Ejecutivo; la estructura de la Junta de Directores en las compañías no aseguradoras del grupo es de solo 3 miembros todos los cuales son ejecutivos del grupo.

El Presidente de la Junta de Directores no ocupa puesto ejecutivo en las entidades de MAPFRE PUERTO RICO, aunque sí lo ocupa en las entidades de MAPFRE en los Estados Unidos y a nivel de la Región de Norteamérica. El nombramiento de los miembros de la Junta de Directores se realiza anualmente y los criterios de selección provienen de las disposiciones del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, así como de las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico para la composición de la Junta de Directores.

Existe una política de conflictos de interés aplicable a todo el personal de MAPFRE. La política es revisada y distribuida bi-anualmente y contiene un cuestionario que debe ser completado por todo el personal el cual está dirigido a la divulgación de situaciones relativas al conflicto de interés.

Por otra parte, para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales, se remiten comunicaciones regulares al personal en torno a las iniciativas tomadas, proyectos realizados y mensajes de concienciación sobre estos. Estos comunicados llegan regularmente por correo electrónico.

La evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales, recae en las estructuras internas del sistema MAPFRE a las cuales regularmente se informan las actividades realizadas. Asimismo, de resultar toman las medidas oportunas como consecuencia de dicha evaluación.

## Funciones del órgano de gobierno en Puerto Rico

Los Estatutos Corporativos contemplan que la Junta de Directores faculte al Presidente funciones, quien a su vez, delega en los oficiales asuntos en el ámbito de su autoridad. En este aspecto, por encargo directo de funciones, se ha delegado en oficiales de la compañía la gestión de los asuntos de índole económico, ambiental y social como parte de sus funciones. La delegación para asuntos de responsabilidad social en general recae en un oficial, con nombramiento de Vicepresidente Senior responsable de Comunicación, Mercadeo, Responsabilidad Social, Relaciones Corporativas y Fundación MAPFRE. Lo relativo a asuntos ambientales, ha sido asignado a otro Vicepresidente Senior, quien es responsable de Recursos Humanos y Servicios Administrativos y la Unidad de Medioambiente. Igualmente el responsable de los asuntos económicos en la empresa se ha delegado en el Vicepresidente Senior y Principal Oficial Financiero. Estos nombramientos son avalados anualmente por la Junta de Directores. Conforme a su materialidad y pertinencia, los asuntos de cuestiones económicas, ambientales y sociales se presentan por los responsables de dichas áreas a nivel de Comité de Dirección y según la relevancia del asunto, podrán ser dichos asuntos informados a la Junta de Directores a través del informe que rinde el Presidente. Las funciones del Órgano Superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos, y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social; están delegadas en la organización a unidades operativas tales como la Unidad de Control Interno, Unidad de Cumplimiento y de Auditoría Interna. Estas unidades a su vez, reportan al Comité de Auditoría de la Junta.

De otro lado, las funciones del Órgano de Gobierno en Puerto Rico en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización, se limita a diseminación, solo realizando aquellas adaptaciones necesarias para Puerto Rico ya que se establecen globalmente para MAPFRE.

+ (0,2,1) ↑ ↑

## Informes

El Órgano Superior de Gobierno, la Junta de Directores, recibe por conducto del Comité Delegado, Comité de Auditoría, informes regulares de la Unidad de Control de Riesgo, la cual atiende los asuntos de control y prevención de riesgos a nivel total en la organización. De haber algunos riesgos identificados en las áreas mencionadas, los mismos son reportados al Comité de Auditoría, incluyendo las recomendaciones sobre acciones procedentes para atender los riesgos detectados.

Por otro lado el Comité de Auditoría se reúne trimestralmente, y una vez al año recibe el Informe Anual de Control Interno, y en todas las demás reuniones, se reciben informes periódicos en torno a asuntos de la gestión de control interno, análisis de riesgos y cumplimiento. De otro lado, aspectos de oportunidades son abordados en el Comité de Dirección por vía de presentaciones, que de tiempo en tiempo, puedan hacer los responsables de las áreas de Responsabilidad Social y asuntos ambientales o asuntos económicos.

El Comité de Auditoría es el canal de comunicación con la Junta de Directores sobre o acerca de asuntos relativos a riesgos o cumplimiento. De otro lado, a través del Comité de Dirección y la supervisión, el Presidente y la Asesora Legal pueden conocer de asuntos importantes, y por su participación en las reuniones de Junta de Directores, están en posición de transmitir de forma directa preocupaciones a la Junta de Directores. Existe además la Política del Informante disponible a todo el personal la cual permite conducir preocupaciones, tanto a través de la Unidad de Auditoría Interna, como a través de las Unidades de Cumplimiento o la Asesora legal.

El cargo mayor, responsable de la revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social, es la Vicepresidente Senior a cargo de responsabilidad social, quien a su vez reporta directamente al Presidente y Principal Oficial Ejecutivo. Durante el 2015 no se han transmitido aspectos preocupantes, en temas pertinentes a responsabilidad social, asuntos económicos, sociales o ambientales. El Órgano Superior de Gobierno, la Junta de Directores, recibe por conducto del Comité Delegado, Comité

de Auditoría, informes regulares de la Unidad de Control de Riesgo, la cual atiende los asuntos de control y prevención de riesgos a nivel total en la organización. De haber algunos riesgos identificados en las áreas mencionadas, los mismos son reportados al Comité de Auditoría, incluyendo las recomendaciones sobre acciones procedentes para atender los riesgos detectados.

## Remuneración

Los miembros independientes de la Junta de Directores no devengan salario o retribución salvo una tarifa fija anual por sus comparencias, además de la compensación por gastos incurridos para sus comparencias. Los miembros de la Junta que son ejecutivos, no devengan ninguna compensación particular o adicional a su salario, por su participación en la Junta.

## Junta de Directores / Oficiales

### MAPFRE PRAICO CORPORATION

	Junta de Directores	Oficiales
JAIME TAMAYO	Presidente	
JOAQUÍN CASTRILLO	Vicepresidente	Presidente y CEO
ALEXIS SÁNCHEZ	Director	Vicepresidente Ejecutivo y COO
JORGE FERNÁNDEZ SILVA	Director	
MANUEL R. PIETRANTONI	Director	
HILDA M. SURILLO <sup>1</sup>	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
ORLANDO RÍOS		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
SHEILA QUIÑONES		Vicepresidente y Tesorera

1 Miembro no votante

### MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
JAIME TAMAYO	Presidente	Presidente	
JOAQUÍN CASTRILLO	Vicepresidente	Miembro	Presidente y CEO
ALEXIS SÁNCHEZ	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo y COO
JORGE FERNÁNDEZ SILVA	Director		
MANUEL R. PIETRANTONI	Director		
FEDERICO SÁNCHEZ	Director		
HILDA M. SURILLO <sup>1</sup>	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
ORLANDO RÍOS			Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
DIEGO MALDONADO			Vicepresidente Senior y CIO
IRAIDA MELÉNDEZ			Vicepresidente Senior Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC
JOSÉ DE LA MATA			Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos
JAIME BERRÍOS			Vicepresidente Senior Suscripción
SHEILA QUIÑONES			Tesorera
ALEX NEGRÓN			Vicepresidente Ventas
GLORIMAR PÉREZ			Vicepresidente Conservacion de Cartera
LUIS NEGRÓN			Vicepresidente Reclamaciones
PEDRO ROSARIO			Vicepresidente y Contralor
KARLA GNOCCHI			Vicepresidente Calidad, Control e Investigaciones
MANEL ORTEGA			Vicepresidente Daños Materiales Autos
GLORIA MEDINA			Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento

1 Miembro no votante



MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
JAIME TAMAYO	<i>Presidente</i>	<i>Presidente</i>	
JOAQUÍN CASTRILLO	<i>Director</i>	<i>Miembro</i>	<i>Presidente y CEO</i>
JORGE FERNÁNDEZ SILVA	<i>Director</i>		
MANUEL R. PIETRANTONI	<i>Director</i>		
FEDERICO SÁNCHEZ	<i>Director</i>		
ALEXIS SÁNCHEZ	<i>Director</i>	<i>Miembro</i>	<i>Vicepresidente Ejecutivo y COO</i>
HILDA M. SURILLO <sup>1</sup>	<i>Secretaria</i>	<i>Secretaria</i>	<i>Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General</i>
ORLANDO RÍOS			<i>Vicepresidente Senior y CFO</i>
JOSÉ DE LA MATA			<i>Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos</i>
DIEGO MALDONADO			<i>Vicepresidente Senior y CIO</i>
IRAIDA MELÉNDEZ			<i>Vicepresidente Senior, Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC</i>
HERIBERTO CRESPO			<i>Vicepresidente Vida Individual</i>
LEOPOLDO GARCÍA			<i>Vicepresidente Ventas</i>
PEDRO ROSARIO			<i>Vicepresidente y Contralor</i>
GLORIA MEDINA			<i>Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento - Vida</i>
SERGIO CASTAÑEDA			<i>Vicepresidente - Salud y Vida Grupal</i>
SHEILA QUIÑONES			<i>Vicepresidente y Tesorera</i>
KARLA GNOCCHI			<i>Vicepresidente Calidad, Control e Investigaciones</i>
ALEX NEGRÓN			<i>Vicepresidente Ventas</i>

<sup>1</sup> Miembro no votante



+ (0,2,1) ↑ ↑

## Medidas de prevención y cumplimiento

[G4-57, G4-EC2, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR7, G4-SO5, G4-FS9]

Los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo marcan la actuación como empresa y ayudan a desarrollar negocios sostenibles en todos los países en los que la compañía opere. Estos principios se integran en la empresa a través de los valores de la compañía (solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido) y se desarrollan a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y locales, y de las políticas, normas y protocolos de actuación que se aprueban en la organización. Todo ello permite a la compañía actuar bajo el principio de debida diligencia para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan tener un impacto negativo en la empresa y en el entorno en el que en el que desarrolla su actividad.

La empresa pone a disposición de los empleados un conjunto de políticas, normativas, procedimientos, protocolos y otros documentos de referencia, tanto corporativo como local, que sirven de guía para determinar el comportamiento que se espera de todos aquellos que trabajan o colaboran con MAPFRE PUERTO RICO.

En el portal electrónico, MAPFRE PUERTO RICO mantiene a disposición de sus empleados una serie de políticas, las cuales comunican los principios empresariales, además de los comunicados que desde el área de comunicación de tiempo en tiempo, se remiten al personal. Estas políticas contienen las normas para la prevención de incumplimiento con las leyes y reglamentos que rigen las actuaciones de la empresa. Éstas, además establecen las normas empresariales que promueven el que los empleados se identifiquen en el compromiso de prevenir y combatir conductas que pueden lesionar la reputación y causar daños económicos a MAPFRE PUERTO RICO.

### Políticas:

- Código de Buen Gobierno
- Código Ético y de Conducta
- Política de Control Interno
- Política Medioambiental y Energética
- Política de Responsabilidad Social
- Política de Seguridad Corporativa
- Política de Seguridad de la Información
- Política Corporativa de Actuación en Medios y Redes Sociales
- Política Anti Lavado de Dinero
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Política de Auditoría Interna
- Política de Vestimenta Profesional y Accesorios
- Política de Colectas, Rifas, Ventas de Artículos y Distribución de Literatura
- Política de Hostigamiento Sexual
- Política de Relaciones entre empleados
- Política de fraude relacionados con seguros
- Política de No fumar
- Política de Consumo de bebidas alcohólicas
- Política de Compañía libre de sustancias controladas
- Política de Posesión de armas de fuego
- Política de No-violencia en el lugar de trabajo
- Política de Conflicto de intereses
- Política del Informante
- Código de Buen Gobierno
- Políticas de sistemas de información







### Normativas, Protocolos y Reglamentos Corporativos

- Norma Corporativa de Compras

### Normativas, Protocolos y Reglamentos Locales

- Medidas disciplinarias en casos que ocurran situaciones de violencia en el empleo
- Norma de Gastos
- Norma de uso de computadoras, “e-mail” y uso de Internet
- Normativa sobre Seguridad de la Información
- Norma sobre el Uso del Tabaco
- Normas Prevención de Blanqueo de Capitales
- Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso
- Limitaciones y responsabilidades bajo la ley HIPAA

Adicionalmente, MAPFRE cuenta con una extensa relación de políticas y normas corporativas relativas a diversas materias que establecen y completan su sistema de gobierno.

## 4.3 Ética y Responsabilidad Social

### Principales medidas de cumplimiento y prevención

[G4-15, G4-16, G4-56, G4-57, G4-58, G4-FS13, G4-FS14, G4-EC2, G4-LA4, G4-LA16, G4-HR2, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR9, G4-H10, G4-HR12, G4-SO3, G4-SO5, G4-PR8, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS15]



### CUMPLIMIENTO

La Función del área de Cumplimiento tiene como principal objetivo velar porque se opere dentro del marco legal y normativo que rigen las actividades, minimizando el riesgo legal y de incumplimiento, en aras a preservar la solvencia, la integridad y reputación del mismo, y sirviendo de apoyo a la consecución de los objetivos estratégicos.

La tolerancia cero con el incumplimiento se complementa con las actuaciones preventivas desarrolladas por la función de cumplimiento de MAPFRE PUERTO RICO para mitigar el riesgo de que eventualmente pudiera producirse un incumplimiento.

Durante 2016 MAPFRE PUERTO RICO difundió la “Política de la Función de cumplimiento”. La misma se encuentra a disposición de los empleados en el Docuportal y es el Departamento de Cumplimiento Legal que se responsabiliza por el cumplimiento de la misma.

### COMITÉ DE ÉTICA

MAPFRE, a nivel corporativo, cuenta con un Comité de Ética encargado de asegurar la aplicación del Código de Ética y Conducta, que sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados, y su relación con terceros. Esta debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan; el compromiso con su trabajo y con la empresa; la responsabilidad, la solidaridad y la cooperación; y la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, de respeto a los derechos humanos y laborales básicos, libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación. Este Código es de obligado cumplimiento en el Grupo.



En MAPFRE Puerto Rico nos regimos por el Código de Ética y contamos con un protocolo establecido para los Comités de Cumplimiento así como el área de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Auditoría Interna, quienes comparten en diversas áreas la función de vigilar el cumplimiento y la aplicación del Código de Ética y Conducta.

Este es el que sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y su relación con terceros, que debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan; el compromiso con su trabajo y con la empresa; la responsabilidad, la solidaridad y la cooperación; y la integridad y el respeto a la legalidad, de forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, de respeto a los derechos humanos y laborales básicos, libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación. Además, con el objetivo de facilitar el acceso a todos los empleados, con independencia de su lugar de trabajo, a las consultas y posibles denuncias sobre el Código, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un canal de denuncias y consultas éticas, que puede llevarse a través del área de Recursos Humanos, el Asesor Legal Corporativo, Auditoría Interna o a través del canal del informante de manera confidencial.

## CANALES DE DENUNCIAS

[G4-58, G4-HR12]

MAPFRE tiene establecidos dos tipos de canales, accesibles a empleados:

- El Canal de Denuncias Financieras y Contables ([www.mapfre.com/CDF](http://www.mapfre.com/CDF)) permite a los empleados del Grupo comunicar al Comité de Auditoría de MAPFRE S.A., de forma confidencial, las irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa.
- El Canal de Consultas y Denuncias Éticas ([www.mapfre.com/Ética](http://www.mapfre.com/Ética)), permite que cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética, de forma confidencial y con total garantía.

En MAPFRE PUERTO RICO contamos con líneas telefónicas confidenciales "Hot lines", además del acceso a informar de forma anónima a través del internet o por correo electrónico a los departamentos identificados para gestionar las investigaciones especializadas. El proceso ante un incidente de corrupción reportado es referir el mismo a la Unidad de Investigaciones especiales Anti Fraude.

Por otro lado, MAPFRE PUERTO RICO mantiene desde el 2007 la Política del Informante. Esta política forma parte del Manual de Empleados y se encuentra disponible en el portal de empleados. Como parte de esta iniciativa existen varios métodos mediante los cuales el empleado puede comunicar algún incidente a través de extensiones telefónicas especiales, números externos y al correo electrónico

[informante@mapfrepr.com](mailto:informante@mapfrepr.com)

## CONTROL INTERNO

El Control Interno involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional que ocupen en la organización, y persigue la mejora de la operativa interna, fomentando el control de los riesgos potenciales que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos.

Se trata de garantizar, con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos que los objetivos del Grupo sean alcanzados en lo que se refiere a la eficiencia y efectividad operacional, confianza en los registros contables y financieros y conformidad con las reglas y normas externas e internas.

En el 2016, con el comienzo de la aplicación de Solvencia II, trajo un cambio muy importante en la gestión de riesgos y control interno en MAPFRE PUERTO RICO.

Como resultado de todas las acciones específicas realizadas en Puerto Rico, se obtuvo en el diagnóstico del nivel de implementación del Control Interno en la Entidad, una valoración de 3.9 considerada como un nivel aceptable y suficiente que una entidad debe mantener para cubrir los estándares de control del Grupo. Entre los componentes sobresalientes a nivel de implementación en la entidad se encontraron el componente de Evaluación de Riesgos, Información & Comunicación y Actividades de Comunicación.

Alineado a las disposiciones establecidas en la Política de Control Interno del Grupo MAPFRE PUERTO RICO, aprobada el 21 de junio de 2016, se realizaron una serie de iniciativas y gestiones, con el propósito de dar continuidad al tema de fomentar el ambiente y cultura de control interno en la entidad. Dichas actividades incluyen, pero no se limitan a, la identificación de riesgos en la entidad a través del ejercicio de riesgo operacional, establecimiento y seguimiento de Planes de Acción para mitigar riesgos identificados en la entidad, publicación de artículos informativos sobre temas de gestión de riesgo y controles internos a través de los diversos medios de comunicación que provee la

entidad, campañas promocionales de control interno, entre otros.

Durante el 2016 los empleados activos de MAPFRE PUERTO RICO completaron un total de 835 horas en cursos de formación que incluyeron temas que influyen en el ambiente de control, incluyendo temas de prevención de riesgo, controles internos, Responsabilidad Social, entre otros.

El entorno de Control de la entidad se valoró durante el 2016 a través del lanzamiento de la Encuesta de entorno de control que es una acción diseñada dentro de las actuaciones específicas de la política de control interno con la finalidad de obtener una evaluación específica sobre la percepción de los empleados del entorno de control existente en la entidad y la detección de cualquier debilidad que pueda afectar a su funcionamiento. El porcentaje de participación fue de 78% lo que representó un Grado 1 de confianza en los resultados de la encuesta y se obtuvo un nivel de control de 4,32 lo cual superó el nivel aceptado de 3.75, lo que representa que el nivel de presencia y funcionamiento de las distintas actuaciones específicas que integran cada uno de los componentes del sistema de control interno sobrepasan el nivel aceptado y no se identificaron debilidades.

Entre las actuaciones específicas realizadas durante el año se destacan el establecimiento de políticas y procedimientos, la identificación de riesgos y fijación de los niveles de tolerancia, monitorización de indicadores de riesgos y controles, desarrollo y usos de canales eficientes de comunicación y reportes a los altos cargos de dirección del cumplimiento de los objetivos, resultados y oportunidades de mejora del Sistema de Control.

Como en años anteriores se realizaron campañas de comunicación para promover el Ambiente y Cultura de Control Interno a través de "Wall Papers" alusivos al Manejo de Riesgos y Controles, que se colocaron en todas las computadoras del personal de la entidad.

(2)



Wallpaper: Ambiente de Control Interno 2016 / Nueva política de Control Interno

Durante el 2016, en MAPFRE PUERTO RICO 15 empleados de nuevo ingreso recibieron el curso de Control Interno para un total de 15 horas de formación.

Por otro lado, en cada departamento existen manuales de procedimiento disponibles para consulta, que además son utilizados para adiestramiento de personal, auditorías, entre otros. Estos manuales nos ayudan a identificar los riesgos existentes en las actividades realizadas y los controles necesarios para evitar dichos riesgos.

## PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES

MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de “blanquear” recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo.

Durante el 2016 en MAPFRE PUERTO RICO se han impartido 74 horas de formación en prevención del Blanqueo de Capitales a 55 empleados.

MAPFRE PUERTO RICO mantiene el firme compromiso a cumplir todas las leyes, reglamentos y disposiciones del gobierno orientadas a combatir el Blanqueo de Capitales, (también conocido como Lavado de Dinero) para así prevenir el uso de sus instalaciones, productos y servicios por parte de personas dedicadas al blanqueo de capitales.

El compromiso se encuentra plasmado en una estricta política de Blanqueo de Capitales la cual se identifica como Política Anti lavado de Dinero y fue aprobada en virtud de lo establecido en el Reglamento codificado como 31 CFR Part 103, emitido por el Secretario del Tesoro de los Estados Unidos de América. Esta política establece principios guías para asegurarse de que MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO en particular, sus empleados e intermediarios, estén en cumplimiento con la legislación de Anti lavado de Dinero en la venta de pólizas de seguro individual permanentes, contratos de anualidad de individuales, contratos de cuentas IRAs (cuentas de retiro individual) y cualquier otro producto de seguro con valor en efectivo o características de inversión.

Para evitar que se dé alguna actividad de blanqueo de capitales, se han creado procedimientos para evitar la estructuración de dinero durante el proceso de subastas en nuestro lote de salvamentos. Igualmente los empleados se han adiestrados para alertar de alguna situación que requiera el completar las formas requeridas por el

gobierno de los Estados Unidos para los casos en que exista sospecha de blanqueo de capitales.

Contamos con un canal de denuncias para reportar o consultar supuestas irregularidades a través del Departamento de Auditoría Interna y la Unidad de Calidad. En la intranet se encuentran las normas de funcionamiento del canal de denuncias financieras y contables.

### PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS FRENTE AL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO

En MAPFRE PUERTO RICO existe una política en el manual del empleado que prohíbe esta práctica, además está prohibida en el código ético y de conducta.

Por otro lado, se provee un seminario en donde se trata el tema con los supervisores y gerenciales. A nivel corporativo se dispone de mecanismos que permiten evitar situaciones de esta naturaleza y, si éstas se produjeran, dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo. Los principios y pautas de actuación para prevenir y corregir este tipo de conductas están recogidos en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa.

### PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN

Existen diversos procedimientos para luchar contra el fraude, entendido como todo acto realizado por acción u omisión, de manera intencionada y contraria a la verdad, en la contratación del seguro, en la declaración del siniestro o en la acreditación del daño causado, y durante la tramitación del mismo, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora.

En este ámbito, MAPFRE PUERTO RICO colabora con las entidades y agencias Seguridad e implanta escenarios de alerta temprana de situaciones anómalas potencialmente fraudulentas, mediante la utilización de herramientas informáticas homologadas a nivel corporativo.

En diferentes países se realizan actividades formativas y divulgativas, en algunos casos en colaboración con instituciones sectoriales, que permitan identificar y prevenir acciones fraudulentas. MAPFRE PUERTO RICO ha

alcanzado valiosos logros en identificar reclamaciones cuyos indicadores suponen la necesidad de corroborar la veracidad reportada por aquellos asegurado, proveedores, y/o reclamantes durante el curso ordinario de la reclamación. Existen diversos procedimientos formativos que han permitido atender las reclamaciones de forma justa y razonable conforme al contrato de seguros, factor clave en la protección de la empresa.

Igual en aquellas reclamaciones que por medios de indicadores sobre diversos criterios sospechosos, se emplea y/o refuerzan procesos investigativos con personal especializado o peritos de acuerdo a la materia reclamada para la evaluación y comprobación del siniestro. De esta forma se ha logrado evitar compensaciones injustas en siniestros que atentan de forma engañosa contra la aseguradora.

El fraude en los seguros es una actividad ilegal que afecta a los aseguradores, gobierno y a los consumidores en general. Se define el Fraude en seguros; "Cualquier persona que a sabiendas y que con la intención de defraudar presente información falsa en una solicitud de seguro o, que presentare, ayudare o hiciere presentar una reclamación fraudulenta para el pago de una pérdida u otro beneficio, o presentare más de una reclamación por un mismo daño o pérdida,..." (Ley 18 del 8 de enero de 2004- Enmienda al Código de Seguros de PR).

MAPFRE PUERTO RICO colabora con las agencias del orden público de la Policía de Puerto Rico, así como con la Oficina del Comisionado de Seguros en combatir reclamaciones sospechas potencialmente engañosas. Mantiene participación activa sobre temas anti-fraudulentos en la Asociación de Compañías de Seguros (ACODESE). Además facilita por medios del portal de la empresa, su Canal de Denuncia Anónima. (Personal, teléfono o medio electrónico, página web ([www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr))).

La empresa realiza orientaciones facilitando charlas formativas al personal sobre temas antifraude. Para el personal de siniestros, utiliza expertos especializados tales como, Ingenieros, Abogados, Médicos, Especialistas y otros quienes contribuyen en poder concientizar sobre la importancia en combatir el fraude. Por otro lado 7 empleados de MAPFRE PUERTO RICO participaron de actividades de formación externas en temas de



(100)<sup>a</sup>

prevención y fraude con 37 horas de formación en estas materias.

## SEGURIDAD

[G4-LA5, G4-HR7, G4-PR8]

Entre otros temas, MAPFRE PUERTO RICO se centra en la protección de los trabajadores, la salvaguarda de la información de sus clientes y otros grupos de interés, y la sostenibilidad de sus operaciones y de los servicios que presta.

— La protección de los trabajadores se materializa proporcionando un entorno de trabajo seguro consecuencia del mantenimiento preventivo de las instalaciones; la dotación de planes de autoprotección en los centros de trabajo; el diseño de medidas específicas en viajes y desplazamientos (especialmente a zonas con inestabilidad); y el apoyo directo y especializado ante la aparición de situaciones de riesgo.

— El compromiso con la seguridad de la información relativa a los clientes se concreta, entre otros aspectos, en el establecimiento de altos estándares de cumplimiento de las obligaciones normativas en materias de privacidad y protección de datos. Para ello, se establecen medidas de salvaguarda de diversa índole, garantizando la confidencialidad e integridad necesaria y respondiendo así a la confianza depositada por clientes, accionistas y demás grupos de interés.

— En términos de disponibilidad, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio que garantizan el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la sostenibilidad de las operaciones.

Asimismo, las nuevas iniciativas y sistemas de información corporativos incorporan desde su nacimiento criterios de seguridad destinados a minimizar los riesgos, proteger la privacidad de los datos y aumentar las capacidades de detección y respuesta a incidentes.

Por otro lado en MAPFRE PUERTO RICO, como parte del compromiso de Seguridad se mantiene un

Grupo de Respuesta de Emergencias (GREM), que trabaja cualquier emergencia o desastre que pueda afectar la compañía. El GREM se adiestra continuamente para estar preparados para entrar en acción en cualquier situación de emergencia en los predios de MAPFRE. En el 2016 el GREM estaba representado con un 7% de la plantilla. Entre los adiestramientos que tomaron los empleados con un total de 97 horas en temas de Prevención y Control de derrames, Adiestramiento de Salud y Seguridad, Adiestramiento y Teoría en el uso de extintores y Seguridad en la operación de máquina montacargas.

El 2016 también nos unimos la iniciativa “Shake Out Puerto Rico” y se realizó un simulacro de terremoto en donde los integrantes del GREM evaluaron el cumplimiento del proceso por parte de los empleados al igual que en el desalojo del edificio como parte del ejercicio.



## AUDITORÍA INTERNA

MAPFRE PUERTO RICO considera que esta función de aseguramiento y consulta, y que se desarrolla con independencia y objetividad, ayuda a la Organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático



y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo.

El Departamento de Auditoría Interna de MAPFRE PUERTO RICO realizó dentro de su Plan de Auditoría para el 2016 unas 4 auditorías relacionadas al tema de responsabilidad social. Dichos trabajos tratan sobre aspectos tales como control interno, recursos humanos, prevención del blanqueo de capitales y servicio de atención al cliente.

El Área de Auditoría Interna tiene, con carácter general, las siguientes funciones:

- Supervisar la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de otros elementos del Sistema de Gobierno.
- Cumplir con el Plan Anual de Auditoría Interna informando en cada trabajo de las deficiencias que hayan sido detectadas y recomendando la forma de resolverlas. Realizar un seguimiento sobre dichas recomendaciones.
- Coordinar eficazmente la comunicación de la información entre el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría, y los auditores internos y externos.
- Apoyar a la Organización en el cumplimiento de sus objetivos aportando profesionales en materias en las que pudieran requerir una opinión independiente o apoyo para su desarrollo (control interno, gestión de riesgos, organización, análisis de estados financieros, análisis de inversiones, etc.).
- Coordinar el trabajo de Auditores Externos y el análisis de sus conclusiones antes de que se eleven a definitivas.
- Recabar la información que sea precisa para apoyar al Comité de Auditoría de MAPFRE S.A., y a otros Comités de Auditoría que por obligación legal o bien de forma voluntaria se establezcan en las filiales, y a la Presidencia Ejecutiva de MAPFRE.

## La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en MAPFRE

Para MAPFRE PUERTO RICO ser responsable significa algo más que cumplir con las leyes de los países en los que la compañía desarrolla su actividad, con las normas internacionales, con los derechos humanos o con los compromisos internacionales suscritos en materia de responsabilidad social. Es mucho más que respetar las reglas del mercado o rechazar cualquier práctica ilegal o fraudulenta. Evidentemente, todo eso se hace, pero la apuesta es hacer algo más que cumplir la ley.

MAPFRE define su responsabilidad social como “un compromiso voluntario y estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo rigurosamente con sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés (stakeholders), contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la sociedad”.

Ser responsable es una actitud, una forma de gestionar la empresa y por ello es importante involucrar a todos los colectivos con los que MAPFRE se relaciona: empleados, clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y la sociedad, en general.

No se puede pensar en ser responsable si la actividad de la empresa no contribuye, de una u otra manera, al desarrollo económico y social de los países en los que se está presente.

Pero no sólo se trata de ser responsable. MAPFRE quiere ir más allá, quiere ser sostenible. Por ello, se ha diseñado un Plan de Sostenibilidad, para el que se ha creado un grupo de trabajo interdisciplinar. Este Plan, junto a la Política de Responsabilidad Social Corporativa son las dos principales herramientas que permiten gestionar y promocionar la RSC, así como contar con mecanismos de control, seguimiento y vigilancia en este ámbito a través del Comité Corporativo de Responsabilidad Social.

Por otra parte en MAPFRE PUERTO RICO los temas de responsabilidad social son canalizados mediante el



Departamento de Comunicación, Mercadeo Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas. Este tiene a su cargo el promover, fomentar y gestionar el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social. Otro de los objetivos del área es el comunicar y orientar sobre la responsabilidad social de la empresa. También a través del Departamento se mantiene una relación y un contacto directo con los grupos de interés mediante el estudio de Materialidad.

### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

**[G4-FS1, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS15]**

La Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo MAPFRE (Política de RSC), fue aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. en 2015. Con ella, la compañía pretende establecer un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del Grupo pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable.

Esta política tiene como objetivo que la Responsabilidad Social Corporativa en MAPFRE, sea percibida como una forma de:

- Alcanzar el interés social de MAPFRE y sus objetivos estratégicos.
- Gestionar la empresa desde los valores definidos por MAPFRE de solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido, que deben estar presentes en cualquier proyecto empresarial que se desarrolle.
- Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés con los que se relaciona la empresa, principalmente, aquellos definidos en la misión – accionistas, empleados, proveedores, distribuidores, clientes y la sociedad.
- Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio derivados de la evolución del entorno en el que MAPFRE desarrolla su actividad mercantil, asumiendo el impacto que genera en la sociedad y en el entorno, maximizando los positivos y minimizando los negativos.
- Transmitir el valor social de la empresa, en cada territorio, que concilia el valor de su actividad operativa con el valor de las actividades no lucrativas que se llevan a cabo.






# Innovación

A su vez, la política desarrolla seis principios específicos de actuación en torno a: empleados, accionistas, proveedores, distribuidores, clientes y la sociedad.

Por último, la política determina que el Comité Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE es el órgano interno permanente encargado de desarrollar y realizar un seguimiento y control continuo de esta política.

Además, la política incluye **nueve principios generales de actuación** relacionados con:

- |   |  |
|---|--|
| <b>1 Cumplimiento de los Compromisos Internacionales.</b> Entre ellos los establecidos en el Global Compact de Naciones Unidas y los Principios para la Sostenibilidad del Seguro.  | <b>6 Compromiso con los Derechos Humanos.</b> MAPFRE está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a sus diez principios.  |
| <b>2 Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales</b> vigentes en todos los países en los que opera el Grupo.  | <b>7 Responsabilidad fiscal.</b> Cumplimos con nuestras obligaciones tributarias de acuerdo con las legislaciones fiscales existentes en los países en los que MAPFRE opera. |
| <b>3</b> Mantenimiento de prácticas de <b>buen gobierno corporativo</b> basadas en la ética, la transparencia empresarial y la diversidad.  | <b>8 Conservación y promoción del Medio Ambiente,</b> tal y como se establece en la Política Medioambiental del Grupo.   |
| <b>4 Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés,</b> basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso como ejes fundamentales.   | <b>9 Promoción de la responsabilidad social,</b> con la participación activa de organismos y foros nacionales e internacionales.   |
| <b>5 Compromiso con la transparencia,</b> lo que implica difundir información relevante y veraz y elaborar y publicar información financiera y no financiera sometiéndola a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos. |    |

(2)



## Sostenibilidad

### PLAN DE SOSTENIBILIDAD DEL GRUPO MAPFRE 2016-2018

[G4-HR6, G4-HR9, G4-FS3]

A nivel corporativo se ha desarrollado el Plan de Sostenibilidad del Grupo MAPFRE 2016 – 2018 es un medio para contribuir al desarrollo sostenible de la compañía, actuando en diversos ámbitos (económico/buen gobierno, social y medioambiental) desde los propios principios y valores, más allá de lo establecido por la ley en esos aspectos.

Lo hace desarrollando acciones concretas relacionadas con materias fundamentales: los derechos humanos y la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, la transparencia, el medio ambiente, la ciberseguridad, la diversidad, la lucha contra la corrupción y el fraude, la incorporación de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en la cadena de suministro, en la suscripción y en las decisiones de inversión, entre otras.

El Plan permite mejorar el desempeño de la compañía en estos ámbitos y profundizar en la relación con diferentes colectivos (grupos de interés) con los que el Grupo tiene una especial relación, como son los accionistas, los empleados, los proveedores y los clientes. Todo ello, sin olvidar al resto de grupos con los que la compañía se relaciona o sobre los que impacta.

El Plan de Sostenibilidad 2016 – 2018 se estructura en torno a tres grandes objetivos, que integran quince líneas de trabajo. Cada una de ellas incluye proyectos específicos, responsables para su desarrollo y métricas para su seguimiento.



## Esquema básico del Plan:

### Objetivos

**1.**

Ser percibidos por nuestros grupos de interés, como una empresa transparente en su actuación, ética y comprometida con el entorno en el que desarrolla su actividad, e innovadora en su actuación.

**2.**

Ser percibidos por nuestra organización como una empresa ética, atractiva, que genera oportunidades y cuida su diversidad y con valores solidarios que generan efecto en la sociedad.

**3.**

Ser percibidos por los clientes y proveedores como una empresa que cumple con sus compromisos y que actúa con integridad en el desarrollo de su relación.

### Líneas de trabajo

- L1** Derechos humanos y Agenda de Desarrollo Sostenible 2030.
- L2** Transparencia.
- L3** Accionistas particulares e inversores especializados en sostenibilidad - ASG\*.
- L4** Integración de los aspectos sociales y ambientales en la innovación de soluciones aseguradoras.
- L5** Oportunidades y riesgos reputacionales, financieros, ASG\* en la toma de decisiones previa a la suscripción del riesgo. Desarrollo y captación de nuevos negocios sostenibles.
- L6** Seguridad de la información y ciberseguridad.
- L7** Medio Ambiente: cambio climático.
- L8** Incorporar criterios ASG\* en las decisiones de inversión.
- L9** Promover comportamientos y actitudes que eviten la corrupción y el fraude interno.

\* ASG: ambiental, social y de gobernanza.

- L10** Diversidad, igualdad y no discriminación (principalmente de mujeres y personas con discapacidad).
- L11** Voluntariado.

- L12** Satisfacción del cliente.
- L13** Los criterios sociales y ambientales como factores positivos en el proceso de homologación y selección de proveedores.
- L14** Digitalización de los procesos de asignación, envío y control de los proveedores de servicios de automóviles y hogar.
- L15** Proceso Global de Compras.

Proyectos  
específicos

Responsables para  
su desarrollo

Identificación de  
grupos de interés a  
los que impacta

Indicadores de  
seguimiento

## COMPROMISOS CON INICIATIVAS INTERNACIONALES

[G4-16, G4-HR6, G4-HR9, G4-HR10]

MAPFRE a nivel corporativo está comprometida con las Iniciativas Internacionales suscritas y participa activamente en su desarrollo y cumplimiento.



**Global Compact de Naciones Unidas**, supone la integración en la gestión de sus diez principios de actuación, relacionados con los Derechos Humanos, reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En 2016 el Informe de Progreso de MAPFRE ha sido reconocido por Naciones Unidas con la máxima calificación "In advance".

En el apartado de Información complementaria, pagina 180, se ha incluido la tabla de referencia sobre los principios del Pacto Mundial y los Indicadores GRIV4 aplicables a MAPFRE.



**Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI)**, que desarrolla y promueve vínculos entre el medio ambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero, identificando y promoviendo la adopción de las mejores prácticas medioambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de la institución financiera.



**Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)**, específicos para la industria aseguradora, orientados a incorporar en la gestión del negocio, como riesgo y como oportunidad, aspectos medioambientales; aspectos sociales; y aspectos de gobierno corporativo.

Aualmente se reportan los avances realizados para integrar estos principios en el negocio, cuyo informe se puede consultar en la página web oficial de PSI ([www.unepfi.org/psi](http://www.unepfi.org/psi)), y en la propia web de MAPFRE. Además se ha incluido en el apartado de Información Complementaria, pagina 181, una tabla que presenta con la cómo MAPFRE trabaja en la integración de los principios de PSI en el negocio y los indicadores GRI G4 asociados a dichos principios.

Dentro de este marco, MAPFRE está adherida al compromiso general de la industria aseguradora de apoyo a la **Reducción del Riesgo de Desastres de Naciones Unidas (United for disaster resilience)**. Para más información ver el informe corporativo de Responsabilidad Social de Grupo MAPFRE.



**Paris Pledge for Action**, donde se ratifica el compromiso para lograr un clima seguro y estable en el que el aumento de temperatura se limite por debajo de los 2°C y se compromete a tomar medidas de forma inmediata para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero hasta un nivel seguro.



MAPFRE es **signataria de los Programas Carbon Disclosure, Water Disclosure y Carbon Action pertenecientes a la Iniciativa Climate Disclosure Project (CDP)**, habiendo sido incluida en 2016 a nivel mundial en la A-List Global, por haber logrado la máxima calificación (A) en cuanto a desempeño en mitigación y adaptación al cambio climático, y transparencia de la información reportada, por parte de esta iniciativa.

## 4.4 Gestión de Riesgos

[G4-2,G4-14, G4-15, G4-57, G4-58, G4-HR5, G4-HR6 G4-HR7, G4-SO3, G4-SO5, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS5, G4-FS9]

La Política de Gestión de Riesgos de MAPFRE, dispone para el conjunto del Grupo de un Sistema de Gestión de Riesgos basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.

El Sistema de Gestión de Riesgos tiene como **objetivos** principalmente los siguientes:

- **Promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos.**
- **Asegurar que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones.**
- **Preservar la solvencia y la fortaleza financiera del Grupo, contribuyendo a su posicionamiento como aseguradora global de confianza.**

Los diferentes **tipos de riesgo se han agrupado en cuatro áreas o categorías** como se detalla a continuación:

### RIESGOS FINANCIEROS Y DE CRÉDITO

Incluye los riesgos de tipo de interés, de liquidez, de tipo de cambio, de mercado y de crédito.

### RIESGOS DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Agrupada, de forma separada para Vida y No Vida, los riesgos de insuficiencia de primas, de suficiencia de provisiones técnicas y de reaseguro.

### RIESGOS OPERACIONALES

Incluye veintitrés tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.

### RIESGOS ESTRATÉGICOS Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente el de competencia.

En MAPFRE PUERTO RICO, las unidades operativas disponen de un Área de Riesgos con dependencia de la Dirección de Administración, para la coordinación y verificación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad. La coordinación de actividades para la implementación de los Modelos de Cuantificación de Riesgos se realiza en el área de Riesgos, a través del responsable corporativo de riesgos y controles internos.

El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados por el Director de Administración a la Alta Dirección de MAPFRE PUERTO RICO a través del Comité de Auditoría y el Comité de Dirección. La gestión de riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Los riesgos financieros se gestionan de forma centralizada a través de la Dirección General de Inversiones del Grupo.

Tras la entrada en vigor de la normativa de Solvencia II, el Grupo cuantifica los principales riesgos mediante la fórmula estándar (conjunto de cálculos o algoritmos prescritos por el supervisor para calcular el capital de solvencia obligatorio).

El capital asignado se fija con carácter general de manera estimativa, en función de los presupuestos del ejercicio siguiente, y se revisa periódicamente a lo largo del año en función de la evolución de los riesgos, para garantizar el cumplimiento de los límites establecidos en el Apetito de Riesgo.

## Riesgos Financieros y de Crédito

A nivel corporativo MAPFRE mitiga su exposición a este tipo de riesgos mediante una política prudente de inversiones caracterizada por una elevada proporción de valores de renta fija de grado de inversión y mediante el establecimiento de límites, tanto genéricos, como específicos, por exposición.

Respecto al riesgo de crédito, su gestión se basa en aplicar criterios de prudencia en base a la solvencia del emisor. Las inversiones en renta fija y renta variable están sujetas a límites por emisor y se busca un elevado

grado de correspondencia geográfica entre los emisores de los activos y los compromisos.

La Política de Gestión del Riesgo de Crédito establece límites de acuerdo al perfil de riesgo de la contraparte o del instrumento de inversión, así como límites de exposición en relación con el rating de la contraparte.

En MAPFRE PUERTO RICO disponemos de un Comité de Inversiones el cual aprueba y conduce las actividades de Inversión de cada compañía, actuando de conformidad con los requisitos de ley aplicables y las políticas de tiempo en tiempo adoptadas por la Junta de Directores y por MAPFRE.

El mismo lo constituyen tres miembros, dos ejecutivos y uno independiente. El Principal Oficial de Finanzas y la Vicepresidente de Tesorería e Inversiones son consultores permanentes del comité.

## Riesgos de la Actividad Aseguradora

La organización de MAPFRE, especializada en los distintos tipos de negocio, requiere la concesión de un grado de autonomía en la gestión de su negocio, y particularmente la suscripción de riesgos y la determinación de las tarifas, así como la indemnización o prestación de servicio en caso de siniestro.

La suficiencia de las primas es un elemento de especial importancia y su determinación está apoyada por aplicaciones informáticas específicas.

El tratamiento de las reclamaciones, así como la suficiencia de las provisiones, son principios básicos de la gestión aseguradora. Las provisiones técnicas son calculadas por los equipos actuariales de las distintas sociedades y su importe se valida por una parte independiente que no haya participado en el cálculo. La preponderancia del negocio de daños en MAPFRE, con una gran rapidez de liquidación de reclamaciones, así como la escasa importancia de riesgos asegurados de largo desarrollo en el tiempo, tales como asbestos o responsabilidad profesional, son elementos mitigadores del riesgo de insuficiencia de las provisiones técnicas.

Puerto Rico se encuentra en un área con posibilidad de ocurrencia de catástrofes (huracanes y terremotos) y requiere un especial tratamiento de este tipo de riesgos. Es por esto que en MAPFRE PUERTO RICO disponemos de informes especializados de exposición catastrófica, en donde se estiman el alcance de las pérdidas en caso de ocurrencia de un evento catastrófico.

MAPFRE PUERTO RICO se caracteriza por ser conservador en la mitigación de estos riesgos mediante la contratación de reaseguro catastrófico.

Respecto a las oportunidades las mismas surgen por la competencia, tomando en cuenta que estamos en un entorno muy competitivo y pequeño, por nuestra solidez financiera y capacidad para llegar a los clientes es a través de nuestra red de Sucursales y avanzada tecnología, entre otras fortalezas se convierten en oportunidades de captación de negocio.

En este aspecto, es importante destacar la contribución de MAPFRE RE, que aporta a la gestión del Grupo su larga experiencia en el mercado de riesgos catastróficos. Dicha entidad anualmente determina la capacidad catastrófica global que asigna a cada territorio, y establece las capacidades máximas de suscripción por riesgo y evento. Además, cuenta con protecciones de programas de retrocesión de riesgos para la cobertura de desviaciones o incrementos de la siniestralidad catastrófica en los diferentes territorios.

La política de MAPFRE en relación con el riesgo reasegurador es ceder negocio a reaseguradoras de probada capacidad financiera (con carácter general aquellas con clasificación de solvencia financiera no inferior a un rating BBB o equivalente. Excepcionalmente se cede negocio a otras reaseguradoras previo análisis interno que demuestren la disposición de un nivel de solvencia equivalente a la clasificación anteriormente indicada o entreguen garantías adecuadas).

Los principios básicos de obligado cumplimiento que inspiran la gestión del uso del Reaseguro y otras técnicas de reducción del riesgo en MAPFRE son los siguientes:

El principio de optimización del consumo de capital.

El principio de optimización de condiciones.

El principio de Solvencia de las contrapartes.

El principio de transferencia efectiva del riesgo.

El principio de adecuación del nivel de transferencia de riesgos.

## Riesgos Operacionales

La identificación y evaluación de Riesgos Operacionales y de Procesos de Negocio se realiza a través de Riskm@p, aplicación informática desarrollada internamente en MAPFRE a través de la cual se confeccionan los Mapas de Riesgos de las entidades en los que se analiza la importancia y probabilidad de ocurrencia de los diversos riesgos. Se incluyen los riesgos derivados de fallos o inadecuaciones de sistemas, personas, procesos internos o eventos externos. Estos riesgos se agrupan en 10 áreas de riesgo: Actuarial, Jurídica, Tecnológica, Personal, Colaboradores, Procedimientos, Información, Fraude, Mercado y Bienes Materiales.



En MAPFRE PUERTO RICO se ha dado continuidad a los esfuerzos realizados para la “Valoración y Control del Riesgo Operacional y de Procesos de Negocio” a través de la herramienta corporativa Riskm@p.

Asimismo, Riskm@p se establece como la herramienta corporativa para el tratamiento de las actividades de control (manuales de procesos, inventario de controles asociados a riesgos y, evaluación de la efectividad de los mismos) y de las medidas correctoras establecidas para mitigar o reducir los riesgos y/o mejorar el entorno de control.

El modelo de gestión de riesgo operacional se basa en un análisis cualitativo dinámico por procesos de la sociedad, de forma que los gestores de cada área o departamento identifican y evalúan los riesgos potenciales que afectan tanto a los procesos de negocio como de soporte: Desarrollo de productos, suscripción, reclamaciones, Gestión administrativa, actividades comerciales, recursos humanos, reaseguro provisiones técnicas -actuarial, sistemas tecnológicos y atención al cliente.

## Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo

Los principios éticos aplicados a la gestión empresarial ha sido una constante en MAPFRE y forman parte de sus estatutos y de su quehacer diario. Para normalizar esta cultura empresarial y actualizar los requerimientos legales de gobierno y transparencia en la gestión, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. aprobó los “Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del GRUPO MAPFRE” que constituye el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las entidades que integran MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno.

La aplicación estricta de estos principios es considerada como la actuación más eficaz para mitigar este tipo de riesgos.

Además de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos, MAPFRE PUERTO RICO dispone de una serie de políticas corporativas y de un Código

Ético y de Conducta que refleja los valores corporativos y sus principios de actuación, y cuenta con Comité de Auditoría y Comité de Riesgos y Cumplimiento para la coordinación y verificación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad.

## Integración y gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) [G4-15, G4-EC2, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS5, G4-FS9]

Las empresas aseguradoras juegan un papel importante a la hora de afrontar los desafíos globales en sostenibilidad, ya que tienen la capacidad de proyectar el conocimiento y la experiencia adquiridos para la propia protección hacia la protección de los intereses de clientes y terceros.

MAPFRE asume el impacto que su actividad mercantil genera en el entorno y en la sociedad. Su modelo de actuación en responsabilidad social y su política en la materia, facilitan la integración en el negocio de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (llamados aspectos ASG).

Un adecuado seguimiento de los aspectos ASG permite a la organización obtener información adicional sobre esos riesgos potenciales y entender mejor los movimientos y transformaciones sociales o expectativas de los stakeholders (inversores, clientes, reguladores, distribuidores, público en general, empleados, etc.).

La siguiente tabla, muestra la relación de aspectos ASG que MAPFRE corporativo ha identificado tomando como referencia, entre otros, los asuntos materiales y de relevancia interna y externa del Análisis de Materialidad 2016.



## Tabla de factores ASG

### AMBIENTALES

- Cambio climático
- Eco-eficiencia: optimización de recursos
- Preservación de la biodiversidad y la degradación de los ecosistemas terrestres y marítimos

### SOCIALES

#### Ámbito laboral

- Empleo
- Diversidad, Igualdad y no discriminación.
- Inclusión de colectivos vulnerables o de riesgo
- Formación y desarrollo profesional
- Salario digno
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Gestión del talento interno y atracción del talento externo
- Tecnología: nuevos entornos de conocimiento y colaboración

#### Seguridad y salud

- Prevención: accidentes, bajas laborales, etc.
- Salud: promoción de entornos saludables
- Seguridad: garantizar un entorno laboral seguro y confiable

#### Responsabilidad con los clientes:

- Mercadeo responsable
- Canales de reclamación y seguimiento
- Seguridad y privacidad de los datos de carácter personal y ciberseguridad
- Cartera de productos y servicios:
  - Innovación: productos diseñados para generar un beneficio social y ambiental.
  - Asuntos sociales y demográficos: envejecimiento de la población, calidad de vida.
- Tecnología: nuevos entornos de relación, nuevos sistemas de gestión, nuevos riesgos y nuevos productos.
- Promover cultura aseguradora

#### Cadena de valor (proveedores, subcontratas, etc.)

- Política y procedimientos de compras integrados: selección, homologación y contratación incorporando criterios de responsabilidad social y medioambiental.
- Tecnología al servicio de la gestión: plataforma de compras.
- Incorporación de los aspectos sociales (derechos laborales, seguridad y salud, derechos humanos, etc.) y medioambientales en los procesos de selección y homologación

### GOBIERNO

#### Ética, integridad y principios:

- Órganos de gobierno:
  - Diversidad
  - Liderazgo del Consejo
  - Anticorrupción y soborno
  - Transparencia
  - Reglamentos/Códigos Éticos y de Conducta: seguimiento, cumplimiento, evaluación y mecanismos de denuncia.
- Protección de los derechos de los accionistas

Durante los últimos años, el sector asegurador se ha tenido que enfrentar a las consecuencias financieras y reputacionales de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) que surgen.

En este sentido, la gestión de este tipo de riesgos ayuda en la toma de decisiones en áreas tan importantes como son la de suscripción, inversión, innovación en productos y servicios y la gestión de la reputación, esta última, esencial para generar confianza en los stakeholders. Por esta razón, este tipo de riesgos también forman parte del Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo, integrándose en las diferentes categorías de riesgos comentadas en este apartado y por lo tanto, en la propia actividad de la compañía.

Por otra parte, la innovación en productos y servicios que den respuesta a los clientes para afrontar este tipo de riesgos se convierte en un reto y una oportunidad de negocio permanente. Ver capítulo 5.4 Capital intelectual sección de Productos de alto contenido social.

En el ámbito medioambiental, las actuaciones dirigidas a los clientes se pueden agrupar en tres categorías:

- Gestión del Riesgo Ambiental, que incluye coberturas de daños, responsabilidad civil y medioambiental, servicios para la identificación, análisis evaluación y control de riesgos; y revisión y seguimiento de la evolución de los riesgos y medidas correctoras.
- Productos aseguradores para proyectos sostenibles de energías renovables, explotaciones forestales y actuaciones relacionadas con la eficiencia y ahorro energético.
- Servicios que favorecen la protección ambiental y el ahorro de recursos.

La gestión de riesgos ASG también permite identificar desarrollar y promover negocios más responsables y sostenibles, por ejemplo, a través de las decisiones de inversión del Grupo, o la relación con Startups (ver capital intelectual).

Además, MAPFRE PUERTO RICO considera necesario fomentar una cultura aseguradora entre los clientes y también en la sociedad, en general, que promueva los beneficios y las ventajas que tiene estar asegurado, no solo para proteger el patrimonio, sino también para mitigar el impacto de un posible siniestro en la actividad – mercantil y/o personal –, beneficiando así a la sociedad en su conjunto.

Además, promueve la cultura aseguradora mediante publicaciones específicas y organizando cursos formativos especializados, foros, jornadas internacionales.

Las actuaciones llevadas a cabo por MAPFRE PUERTO RICO para la gestión de los riesgos de Seguridad y Medioambientales relacionados con los factores ASG son las siguientes:

#### **Protección de la privacidad de los datos de los empleados, clientes, colaboradores y resto de grupo de interés:**

Cuenta con controles destinados a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja y de los sistemas de información que la soportan. Se otorga la máxima prioridad a la protección de los datos de carácter personal de sus empleados, clientes, colaboradores y resto de grupos de interés. En MAPFRE PUERTO RICO durante el 2016 se realizaron las siguientes actividades para robustecer y mantener en un grado de madurez aceptable la gestión de protección de datos de clientes:

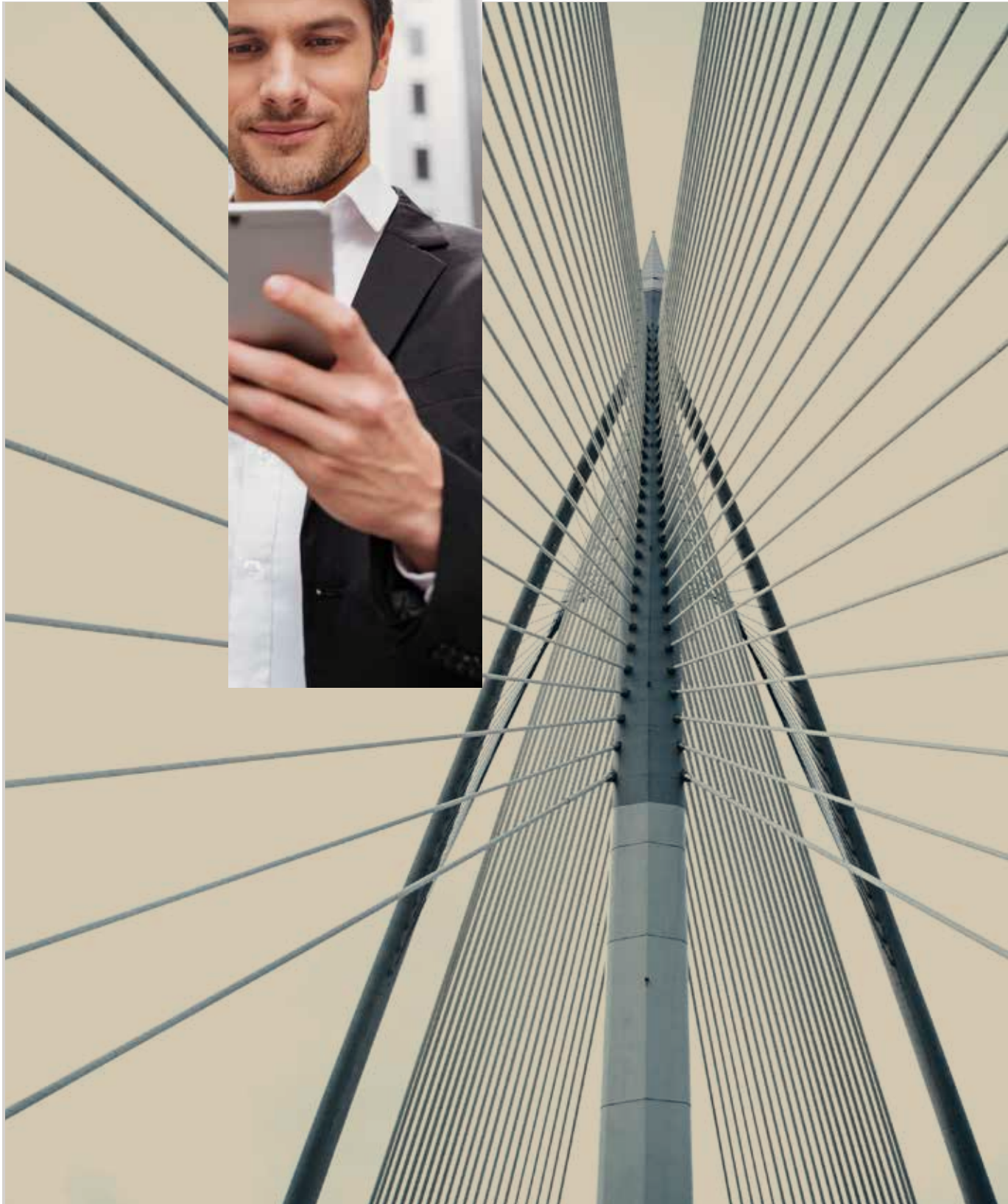
- Se continuó la gestión de cifrado para computadores móviles para la protección de datos; se revisaron y actualizaron todas las políticas y procedimientos en ámbito de seguridad informática; se continuó con el proyecto de renovación tecnológica que implica entre otras gestiones la actualización de sistemas y tecnologías, y de seguridad y la monitorización y se ha continuado con las campañas de sensibilización en temas de seguridad (uso de correo, manejo de credenciales etc.).

- **Protección de las personas:** dispone de Planes de Emergencia y Autoprotección, así como de sistemas

(100) ↑ ↑

de seguridad, sistemas de protección contra incendios y protocolos específicos, destinados a prevenir daños a las personas (y a los bienes que éstas pudieran tener) que se encuentren en sus instalaciones o en eventos organizados por la compañía. Además, se realizan acciones formativas e informativas para prevenir riesgos de seguridad en el ámbito privado de los empleados.

- **Supervivencia de las operaciones en caso de desastre o catástrofe:** desarrolla, implanta, prueba y actualiza planes de continuidad de negocio destinados a garantizar que sus clientes van a poder disponer de los servicios que MAPFRE PUERTO RICO les presta independientemente de que se produzcan situaciones de desastre o catástrofe.
- **Colaboración en la detección e investigación de actos delictivos:** colabora estrechamente con la Policía de Puerto Rico, dando respuesta en tiempo y forma a las peticiones de información realizadas por estos organismos. MAPFRE PUERTO RICO contribuye a la seguridad general de los entornos en los que lleva a cabo su actividad, incluyendo el ciberespacio.
- **Protección medioambiental:** dispone de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de huella de carbono (SIGMAYE) con el que se identifican, evalúan y minimizan los riesgos ambientales causados por su actividad. A través de este sistema, se evita el consumo indiscriminado o excesivo de energía y suministros, mediante la implantación de medidas de eco-eficiencia. En relación al cambio climático, se está ejecutando el Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2020, en el que se definen actuaciones concretas en cuanto a adaptación, mitigación y compromiso de reducción de emisión de gases de efecto invernadero (reducción del 20 por 100 de las emisiones en el año 2020), relacionados con las plagas biológicas y epidémicas y los riesgos de la naturaleza o catastróficos.



→ → *transformación Digital*

# 05

## Principales activos



√ Transparencia ↑ ↑

La creación de valor de una organización tiene sentido si la empresa determina sus capitales, identifica los principales temas en los que está trabajando y a los grupos de interés a los que impacta o puede hacerlo.

La creación de valor no es estática, por ello, los proyectos se desarrollan con un horizonte temporal más amplio, alineado con el Plan Estratégico.

La información contenida en este capítulo se puede completar con los siguientes informes, disponibles en la página web corporativa ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com))

- Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativo del Grupo MAPFRE.



El patrimonio neto consolidado en 2016 ha alcanzado la cifra de \$254.5 millones de dólares, frente a \$249.9 millones de dólares en 2015.

## 5.1 Capital financiero [G4-17, G4-EC1, G4-FS6]

### ¿Qué es?

Los recursos económicos que la empresa posee para su uso en el desarrollo del negocio y, que ha obtenido mediante financiación o ha generado a través de operaciones o inversiones.

### Principales stakeholders a los que este capital crea valor

– Todos los grupos de interés, especialmente accionistas e inversores y la sociedad (si se considera el valor económico generado y distribuido).

### ¿En qué estamos trabajando para crear valor?

- Fondos propios
- Inversiones
- Operaciones de financiación
- La acción de MAPFRE

### ■ Fondos propios

El patrimonio neto consolidado en 2016 ha alcanzado la cifra de \$249,874 miles de dólares, frente a \$254,493 miles de dólares en 2015.





En el siguiente cuadro se muestra la variación del patrimonio neto durante el ejercicio:

	DICIEMBRE 2016		DICIEMBRE 2015
	Patrimonio atribuido a la Sociedad dominante	Patrimonio Neto Total	Patrimonio Neto Total
<b>Saldo a 31/12 del ejercicio anterior</b>	<b>249,874 (2015)</b>	<b>249,874 (2015)</b>	<b>253,127 (2014)</b>
Ingresos y gastos reconocidos directamente en patrimonio neto			
Por activos financieros disponibles para la venta	-3,066	-3,066	-4,455
Por diferencias de conversión	-	-	-
Por contabilidad tácita	-	-	-
Otros	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-3,066</b>	<b>-3,066</b>	<b>-4,455</b>
Resultado del periodo	14,603	14,603	10,149
Distribución de resultados	-8,000	-8,000	-8,200
Otros cambios en el patrimonio neto	1,082	1,082	-748
<b>Saldo al final del periodo</b>	<b>254,493 (2016)</b>	<b>254,493 (2016)</b>	<b>249,874 (2015)</b>

Cifras en miles de dólares

La evolución del patrimonio neto recoge:

- El resultado neto del periodo.
- La disminución en el valor de los activos financieros disponibles para la venta en comparación con el año 2015 se debe principalmente al efecto neto de la disminución en inversiones de renta fija por compras de Notas de Agencias versus vencimientos, ventas, cancelaciones anticipadas de Notas de Agencias, Bonos Corporativos, Bonos de Puerto Rico y disminución en el valor de mercado en las Notas de Agencias y al aumento en las inversiones de renta variable.

## ■ Inversiones

Las inversiones y fondos líquidos tenían a 31 de diciembre de 2016 un valor contable de \$471.1 miles de dólares, con disminución de 1.07 % respecto al año anterior. En el siguiente cuadro se muestran su detalle y distribución porcentual:

	2016	% sobre total	2015	% sobre total
<b>Inversiones sin riesgo</b>	<b>62,745</b>	<b>14.6%</b>	<b>54,162</b>	<b>12.5%</b>
- Tesorería	62,745	14.6%	54,162	12.5%
- Inversiones por cuenta tomadores de seguros	-	0.0%	-	0.0%
<b>Inversiones inmobiliarias</b>	<b>46,471</b>	<b>9.9%</b>	<b>45,389</b>	<b>9.5%</b>
- Inmuebles de uso propio	40,214	8.5%	43,024	9.0%
- Resto de inversiones inmobiliarias	6,257	1.3%	2,365	0.5%
<b>Inversiones financieras</b>	<b>357,863</b>	<b>83.0%</b>	<b>371,044</b>	<b>85.7%</b>
- Acciones	13,875	3.2%	9,648	2.2%
- Renta fija	343,844	79.8%	361,107	83.4%
- Fondos de inversión	-	0.0%	-	0.0%
- Otras inversiones financieras	144	0.0%	289	0.1%
<b>Otras inversiones</b>	<b>4,037</b>	<b>0.9%</b>	<b>5,614</b>	<b>1.3%</b>
- Inversiones en participadas	-	0.0%	-	0.0%
- Depósitos por reaseguro aceptado	-	0.0%	-	0.0%
- Otras	4,037	0.9%	5,614	1.3%
<b>Total general</b>	<b>471,116</b>	<b>100.0%</b>	<b>476,210</b>	<b>100.0%</b>

Cifras en miles de dólares

Las inversiones inmobiliarias figuran reflejadas en el cuadro anterior sin incluir las plusvalías tácitas existentes, que al cierre del ejercicio ascendían a \$46,471 miles de dólares.

Las inversiones financieras refleja una disminución en comparación con el año 2015 debido a la disminución de las Notas de Agencias versus aumento en las inversiones de renta variable.

## 5.2 Capital productivo

[G4-8, G4-12, G4-EC1, G4-EC9, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-PR5]

### ¿Qué es?

Los activos o bienes tangibles y servicios utilizados por la empresa para realizar sus actividades.

### Principales Grupos de Interés a los que este capital crea valor

- Clientes y asegurados
- Distribuidores (agentes, delegados y corredores)
- Proveedores
- Sociedad

### ¿En qué estamos trabajando?

- Multicanalidad en la distribución y atención al cliente
- Centros de servicios para el cliente
- Negocio Digital
- Proveedores
- Calidad



### ■ Multicanalidad en la distribución y atención al cliente

En MAPFRE PUERTO RICO desde sus inicios, la excelencia en el servicio y el fortalecimiento de la confianza que depositan sus clientes en la empresa han sido para la compañía aspectos indispensables. Los cambios que se están produciendo en el entorno económico, social y tecnológico, la aparición de nuevos comportamientos de compra en los consumidores y el aumento del protagonismo de Internet son tendencias que hacen que la empresa se adapte continuamente a los cambios que se producen en la sociedad.

Este capítulo muestra la forma en la que MAPFRE PUERTO RICO trabaja de forma permanente para sus clientes y también da respuesta, de forma específica a dos temas materiales y relevantes relacionados con los clientes que han sido identificados mediante el estudio corporativo de materialidad 2016. Estos temas son:

– Buscar la máxima satisfacción del cliente a través de la calidad de los servicios que ofrece.

– Interactuar con el cliente, fomentando la escucha y favoreciendo relaciones a largo plazo.

Por su parte el Grupo de interés de los Distribuidores señalaron como materiales los siguientes temas:

– Cumplir con las obligaciones tributarias de acuerdo a la legislación fiscal de los países en los que opera.

– Cumplir con sus principios éticos y valores y contar con los mecanismos necesarios para su aplicación.

– Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas de actuación ante posibles casos que aparezcan.

Para MAPFRE PUERTO RICO la excelencia en los productos y el servicio es la principal premisa para ganar y mantener la confianza de los clientes. Además, la experiencia del cliente constituye la principal herramienta que utiliza la compañía para medir la calidad que los asegurados perciben respecto a los servicios prestados.

En la adaptación permanente a los anteriores elementos, son claves la innovación en productos y servicios; la satisfacción del cliente; y la profesionalización de la red comercial y su omnicanalidad.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta al cierre del ejercicio 2016 con 282,429 mil clientes. (268,296 en P&C y 14,133 en Vida y Salud)

MAPFRE PUERTO RICO apuesta por el desarrollo de la omnicanalidad para permitir al cliente elegir en cada momento la vía de relación con la compañía.

En 2016 se ha profundizado en la segmentación de clientes y se ha identificado la necesidad de trabajar en aspectos relativos a la calidad del dato obteniendo un Modelo de Relación con el cliente homogéneo.

Adicionalmente a la red propia, MAPFRE mantiene una fuerte relación con los Representantes Autorizados, Productores y Agencias Generales, que suponen una parte importante y creciente de la distribución de seguros en Puerto Rico.

Por otra parte, un canal creciente y con potencial de desarrollo son los acuerdos de distribución con entidades no financieras, como retailers, concesionarios, proveedores de utilidades, con los que MAPFRE también tiene acuerdos. Asimismo, el Grupo mantiene una firme e importante apuesta por la distribución digital, actividad que se aborda más adelante.

Uno de los objetivos más importantes para MAPFRE PUERTO RICO es mantener una comunicación

efectiva y constante con la fuerza de ventas. Para lograr esta meta, se utilizan distintos medios para mantener a los representantes autorizados, productores, agencias generales regulares y bancarias, y clientes en general, bien informados de los productos, servicios e información de interés sobre la empresa, su cultura y principios de actuación.

Ejemplo de ello son las web corporativas ([www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr) y [www.mapfrepr.net](http://www.mapfrepr.net)), las distintas publicaciones como los Informes Anuales de Resultados e Informe de Responsabilidad Social, boletines, además de las reuniones, entre otros. El principal canal de servicio con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO es su red de 8 sucursales, que facilitan una atención personal y directa a 2,383 Representantes Autorizados y Productores, así como Oficinas Delegadas estratégicamente ubicadas en toda la Isla. En las mismas, los gerentes, suscriptores y demás personal están altamente capacitados para brindar el servicio de calidad a los clientes representantes autorizados y productores.

En adición, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con seis (6) acuerdos bancarios para la comercialización de sus productos. Asimismo, mantiene acuerdos con empresas de servicios y asociaciones, que distribuyen productos de MAPFRE a sus clientes y a sus socios (empresas o particulares).

PUERTO RICO	
<b>Oficinas</b>	
Directas	8
<b>Mediadores</b>	
Agentes	2,203
Delegados	16
Corredores	180

(100) ↑ ↑

Otra forma de mantener una comunicación cercana con nuestros mediadores, es la Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados. En 2016, asistieron al evento más de 350 personas.



Una de las actividades más esperadas de la noche, es el anuncio de los ganadores de la Convención Anual 2016 y el destino de la Convención 2017: Praga, Viena y Budapest.



El destino de la Convención 2016 fue Cuba y participaron 94 Representantes Autorizados, Agentes Generales y Empleados.



En la acostumbrada Cena de Gala, se entregaron varios premios a los Representantes Autorizados y Agentes Generales, de propiedad y contingencia, vida y salud más destacados, haciéndoles entrega de una placa. Este es uno de los momentos más emocionantes de la Convención y que los invitados más atesoran.



Otras vías de acceso y comunicación con nuestros clientes son:

**Portal MAPFRE.PR** a través del cual los clientes pueden, entre otras acciones, cotizar determinados productos, pagar, consultar sus pólizas, notificar reclamaciones, pedir duplicados de documentos, consultar comunicaciones o avisos de cobro, entre otros.

**Aplicación móvil MIS SEGUROS:** herramienta que permite al cliente cotizar, acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones desde un teléfono inteligente.

**Portal MAPFRE Fit,** que provee a los asegurados de MAPFRE SALUD una herramienta adicional para vivir una vida más saludable y productiva. Facilita a los usuarios con herramientas interactivas personalizadas, sesiones educativas y eventos motivacionales. Le provee al participante un informe confidencial y privado de su estado de salud, alineado con sus expectativas para perder, ganar o mantener el peso de una manera saludable.

Por otro lado el **Centro de Contacto MAPFRE** proporciona atención permanente durante las veinticuatro horas de todos los días del año; y permiten a los clientes solicitar asistencia en viaje y carretera, realizar consultas y gestiones relacionadas con sus pólizas y/o servicios que tienen contratados.

**Redes Sociales** en 2016 se implementó un nuevo canal de comunicación con nuestros clientes: Facebook. A



través de este medio se mantiene una comunicación abierta con los clientes y público en general, a través de las publicaciones, mensajes en “messenger” y se ofrece la oportunidad de dar seguimiento mediante llamada telefónica.

### Centros de servicios para el cliente

MAPFRE PUERTO RICO se mantiene innovando y desarrollando productos y plataformas de servicio para beneficiar sus clientes y para poder mantener su crecimiento, y fortaleciendo los ingresos futuros y la apreciación de su capital. Es por ello que se diseñan productos específicos para satisfacer las necesidades de cada segmento de cliente y prestar así un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia. Para dar respuesta a las necesidades de los clientes y garantizar el mejor servicio posible, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con:

Siete Centros Propios de Peritación para automóviles y pago rápido, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas y Multiservicar, un taller propio para la reparación de los vehículos chocados.



Taller propio para la reparación de vehículos.

En Multiservicar ponemos a disposición de nuestros clientes el servicio de inspección de vehículos, necesario para renovar el marbete alrededor de toda la Isla, ubicados en Bayamón, Ponce y dos en Carolina. Además tenemos la Unidad de Diagnóstico para autos, para realizar revisiones gratuitas de los vehículos, y fomentando así, la seguridad.



*MULTISERVICAR, convenientemente ubicado en la marginal Los Angeles, frente al aeropuerto internacional Luis Muñoz Marín.*





Unidad Móvil de Diagnóstico

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con una red de 20 talleres con los que existen acuerdos para reparar los vehículos chocados.

Aplicación móvil MAPFRE, accesible todo el tiempo.





## ■ Negocio Digital

El Negocio Digital del Grupo MAPFRE se desarrolla actualmente en 22 países diferentes operando bajo diferentes marcas: MAPFRE Digital, VERTI e INSURE & GO. MAPFRE PUERTO RICO está bajo el área de MAPFRE Digital.

Existen ya consolidadas plataformas on-line para mediadores que favorecen el aprovechamiento de internet en la gestión comercial. Estos medios se utilizan cada vez más para interactuar con los distintos canales y como herramienta para fomentar la fidelización de clientes.

Como ejemplo de buenas prácticas, destacan las siguientes:

– En Puerto Rico se han realizado mejoras en los servicios ofrecidos a través de la página web de la compañía y en la aplicación móvil “MIS SEGUROS” para una mejor navegación. Toda la plataforma web, bajo una filosofía web responsive, la cual permite la unificación y homogeneidad de nuestros desarrollos web y móvil, disminuyendo significativamente los tiempos de mantenimiento, entre otras varias mejoras. A través de la tecnología web responsive garantizamos a nuestros clientes que tendrán la misma experiencia de usuario desde cualquier dispositivo que utilicen para acceder las aplicaciones de trabajo que les provee MAPFRE (teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras, etc.)

– Desarrollo de nuevos cotizadores web para los siguientes productos de Auto collision.

– El uso de las redes sociales y las aplicaciones para dispositivos móviles (smartphones y tablets) ayudan también a promocionar el posicionamiento de la marca en internet y a redireccionar negocio hacia los mediadores. Igualmente se utilizan para compartir experiencias e

intercambiar información con mediadores y para realizar campañas especiales.

– Se han aumentado las acciones de marketing directo a clientes.

– Se han mejorado las opciones de información y consulta para colaboradores a través de Smartphone.

– Otros colaboradores han incluido en su web información de productos y servicios de MAPFRE a través del modelo B2B2C

– Se mantenido un microsite específico para el producto de Seguro Obligatorio de Auto como potenciador a la venta del mismo.

## Comercialización eficaz

– MAPFRE PUERTO RICO continua impulsando plataformas tecnológicas vinculadas a la comercialización, campañas comerciales, planes de incentivos, y programas de captación y capacitación para consolidar e impulsar en su mercado local el posicionamiento en la distribución de seguros. Un ejemplo es la consolidación de estrategias de acuerdos de distribución para mejorar la comercialización a través de entidades bancarias y concesionarios de automóviles.

Asimismo, en el afán por mejorar la relación entre los mediadores y la compañía, se desarrollan encuestas que miden el grado de satisfacción de la red comercial que distribuye los productos de MAPFRE. La media de satisfacción en el 2016 fue de 74%.



## ■ Proveedores

[G4-12, G4-EC1, G4-EC9, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11, G4-SO9, G4-PR5]

Este capítulo da respuesta de manera específica a cuatro temas identificados como relevantes en el estudio corporativo de materialidad realizado en 2016:

- Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan.
- Contar con protocolos y mecanismos para garantizar el respeto a los derechos humanos y subsanar los posibles daños.
- Anticiparse a las demandas de información y comunicar ágilmente cualquier cambio o información de interés relacionado con sus proveedores.
- Incorporar procesos ágiles e innovadores en su relación con los proveedores.

Los proveedores deben cumplir las premisas de calidad en los servicios y productos que ofrecen, ser íntegros en sus prácticas empresariales, y cumplir estrictamente con la normativa que regula su actividad.

Por su parte, MAPFRE PUERTO RICO asegura transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establecen el Código Ético y de Conducta, la Norma Corporativa de Compras y garantizar el respeto a los Derechos Humanos.

Esta norma de compras establece los criterios y principios de obligado cumplimiento de cualquier contratación que se realice a nombre de MAPFRE; la gestión de la relación con los proveedores del Grupo, tanto los de servicios operativos de negocio como los proveedores de soporte, y la garantía ética y de responsabilidad social de toda la cadena de suministros en cualquier empresa del Grupo y en cualquier parte del mundo. Así también contamos con protocolos establecidos para la detección de fraudes y corrupción a través de medidas preventivas establecidas en las normas y requisitos para gestionar negocios. En la Unidad de Salud contamos con Reportes que se utilizan para validar si el proveedor ha tenido algún “mal practice” o deuda con el gobierno Federal. Este proceso se le da a conocer a los proveedores mediante la política de Proveedores Nuevos y Re-credencializados.

MAPFRE PUERTO RICO trabaja con más de 15,800 proveedores, diferenciando entre proveedores de servicio y proveedores de soporte. La siguiente tabla muestra su desglose por número y coste total:

	Nº total	Costo (miles de dólares)
<b>DE SERVICIOS (ESPECÍFICOS)</b> Aquellos que realizan las prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras del Grupo o sus filiales a sus clientes.	15,134	\$111,766,126.32
<b>DE SOPORTE (GENERALES)</b> Aquellos que no tienen como objeto a los asegurados sino a la empresa y sus actividades de gestión. Entre ellos figuran agencias de viajes, firmas de consultoría, auditoría, gestión de inmuebles, marketing y publicidad, impresión, etc.	718	\$19,212,673.04



La Norma Corporativa de Compras, además establece los principios básicos a seguir en temas tan relevantes como la homologación, selección y contratación de los proveedores.

La homologación de proveedores es imprescindible para todas las empresas que deseen contratar con MAPFRE PUERTO RICO, ya que garantiza la capacidad técnica, financiera y de calidad para cumplir con los compromisos que suscriben.

Es motivo de no homologación de un proveedor el negarse a firmar o incumplir alguna de las siguientes cláusulas: protección de datos, tratamiento de datos de proveedores, carta de compromiso medioambiental y energético, cláusula de igualdad para proveedores, declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor que pueda tener con personas vinculadas a MAPFRE y cláusula de responsabilidad social.

MAPFRE PUERTO RICO considera que ofrecer formación a sus proveedores fortalece el compromiso que éstos tienen con la compañía. En 2016 se han llevado a cabo varias actividades de formación de proveedores.

La relación con los proveedores se articula también, a través de las plataformas web; los portales específicos;

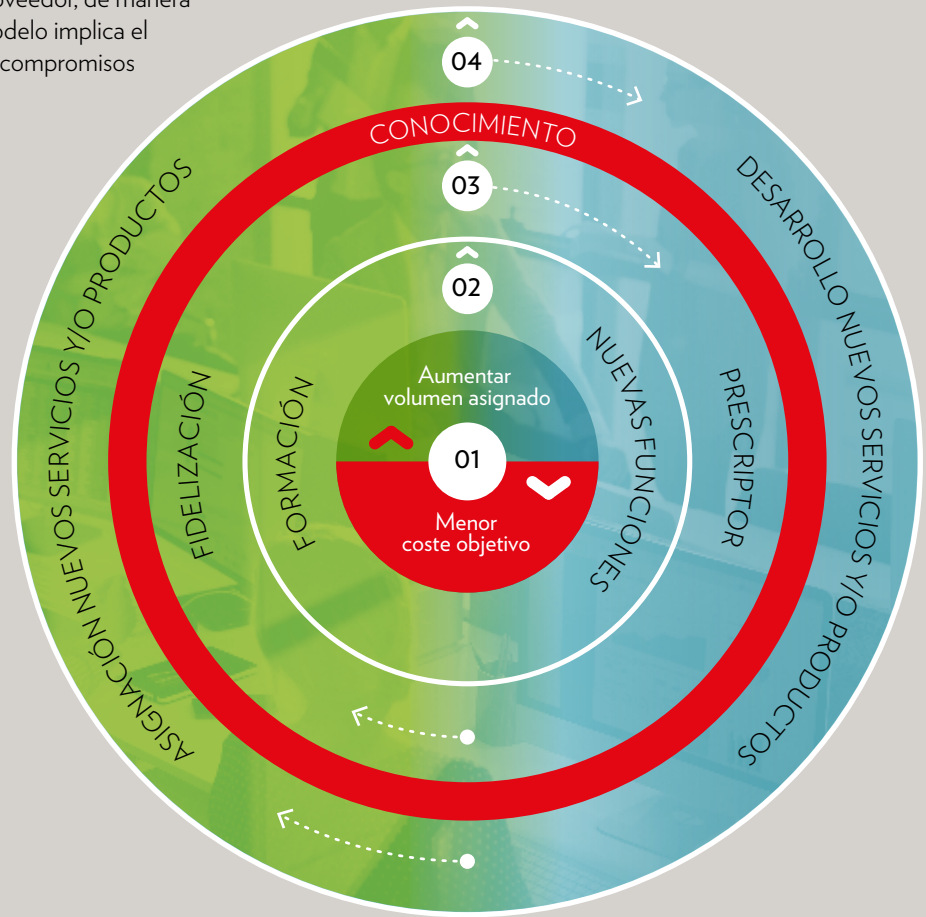
las plataformas telefónicas (propias o concertadas); los boletines; los grupos de trabajo; y los responsables de proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos, que gestionan la relación con los mismos.

Por otra parte, MAPFRE a nivel corporativo cuenta con un modelo de gestión de los proveedores de servicio, que desarrolla la iniciativa estratégica de “Proveedores como embajadores de marca”, que se basa en la aplicación de los principios generales que definen la orientación del modelo de gestión y relación con los proveedores de servicios. Estos principios son la orientación al cliente, la optimización del contacto con cliente, el compromiso bidireccional, el valor del proveedor, la categorización de proveedores y la optimización del coste.

En función del grado de vinculación del proveedor, MAPFRE diseñará un modelo de contribución común alineado con los compromisos asumidos por el mismo y su contribución al desarrollo del negocio de MAPFRE.

Dicho modelo de contribución común implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y proveedor, de manera que todo escalado en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes.

Dicho modelo de contribución común implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y proveedor, de manera que todo escalado en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes.



Compromiso MAPFRE

Compromiso proveedor

### RETOS:

MAPFRE PUERTO RICO trabaja para convertir a sus proveedores en verdaderos embajadores de la marca a través de la relación que desarrollan con el cliente y de su capacidad de servicio.

A esos fines, destaca la iniciativa Proveedores de Servicio MAPFRE PUERTO RICO, que pretende alcanzar

la diferenciación a través de la prestación del servicio, así como aprovechar las mejores prácticas en diferentes mercados para ser más competitivos.

Durante el 2016 se implementó el Proyecto de Embajadores de la Marca MAPFRE en la Unidad de Reclamaciones Propiedad el cual continuará evolucionando.

## ■ Calidad [G4-PR5]

Con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, se aplica el modelo global de medición de la experiencia del cliente MAPFRE que pretende:

- Conocer de forma constante y con una metodología consistente el nivel de satisfacción de cliente en los distintos países y negocios.
- Identificar los aspectos que más impactan en la experiencia de cliente, con el objetivo de mejorarla.
- Dotar a los países de una herramienta que les ayude a definir e implementar acciones, asignando el nivel de prioridad más adecuado.
- Establecer metas de mejora y aspirar a ser referencia en experiencia cliente, en todos los países y ramos.

Además, el Observatorio de Calidad de MAPFRE es el encargado de realizar todas las mediciones de calidad percibida y entregada, mediante encuestas a los clientes, en todos los países donde opera la compañía, cubriendo todos los ramos de seguro y servicios de asistencia, con una periodicidad semestral, mediante el análisis del indicador Net Promoter Score (NPS®), evaluando la satisfacción y los puntos críticos de contacto con el cliente. A continuación, se realizarán recomendaciones sobre las principales áreas de mejora.

Los informes del Observatorio de Calidad proporcionan datos sobre el nivel de experiencia del cliente, que ayudan a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio.

En 2016 MAPFRE PUERTO RICO participó de la II y III Oleada de medición del NPS relacional, sobre una muestra representativa de la cartera de auto.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con una Unidad de Calidad, Control e Investigación adscrita a la Unidad Corporativa de MAPFRE PUERTO RICO, la cual está compuesta por 3 empleados y un comité de Promotores de calidad quienes son empleados de diversos departamentos y áreas, y colaboran directamente en temas de calidad.





+ *Promovemos la diversidad*

## 5.3 Capital humano

[G4-9,G4-10, G4-EC1,G4-EC5, G4-EC6, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA9 G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR3, G4-HR5, G4-HR6]

### ¿Qué es?

Competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.

### Principales stakeholders a los que este capital crea valor

- Empleados
- Clientes
- Sociedad

### ¿En qué estamos trabajando?

- Gestión del talento y movilidad
- Sendas del conocimiento
- Diversidad
- Organización y nuevas formas de trabajo
- Experiencia empleado

### Datos generales de la composición de nuestra plantilla de empleados



**Plantilla a diciembre 2016**

619

**Plantilla media del 2016**

622

La política de empleo fomenta la contratación fija frente a la temporal, buscando entornos estables y una relación laboral de continuidad. El porcentaje de plantilla fija en el año 2016 ha sido de 100%.

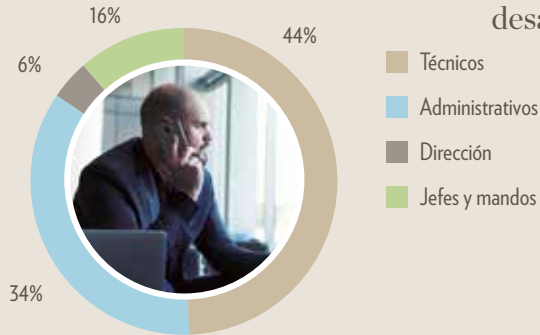
	Mujeres	Hombres
Directivos	38%	62%
Nuevas incorporaciones	49%	51%
Edad media	46	43
Contrato indefinido	61.5%	38.4%
Rotación no deseada	3.39%	5.86%



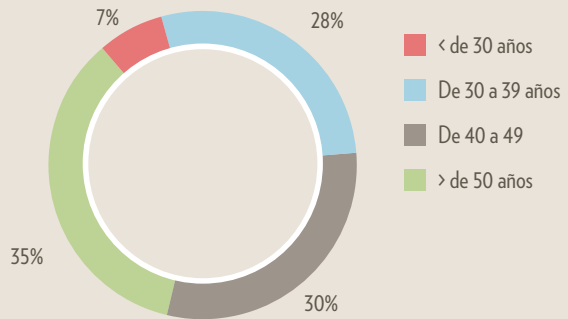


El Área de Recursos Humanos es una aliada estratégica del negocio y es la responsable de gestionar a las personas que integran la organización, con el fin de proveer el talento necesario para la misma, y desarrollar profesionalmente a los empleados para contribuir, también de esta manera a su desarrollo personal.

## Plantilla por nivel de puesto



## Plantilla por edad



MAPFRE como empresa global tiene entre sus objetivos el desarrollo profesional de sus empleados y potenciar su empleabilidad y bienestar a través del desarrollo de sus capacidades y habilidades. Todo ello en un ambiente de compromiso y respeto mutuo, libre de ofensas, intimidación, acoso o discriminación, con un entorno de trabajo que garantiza la seguridad y la estabilidad en el empleo.

Cuenta con un Código de Ética y Conducta que se inspira en sus principios institucionales y empresariales y que tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de la compañía y de las personas que la integran.

MAPFRE condena expresamente la explotación infantil y el trabajo forzoso y respeta la legislación referente a la edad de contratación en todos los países en los que opera, siempre que esa legislación no sea contraria a la establecida en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este capítulo se da respuesta a cinco temas relevantes relacionados a los empleados y que han sido identificados mediante el estudio corporativo de materialidad:

- Rechazar la discriminación, consolidando una cultura de respeto basada en la igualdad y la diversidad de las personas.
- Cumplir con sus principios éticos y valores y contar con los mecanismos necesarios para su aplicación.
- Cumplir con las obligaciones tributarias de acuerdo con la legislación fiscal de los países en los que opera.
- Contar con los protocolos y mecanismos para garantizar el respeto a los Derechos Humanos y subsanar los posibles daños cometidos.
- Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan.

La gestión de las personas adquiere una especial relevancia en una compañía global como MAPFRE, presente en los cinco continentes y con empleados de 78 nacionalidades. Algunos de los aspectos más relevantes en la gestión son:

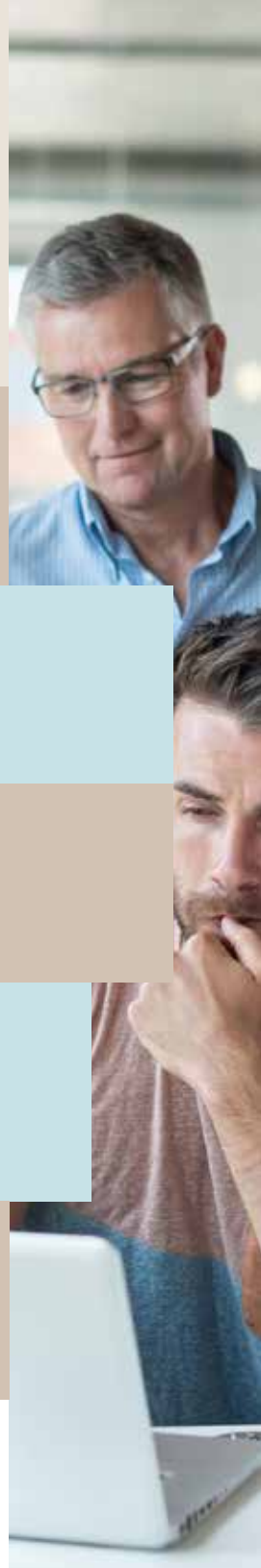
LA INTEGRACIÓN de diferentes generaciones de empleados que conviven en la empresa, aprovechando las ventajas de cada una de ellas, por ejemplo, experiencia de los que llevan más años en la empresa y nuevos conocimientos, de los más jóvenes.

LA UTILIZACIÓN de las ventajas de las nuevas tecnologías y las redes sociales en los procesos de recursos humanos.

EL REFUERZO de la comunicación interna para hacer llegar a todos los empleados la estrategia, los objetivos y la cultura y valores de MAPFRE.

EL DISEÑO de carreras profesionales y el compromiso mutuo entre la empresa y sus trabajadores, es decir, de la empresa con el desarrollo profesional de éstos con la estrategia y valores de la organización.

LA APUESTA por la movilidad funcional y geográfica de los empleados, con el objetivo de contar con equipos globales y polivalentes.



Todo lo anterior se materializa en tres líneas principales y dos aspectos transversales que marcan el desarrollo y ejecución de todas las políticas de recursos humanos:

DESARROLLO PROFESIONAL	FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD	EXPERIENCIA EMPLEADO (Compromiso + Bienestar)
------------------------	-------------------------	---

**Transformación digital**

**Diversidad generacional y cultural**

<p><b>GESTIÓN DEL TALENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nuevo Liderazgo</li> <li>– Talento Estratégico</li> <li>– Plan de relevo generacional</li> <li>– Planes de Carrera (suscriptores, actuarios, técnicos comerciales)</li> </ul>	<p><b>ORGANIZACIONES MÁS FLEXIBLES Y ÁGILES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Homologación de Estructuras y Dimensionamiento de Plantillas</li> </ul>	<p><b>La empresa...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cultura y valores</li> <li>– Objetivos</li> <li>– RSC</li> <li>– Acción Social</li> </ul> <p><b>El jefe...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicación</li> <li>– Evaluación</li> <li>– Reconocimiento</li> <li>– Desarrollo</li> </ul> <p><b>Como persona...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bienestar</li> <li>– Salud</li> <li>– Flexibilidad</li> <li>– Voluntariado</li> </ul>
<p><b>MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Portal de Publicación de vacantes</li> <li>– Carrera Técnica y de Gestión</li> <li>– Task force, carreras internacionales</li> </ul>	<p><b>COMPENSACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Política de Remuneración</li> <li>– Dirección por Objetivos</li> <li>– Nuevos sistemas de Evaluación y Reconocimiento</li> </ul>	
<p><b>SENDAS DEL CONOCIMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Escuelas Técnicas de Conocimiento (Universidad Corporativa)</li> <li>– Gestión del Conocimiento</li> <li>– Itinerarios Formativos</li> </ul>	<p><b>NUEVAS FORMAS DE TRABAJO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Flexibilidad de horarios y espacios</li> <li>– Movilidad Tecnológica</li> <li>– Trabajo colaborativo</li> <li>– Intranet</li> </ul>	

## ■ Gestión del talento y movilidad

MAPFRE a nivel corporativo desarrolla un proyecto para la gestión del talento estratégico de la organización, permitiendo a todos los empleados del mundo ser parte de él. A través de él se identifican los perfiles necesarios para la estrategia del negocio, se identifica el talento de la organización y se definen planes de desarrollo para cada uno de los empleados, garantizando de esta manera los planes de sucesión y relevo directivo y, la calidad del talento de las personas MAPFRE.

Además se potencia la movilidad interna de cada una de las personas para ayudarles a incrementar su empleabilidad, así como el acceso a la movilidad geográfica a través de distintos programas: movilidad interna internacional a partir de la publicación de vacantes en la intranet, equipos de task force que transmiten conocimiento, experiencia y cultura, movilidad temporal, y el proyecto global para la contratación de empleados jóvenes con vocación internacional, MAPFRE Global Trainee Program.

Durante el año 2016 en MAPFRE PUERTO RICO se realizaron 64 procesos de selección de los cuales 39 fueron cubiertos por personal externo y 25 fueron movilizaciones internas.

## ■ Sendas del conocimiento

La formación en MAPFRE siempre ha sido diferencial y muy relevante, la empresa promueve el aprendizaje y la gestión del conocimiento de los empleados a través de la Universidad Corporativa y de las sendas del conocimiento.

La Universidad está presente en todos los países donde opera y es accesible para todos los empleados. Cuenta con 11 Escuelas y Aulas Técnicas de Conocimiento, una Escuela de Desarrollo Profesional con 18 programas y la Escuela del Liderazgo, además de las Escuelas de Cultura y Políticas Globales, Habilidades e Idiomas. A nivel corporativo en el año 2016 se han lanzado nuevas aulas y escuelas vinculadas a la estrategia como es el Aula de

Vida, el Aula de Negocio Digital, el Aula de Inversiones o InnoLab para potenciar la innovación a nivel global.

Durante este año en MAPFRE PUERTO RICO se ha impartido formación al 100% de la plantilla, a través de 10,390 horas de formación. Se han invertido \$110,219.69 de dólares.

## ■ Diversidad inclusión e igualdad de oportunidades

MAPFRE cuenta con una política de igualdad a nivel global y existe un compromiso público tanto con la diversidad de género como con la diversidad funcional, a través del cual en el año 2018 contará con un mínimo de un 40% de mujeres en los puestos de jefatura y dirección en el mundo. Para ello se ha definido a nivel global un marco de actuación para potenciar la igualdad en todos los procesos de gestión de personas.

En MAPFRE PUERTO RICO contamos con la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades que recoge como principios generales de actuación del Grupo en esta materia, los siguientes:

1. Rechazar cualquier discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, nacionalidad, creencias, o cualquier otra condición física o social entre sus empleados y considerar la diversidad como un valor, ya que permite confrontar diferentes puntos de vista y aporta mayor creatividad, e innovación.
2. Consolidar una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad ante cualquiera de los grupos de interés de la compañía.
3. Garantizar, por un lado, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores y colaboradores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente y dar lo mejor de sí mismos. Y por otro lado, evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución,

conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y demás condiciones laborales

En MAPFRE PUERTO RICO el número de bajas por maternidad en el año 2016 ha sido de 1 y el número de bajas por paternidad 0. Cinco de las siete mujeres que se encontraban por maternidad regresaron al trabajo una vez concluido ese periodo.

Otro compromiso es la apuesta de MAPFRE por la integración laboral de las personas con discapacidad, contando desde el año 2015 con un Programa Global para la Discapacidad implantando en todos los países, con medidas para potenciar la integración y la cultura de sensibilización.

Durante el año 2016 se ha continuado desarrollando el Programa Global de Discapacidad de MAPFRE en PUERTO RICO.

Este programa se ha desarrollado a través de las siguientes actuaciones:

#### **Actuaciones de sensibilización para generar una cultura sensible a la discapacidad:**

- Continuación del curso e-learning global sobre Discapacidad.
- Actividades de voluntariado destinadas a personas con discapacidad
- Cápsulas informativas enviadas por email a los empleados

#### **Actuaciones de integración laboral:**

- En MAPFRE PUERTO RICO trabajan actualmente 30 personas con discapacidad.

#### **Actuaciones para mejorar la calidad de vida:**

- Se han diseñado procedimientos de atención personalizada a empleados a los que les sobrevenga una discapacidad.
- Revisión de la accesibilidad de todas las facilidades.

## **Diversidad generacional**

En MAPFRE PUERTO RICO conviven varias generaciones, según se refleja en el siguiente gráfico.

La intranet global ofrece espacios de colaboración entre los empleados, lo que permite contar con equipos diversos y potenciar el intercambio de ideas, buenas prácticas y la creatividad.

El objetivo es aprovechar las capacidades de todas las generaciones para que aporten lo mejor de cada una de ellas, fomentando que la convivencia entre empleados de distintas generaciones sea fluida, natural, de respeto y aprendizaje mutuo.



## ■ Organización y nuevas formas de trabajo

El objetivo de la empresa es fomentar la cultura de trabajo en equipo y el trabajo en colaboración, todo a través de una organización ágil. Para ello cuenta con un único mapa de puestos y mapa de funciones global que ayudan a la definición de los perfiles estratégicos y los conocimientos de la organización. Además se está trabajando a nivel global en la flexibilización horaria, la movilidad tecnológica y el trabajo por procesos y objetivos.

La empresa cuenta con una política global de remuneraciones y con un proceso de dirección por objetivos y reconocimiento para todos los empleados, que garantice la igualdad, la competitividad interna y externa en cada uno de los mercados, y es parte del desarrollo interno del empleado.

MAPFRE PUERTO RICO toma como referencia indicadores económicos externos y estudios de mercado. El desempeño del empleado, su desarrollo profesional y las promociones alcanzadas en la empresa son elementos clave para la determinación del incremento salarial individual.

En MAPFRE PUERTO RICO si el empleado es reclutado en la categoría de exento, su retribución inicial, por ley, no puede ser menos de \$23,660.00 anual. Por otro lado, se paga el salario mínimo federal que es de \$7.25 la hora, para ciertas plazas de trabajo no exentas.

## ■ Experiencia empleado

La satisfacción y el compromiso de los empleados son clave para MAPFRE, por ello trabajamos en tres líneas:

- El empleado y la empresa, con programas de cultura y valores, fomentando la acción social de MAPFRE, y alineando a los empleados con la estrategia a través de la Dirección por Objetivos, donde los empleados comparten su trabajo y los resultados de la empresa. En MAPFRE PUERTO RICO 619 empleados cuentan con retribución variable.

- El empleado y su jefe, con una evaluación y retro comunicación constante, nuevos programas de retribución y reconocimiento, y la comunicación a través del espacio Personas de la Intranet Corporativa. En MAPFRE PUERTO RICO el 91% de los empleados realiza su evaluación del desempeño.

- El empleado y su bienestar, con programas de salud y de prevención muy exigente que garantizan la seguridad y confort de todos los empleados, nueva forma de trabajo más flexibles en horario, conciliación y movilidad. En MAPFRE PUERTO RICO se invierten \$4,919,731.48 en beneficios sociales.

- MAPFRE PUERTO RICO mide el compromiso de sus empleados a través de la encuesta de GPTW. En 2016 se llevó a cabo la encuesta, cuyos resultados se dieron a conocer en 2017.

## Programas de reconocimiento

En la política de compensación de MAPFRE existen programas de reconocimiento que distinguen el buen hacer de los empleados, sus ideas, su colaboración social y su implicación.

Algunos de los programas más relevantes son:

- Convención: al que asisten empleados que han colaborado más directamente en el crecimiento del negocio.

- Retos: reconocimientos trimestrales por alcanzar cifras de comercialización de determinados productos con diferentes premios.

- Bono de Navidad

- Bono de Incentivo para Empleados Regulares / “PERFORMANCE”

- Asistencia Perfecta: Premios por Asistencia Perfecta en un año calendario.

- Certificaciones: Premios por obtener certificaciones relacionadas a la profesión.

MAPFRE PUERTO RICO reconoce que el potencial del empleado aumenta cuando éste completa satisfactoriamente los cursos relacionados con su trabajo. Para estimular a nuestros empleados a obtener una educación más avanzada, la Compañía otorga bonificaciones a todo aquel empleado activo que complete satisfactoriamente ciertos cursos, siempre que hayan sido autorizados por el Oficial del Departamento y sirvan para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo. La concesión de la bonificación está sujeta a que el empleado esté activo al momento de que se certifique que el curso fue completado.

### Actividades sociales para los empleados

MAPFRE PUERTO RICO contribuye a la mejora del entorno de trabajo a través de actividades deportivas, culturales, y familiares que favorecen la relación e integración de los empleados.

Las principales actividades realizadas son los talleres educativos de cultura y seguridad vial a través de Fundación MAPFRE.

- Ofertas y descuentos en productos y en la contratación de servicios comercializados por entidades de MAPFRE PUERTO RICO y otras entidades externas.
- Fiesta de Navidad
- Mercado Agrícola
- Feria familiar de Salud y Diversión
- Actividades de voluntariado en hogares de ancianos, niños víctimas de maltrato, personas con discapacidad y otros.

### Empresa saludable

En MAPFRE PUERTO RICO tenemos la Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales. De acuerdo con la misma, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son fundamentales tanto para ellos como para sus familias, así como para la

productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

Los principios generales que informan esta política son:

1. Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
2. Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales. MAPFRE cuenta con una política de salud y bienestar y prevención de riesgos laborales. Es el Modelo de Empresa Saludable, con un alcance global y con una implantación local a través de actuaciones adaptadas a la realidad de cada país.

MAPFRE asume un modelo de prevención en el que los trabajadores pueden participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para lo cual, se dispone de los cauces representativos establecidos legalmente.

Durante el año 2016 se trabajaron varias actividades para los empleados de MAPFRE PUERTO RICO en las que el 100% de la plantilla pudo participar con el Programa Global Semana de la Salud que se llevó a cabo del 31 de mayo al 3 de junio.

Durante la Semana de la Salud Global se trabajó el tema de Cáncer de Seno y se realizaron mamografías. También se realizaron clínicas de colesterol, alta presión, glucosa, peso y masa muscular. Durante el año se enviaron boletines educativos sobre temas de diabetes, cardiovascular, cáncer de próstata, entre otros.





*Mercado agrícola*

### Programas de prácticas formativas

CRECE CON NOSOTROS (PROGRAMA DE BECARIOS) MAPFRE cuenta con acuerdos con instituciones educativas y universidades que permiten a los jóvenes realizar prácticas en la empresa y con ello contribuir a su integración en el mercado laboral.

En 2016, realizaron sus prácticas, 7 becarios en MAPFRE PUERTO RICO. Todas las prácticas tienen asignado un tutor y un programa de formación detallado y se realizan evaluaciones e informes de progreso y finales. Los becarios reciben consejos y feedback de sus tutores y este informe se remite a la universidad o centro educativo correspondiente.

### Voluntariado corporativo

El voluntariado se consolida como uno de los programas corporativos con mayor repercusión en la sociedad. MAPFRE cuenta con un Programa Corporativo de Voluntariado que establece las líneas básicas para el desarrollo de los planes locales de los países.

El programa de voluntariado tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de colectivos desfavorecidos como la infancia y adolescencia en riesgo de exclusión social, personas con discapacidad y el cuidado del medio ambiente a través de actividades solidarias involucrando a empleados, clientes y familiares.

El programa se lleva a cabo a través de Fundación MAPFRE, que actúa como entidad colaboradora, diseña, organiza y desarrolla actividades en diversas instituciones.

Las actividades de voluntariado permiten canalizar el espíritu solidario de los empleados y contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

En el 2016 el Programa de Voluntariado Corporativo en Puerto Rico llevó a cabo 117 actividades dirigidas a la infancia, adolescencia, personas con discapacidad, personas desfavorecidas, campañas solidarias, donación de sangre entre otras actividades llegando a 43,879 personas (directas e indirectas). Las horas dedicadas a los proyectos de voluntariado fueron 2,835. Tenemos un total 259 voluntarios registrados.

### RETOS

Gestionar las diferentes generaciones que conviven en la plantilla, dar a los empleados la posibilidad de desarrollar una enriquecedora carrera profesional o integrar las nuevas tecnologías como un instrumento que aporta eficiencia y eficacia son algunos de los retos que el Área de Recursos Humanos de MAPFRE tiene planteados en estos momentos.



**La satisfacción y el compromiso de los empleados son clave para MAPFRE.**

## 5.4 Capital intelectual

[G4-2, G4-EN12, G4-EN27, G4-PR8, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS6, G4-FS7, G4-FS8, G4-FS13, G4-FS15]

### ¿Qué es?

Activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos.

### Principales stakeholders o grupos de interés a los que este capital crea valor

- Clientes
- Empleados
- Sociedad

### ¿En qué estamos trabajando?

- Innovación
- La transformación digital
- Ciberseguridad



### ■ Innovación

La innovación es una de las palancas fundamentales del crecimiento orgánico futuro de MAPFRE, que supone evolucionar propuestas de valor diferenciales centradas en los segmentos estratégicos de cliente con visión transversal para dar respuesta a los retos de negocio.

El Grupo MAPFRE cuenta con 17 Oficinas de Innovación y Desarrollo que abarcan los cinco continentes y representan a todas las Unidades de Negocio (Seguros, Global Risks, Asistencia y Reaseguro) y una red de más de 200 innoagentes a nivel global que actúan como embajadores de la innovación canalizando las ideas del resto de la organización hacia sus Oficinas de Innovación y Desarrollo.





En MAPFRE PUERTO RICO contamos con una Unidad “Tecnologías Emergentes”, la cual dentro de sus responsabilidades está la investigación y desarrollos de nuevas tecnologías que puedan ser de beneficio operativo y/o generar rentabilidad para la compañía. Desde 2002 esta unidad ha estado trabajando y madurando estrategias que en su momento fueron innovadoras tales como digitalización, automatización de procesos y desarrollo de portales web.

Durante 2016 a nivel global se ha capacitado en Design Thinking y Lean StartUp tanto a los empleados dedicados a innovación a nivel global, como a Directivos y empleados participantes en programas de talento.

A continuación se relacionan las principales actuaciones de innovación llevadas a cabo durante el ejercicio en MAPFRE PUERTO RICO:

– Desarrollo multicanal en diversas plataformas (web responsive). Técnica de desarrollo web innovadora, que busca la correcta visualización de una misma aplicación web en distintos dispositivos

### Nuevos productos y servicios lanzados en 2016 por MAPFRE PUERTO RICO

Nº DE NUEVOS PRODUCTOS LANZADOS EN 2016	Hogar	Vida	Automóviles
Puerto Rico	2	1	1
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

#### Hogar

– Programa de Contratistas: servicio de reparación del hogar o negocio luego de un siniestro de fuego o daños por agua. Cubierta daños a la propiedad.

– Seguro de Vivienda bajo la póliza de Multiplan Personal - nueva reducción del deducible por daños a consecuencia de terremoto, de un 5% a un 2% de su límite asegurado, con un mínimo de \$250.00.



## Auto

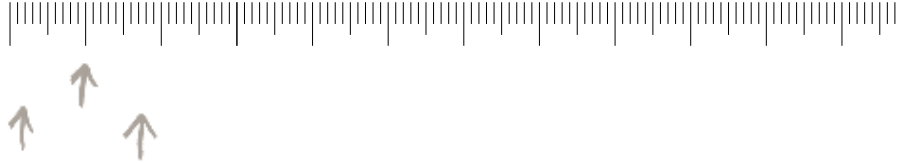
- “Daños por Colisión” - póliza diseñada para cubrir los daños por choque o vuelco de unidades de uso personal del asegurado que se encuentran saldas.

## Vida

- Endoso de Incapacidad Física a Corto Plazo (endoso de la póliza de Cáncer Protector)- Cobertura por incapacidad física ocupacional y no ocupacional a corto plazo. Provee hasta el 60% del salario del asegurado en caso de una incapacidad tanto por accidente como enfermedad.

- Productos de alto contenido social: son productos con coberturas básicas (Decesos, Hogar, Vida, etc.) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora.





## PRODUCTOS DE ALTO CONTENIDO SOCIAL

[G4-FS1, G4-FS6, G4-FS7, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS15 ]

Son productos con coberturas básicas (Decesos, Hogar, Vida, etc) adaptadas a necesidades locales muy concretas y con primas reducidas, que contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de diferentes colectivos y que fomentan la cultura aseguradora.

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	PORC. SOBRE TOTAL PRIMAS	PORC. SOBRE TOTAL RAMO	Nº DE ASEGURADOS
Puerto Rico	Automóviles	<b>Auto Plus:</b> coberturas de mejora al seguro obligatorio por un importe mínimo (asistencia en carretera, muerte accidental o desmembramiento, gastos médicos y defensa legal).	0.03	0.10	556
	Automóviles	<b>Asistencia en viaje y carretera:</b> un producto que da asistencia inmediata en carretera al asegurado, por importe muy reducido por vehículo, importe que desciende para vehículos posteriores.	0.07	0.23	9,145

## PRODUCTOS Y SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

[G4-EN12, G4-EN27, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS6, G4-FS8 ]

Facilitan la gestión del riesgo ambiental o que favorecen proyectos relacionados con el desarrollo sostenible.

En la siguiente tabla, se detallan los principales:

PAÍS	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	PORC. SOBRE TOTAL PRIMAS	PORC. SOBRE TOTAL RAMO	Nº DE ASEGURADOS
<b>INTERNACIONAL</b>				
Puerto Rico	<b>MCS-90:</b> póliza de transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.	0.06	0.19	77

## ■ Transformación digital

La transformación digital es una de las líneas de actuación que configuran el Plan Estratégico del Grupo apoyada en las iniciativas estratégicas de Modelo Global de Transformación Digital y en el Plan de Negocio Directo Digital.

La iniciativa estratégica de transformación digital busca adaptar al Grupo a la nueva era digital, acelerando el cambio emprendido, y dotarle de la agilidad necesaria ante la nueva realidad social y tecnológica, para liderar los retos que supone para el sector asegurador y responder con eficacia a las necesidades del cliente.

La transformación digital de MAPFRE se apoya en la digitalización de la relación con el cliente omnicanal y en la digitalización de las operaciones.

En MAPFRE PUERTO RICO hemos desarrollado e implementado en los últimos dos años las siguientes iniciativas:

– Cliente directo: Implementación de servicios electrónicos de auto-atención omnicanal para el asegurado a través de nuestra página web [mapfre.pr](http://mapfre.pr). Se ha puesto a disposición del cliente, herramientas, de forma tal, que pueda cotizar, emitir y pagar pólizas para auto, propiedad y vida sin intervención de un intermediario, además de un centro de auto-atención para sus pólizas. También se han desarrollado IVR's para que el cliente directo pueda obtener servicios telefónicos sin necesidad de hablar con un agente.

– Cliente intermediario: Portal externo en el cual publicamos cada vez más servicios que satisfacen la mayoría de las necesidades de nuestros productores. Este portal, [mapfrepr.net](http://mapfrepr.net), destaca por tener un nuevo módulo onmicanal para cotizar, emitir y pagar pólizas de 23 ramos distintos.



– Cliente empleado: como parte de nuestra transformación digital todos los años continuamos implementando nuevos módulos y portales especializados en nuestra intranet, IT-ECOSYSTEM, que componen el ecosistema de aplicaciones con los cuales digitalizamos cada vez más nuestra operación.

– Otros clientes: para el negocio de salud grupal se han implementado portales para distintos tipos de clientes: patronos, proveedores y agentes, con los que opera esta línea de negocio y los cuales tienen disponibles diferentes tipos de operaciones digitales que les facilitan la forma de gestionar sus operaciones con la compañía.

Los principales retos en el ámbito de la transformación digital corresponden con:

**Autoservicio – Automatización del back-office:**

- Funcionalidades del autoservicio
- Automatización del back-office

**Presencia digital:**

- Marketing digital
- Gestión de frontales
- Gestión de redes sociales

**Orientación al cliente:**

- CRM-360
- Experiencia de cliente
- Productos dinámicos, modulares y personalizados

**Globalización de la arquitectura:**

- Arquitectura empresarial
- Arquitectura de integración

**Analítica avanzada:**

- Big data (arquitectura y gobierno del dato)
- Modelos predictivos

**Entorno seguro digital:**

- Identidad digital, privacidad, plataformas criptográficas y pagos digitales
- Lucha tecnológica contra el fraude
- Gestión de riesgos cibernéticos

**Transformación interna:**

- Formación digital
- Puesto de trabajo virtual
- Metodología “Ágil” (innovación y IT)

**Movilización de la red:**

- Extranet global (distribuidores y proveedores)

Asimismo, el Plan de Negocio Directo Digital persigue potenciar el desarrollo de las operaciones existentes y lanzar operaciones digitales nuevas.







## ■ Ciberseguridad [G4-PR8]

La protección de la información tanto de terceros, necesaria para el desarrollo de las actividades, como propia, sobre la que MAPFRE sustenta su ventaja competitiva y/o su valor de marca, así como de los sistemas tecnológicos que soportan los procesos de negocio es prioritaria.

En un entorno de creciente digitalización, es imprescindible proteger la información cuando ésta se transmite, almacena o procesa, actuando de manera diligente en el establecimiento de medidas preventivas y en la detección y respuesta a Ciberataques o eventos de interrupción de negocio.

Para ello, se han definido una serie de líneas estratégicas que articulan la actuación en materia de Ciberseguridad y que buscan la sostenibilidad de las operaciones:

<b>GESTIÓN DE CIBERRIESGOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluación y mejora de los mecanismos de prevención, detección y respuesta frente a ciberincidentes.</li> <li>– Evolución continua de los mecanismos de protección de sistemas de información y redes de comunicaciones.</li> <li>– Evaluación y mejora de los mecanismos de recuperación frente a desastres.</li> </ul>
<b>PRIVACIDAD PROACTIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Centralización y concentración de capacidades en la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD).</li> <li>– Integración de la privacidad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas que gestionan datos personales.</li> </ul>
<b>CULTURA DE CIBERSEGURIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Acciones de concienciación y sensibilización para empleados, clientes y proveedores.</li> <li>– Acciones de formación y capacitación para empleados y mediadores.</li> </ul>
<b>CIBERSEGURIDAD DESDE EL PRINCIPIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Integración de la ciberseguridad en el ciclo de vida de las nuevas iniciativas tecnológicas de la compañía.</li> <li>– Evaluación de ciberseguridad y privacidad en los procesos de compra de soluciones tecnológicas y en la contratación de servicios tecnológicos.</li> </ul>

(0,2,1)



La actuación de MAPFRE en Ciberseguridad está integrada en el modelo de protección de la compañía, basado en la gestión de riesgos y en la protección integral del activo, contemplando personas, procesos, instalaciones y sistemas de información.

En MAPFRE PUERTO RICO la protección de la información de los clientes se garantiza mediante la implementación de diferentes medidas de seguridad entre las cuales se puede mencionar las siguientes:

- Políticas y procedimientos para establecer y controlar el acceso de forma segura a la red de MAPFRE PUERTO RICO, aplicaciones, herramientas de manejo y soporte, etc.
- Políticas para hacer compulsorio la utilización de credenciales complejas, con un mínimo de caracteres de longitud, que deben ser cambiadas frecuentemente y que no pueden reutilizarse.
- Encriptación de todas las computadoras portátiles y desktops que se utilizan para el manejo de información sensible, así como el bloqueo de uso de los dispositivos de almacenamiento externo o su encriptación cuando es indispensable su utilización.
- Manejo, control y monitoreo de los teléfonos móviles para asegurar la protección de la información que contienen y su bloqueo en caso de extravío.
- Desarrollo de políticas y procedimientos específicos para el manejo y protección de la información de tarjetas de crédito en cumplimiento con la norma internacional PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard), para el procesamiento electrónico de pagos utilizando tarjetas de crédito. MAPFRE Puerto Rico está certificado en esta norma.
- Desarrollo de políticas y procedimientos para el manejo, protección y almacenamiento de la información médica de los asegurados en cumplimiento con la ley HIPAA.
- Establecimiento de herramientas como el DLP (Data Loss Prevention) para evitar que información sensible pueda ser divulgada o transmitida a terceros.
- Utilización de herramientas para la detección y eliminación de virus informáticos.

(2)

- Utilización de herramientas para monitorear y controlar el acceso a sitios de internet ajenos al negocio y para filtrar y bloquear correos maliciosos.
- Utilización de cortafuegos (Firewalls) para establecer las reglas que son necesarias para la comunicación y funcionamiento de la infraestructura y aplicaciones, el resto de las conexiones se deniega para evitar brechas de seguridad.
- Establecimiento de controles rigurosos para acceder a los Data Centers, Central Telefónica, Centro de Comunicaciones, etc.
- Monitorización centralizada desde el Corporativo de los eventos (audit logs) que se producen en las aplicaciones y sistemas enrolados en este control.
- Monitorización centralizada desde el Corporativo de “intentos de ataques” que entidades maliciosas realizan aleatoriamente a empresas con presencia en la Internet.
- Anualmente se realizan “Análisis de Riesgos” para comprobar el nivel de madurez de la seguridad de los sistemas de MAPFRE PUERTO RICO.
- Configuración, securización y parchado periódico de la infraestructura instalada para mantenerla actualizada y alineada con los más altos estándares de seguridad.
- En adición a lo anteriormente descrito, la información de los clientes se salvaguarda mediante copias de respaldo que se realizan periódicamente en el Data Center de Miami. Estas copias son custodiadas de forma segura y la información que contienen solo puede ser accedida de forma restringida y controlada.
- Implementación de un Data Center de respaldo (Disaster Recovery) en un sitio alternativo localizado en Brasil, que posibilita la continuidad del funcionamiento de los sistemas aun en presencia de eventos de fuerza mayor en el Data Center principal.
- Elaboración e Implementación del BCP (Business Continuity Plan) que permite la continuidad del funcionamiento del negocio aun en presencia de eventos de fuerza mayor en la Sede Principal de MAPFRE PUERTO RICO.



## 5.5 Capital social y relacional

[G4-11, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-26, G4-27, G4-LA4, G4-LA8, G4-HR4, G4-PR4, G4-PR8, G4-PR9, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS5 ]

### ¿Qué es?

Relaciones de confianza generadas con los grupos de interés, contribución al desarrollo y bienestar de la comunidad, y otros activos intangibles relacionados con la marca y la reputación.

### Principales stakeholders a los que este capital crea valor

– Todos los grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y la sociedad.

### ¿En qué estamos trabajando?

- Promoción de relaciones de estabilidad y equidad con los grupos de interés.
- Creación de valor en la relación con los grupos de interés.
- Compromiso con el entorno en el que se desarrolla la actividad.
- Otros activos intangibles asociados a la marca y la reputación.





## ■ Promoción de relaciones de estabilidad y equidad con los grupos de interés

[G4-19, G4-24, G4-26, G4-27]

MAPFRE considera que la implicación y el compromiso de los stakeholders con la empresa se consiguen construyendo relaciones que acumulen confianza entre las partes. Una relación que permita conocer y dar respuesta a sus expectativas y tener en cuenta sus legítimos intereses, en el desarrollo del negocio.



En la siguiente tabla se muestra el modelo básico de relación en MAPFRE:

GRUPO DE INTERÉS		MODELO BÁSICO DE RELACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empleados</li> <li>2. Clientes y asegurados</li> <li>3. Distribuidores, mediadores, colaboradores</li> <li>4. Proveedores</li> <li>5. Sociedad</li> <li>6. Organismos reguladores y supervisores</li> <li>7. Medios de comunicación</li> </ol>		<b>I. Gestión</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descentralizada en cada departamento de la empresa.</li> <li>– Personalizada para cada grupo de interés.</li> </ul>
		<b>II. Canales de relación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Internos y externos</li> <li>– Canales específicos</li> </ul>
	<b>III. Creación de valor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Estudio de Materialidad</li> <li>– Plan de Transparencia</li> <li>– Plan de Sostenibilidad del Grupo</li> </ul>	

## ASEGURADOS Y CLIENTES

La comunicación entre MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:

- La red propia integrada por 8 oficinas y a través de 2,400 entre productores agentes y representantes autorizados.
- Portal MAPFRE PUERTO RICO ([www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr)) - donde se puede, entre otras acciones, contratar productos, cotizar pólizas, realizar reclamaciones, cambiar datos personales, pedir duplicados de documentos, consultar comunicaciones o avisos de cobro, etc.
- Centro de Contacto MAPFRE - centro de llamadas que proporciona atención permanente durante las veinticuatro horas de todos los días del año.
- Redes sociales, que permiten entre otras funcionalidades, realizar consultas y acceder a plataformas de resolución de dudas y/o incidencias.
- App Móvil MIS SEGUROS - herramienta para “Smartphones”, que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.
- Encuestas de satisfacción para conocer el grado de satisfacción de los clientes.
- Buzón de sugerencias virtual a través de la página [www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr).
- Envíos postales, correos electrónicos y publicidad.
- Atención de quejas y reclamaciones- que corresponden a las presentadas ante la Oficina del Comisionado del Seguro y al Departamento de Calidad.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS Y GESTIONADAS DE FORMA INTERNA

[G4-PR4, G4-PR8, G4-PR9]

RECLAMACIONES Y QUEJAS 2016	Número
Admitidas a trámite	42
Ptes. AA	0
No admitidas a trámite	0
Otros	0
Desestimadas	29
Estimadas	13
Pendientes a finalizar el periodo	0

## RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL COMISIONADO DE SEGUROS EN PUERTO RICO

RECLAMACIONES Y QUEJAS 2016	Número
Admitidas a trámite	65
Ptes. AA	26
No admitidas a trámite	0
Otros	0
Desestimadas	71
Estimadas	6
Pendientes a finalizar el periodo	14

### EMPLEADOS Y REPRESENTANTES LEGALES DE LOS TRABAJADORES

[G4-11, G4-LA4, G4-LA8, G4-HR4]

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 permanente con sus representantes sindicales y reconoce a la representación sindical como grupo de interés.

En MAPFRE PUERTO RICO, al presente ejercicio, no existe un sindicato que represente legalmente a los trabajadores.

### COMUNICACIÓN INTERNA

MAPFRE PUERTO RICO mantiene un diálogo permanente con los empleados, informándoles sobre aquellos aspectos relevantes para el desarrollo del negocio y escuchando sus opiniones.

Los principales canales de comunicación con los empleados son la intranet, boletines y correos electrónicos. Además, para conseguir una bidireccionalidad en la comunicación, existen a disposición de los empleados diferentes recursos y herramientas, como buzón de sugerencias virtual y encuestas, que permiten a los

trabajadores transmitir sus comentarios y sugerencias y a la empresa responderles.

### CANALES DE COMUNICACIÓN:

[G4-FSS]

En MAPFRE PUERTO RICO contamos con los siguientes canales:

- Desayuna con tu Presidente –comunicación directa con los empleados, para conocer de primera mano sus inquietudes, ideas y propuestas
- Buzón de Sugerencias Virtual y Encuestas internas
- Boletines digitales:
  - Nuestra MAPFRE: para compartir y comunicar a los empleados las perspectivas más importantes sobre la empresa.
  - Comunicación del Presidente de MAPFRE: se comparten las comunicaciones directas a los empleados que envía el Sr. Huertas, Presidente de MAPFRE.
  - Comunicación Institucional: se comparten los comunicados oficiales de MAPFRE.



- Conoce tu Fundación: se dan a conocer a los empleados las iniciativas y actividades que lleva a cabo la Fundación en Puerto Rico.
- Medioambiente: se comparte información relacionada a temas medioambientales.
- 100% Calidad: se comparte y envían temas relacionados a la Calidad en el Servicio.
- Responsabilidad Social: se envían temas relacionados a la Responsabilidad Social de la Empresa, así como encuestas.
- MAPFRE Solutions: se mantienen informado los empleados sobre los productos y servicios no asegurables.
- Intranet Global

## DISTRIBUIDORES

MAPFRE PUERTO RICO gestiona la relación con los distribuidores a través de una variedad de herramientas que pone a disposición de sus colaboradores:

- Tronweb: herramienta que permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- MAPFREPR.NET: plataforma que consta de cuatro centros de gestión que les permite ser más ágiles en la venta y administración de sus pólizas y que se detallan a continuación:
- MAPFRE Administration Center: este centro de gestión permite consultar y analizar completamente la cartera desde un sólo punto sin tener que navegar en diferentes portales o sistemas.
- MAPFRE Insurance Center le permite cotizar una gama más amplia de ramos de negocios por la web.
- MAPFRE Payment Center le permite efectuar pagos electrónicos a las pólizas de forma instantánea

con tarjetas de crédito, débito de cuenta de cheques, ahorros y/o cheques electrónicos.

- MAPFRE Claims Center es un módulo que permite acceder a la consulta del estatus de las reclamaciones de sus clientes

Otras herramientas:

- Aplicación móvil MIS SEGUROS – herramienta para “Smartphones”, que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.
- Bank Center Extranet es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de las instituciones financieras.
- Boletín MAPFRE Informa

## PROVEEDORES

La relación con los proveedores se articula a través de:

- Plataformas web
- Portales específicos
- Plataformas telefónicas
- Boletines MAPFRE Informa: comunicación vía electrónica desde donde se comparten los comunicados dirigidos a los proveedores.
- Reuniones, encuestas internas,
- Correos electrónicos y correo postal
- Redes sociales
- Aplicación móvil: “MIS SEGUROS”

Creación de valor en la relación con los grupos de interés

MAPFRE trabaja en tres proyectos que son claves para el desarrollo de estas relaciones con los grupos de interés: la Materialidad, el Plan de Transparencia y el Plan de Sostenibilidad del Grupo MAPFRE 2016-2018 (desarrollado anteriormente en el epígrafe 5.2. “Ética y Responsabilidad Social”).

#### **MATERIALIDAD:**

[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27]

La identificación de asuntos relevantes, a través del proceso de materialidad, es un ejercicio de diálogo que la empresa lleva a cabo y que le permite identificar y las expectativas e intereses en el ámbito de la sostenibilidad, de los grupos de interés con los que tiene mayor relación.

En este ejercicio, MAPFRE ha sustituido la matriz global de materialidad por el análisis individualizado de materialidad para cada grupo de interés, de esta forma, podremos establecer y desarrollar acciones ad hoc con cada uno de ellos.

El estudio se realizó también en Puerto Rico.



## **FASES DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD**

### **FASE 1. Análisis interno de los temas identificados**

Se han determinado temas específicos por grupo de interés y temas transversales, entre otros, la transparencia, los derechos humanos, la innovación, la seguridad de la información o el medio ambiente.

Estos temas se han sometido al análisis y valoración por parte de las principales áreas con las que se ha colaborado – Relación con Inversores, Innovación, Recursos Humanos, Proveedores, Medio Ambiente, Clientes, Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo, Responsabilidad Social y Coordinación Contable, tanto a nivel corporativo como en los cinco países que han participado.

### **FASE 2. Consulta a los grupos de interés**

El estudio incorpora dos variables en la consulta, por una parte la importancia del tema para el grupo de interés y, por otra, la percepción que este tenga de cómo MAPFRE está abordando el tema.

Han participado empleados, clientes, proveedores, distribuidores y analistas e inversores.

El proceso de consulta externa ha sido realizado por CBI, mediante la metodología de cuestionario online; su participación garantiza un año más el anonimato y la confidencialidad de las respuestas.

### **FASE 3. Presentación de resultados**

Con carácter general, las valoraciones de los temas presentados han sido altas. A continuación presentamos los temas materiales para MAPFRE y los grupos de interés que han participado:



^ (b)

Escala de 1 a 5 (donde 1 es la mínima puntuación y 5 el máximo valor)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

### MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados

ASUNTOS MATERIALES PARA MAPFRE PUERTO RICO Y SUS EMPLEADOS ordenados por orden de importancia

#### PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Rechazar la discriminación, consolidando una cultura de respeto basada en la igualdad y la diversidad de las personas.	5.00
Gestionar de manera eficiente los vertidos y residuos que genera.	5.00
Realizar iniciativas y acciones destinadas a promover y sensibilizar la responsabilidad medioambiental.	5.00
Evaluar y gestionar los riesgos ambientales derivados de su actividad empresarial.	5.00
Cumplir con sus principios éticos y valores y contar con los mecanismos necesarios para su aplicación.	4.84
Cumplir con las obligaciones tributarias de acuerdo con la legislación fiscal de los países en los que opera.	4.68
Contar con los protocolos y mecanismos para garantizar el respeto a los Derechos Humanos y subsanar los posibles daños cometidos.	4.70
Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan.	4.56

### MAPFRE PUERTO RICO y sus distribuidores

ASUNTOS MATERIALES PARA MAPFRE PUERTO RICO Y SUS DISTRIBUIDORES ordenados por orden de importancia

#### PERCEPCIÓN DE LOS DISTRIBUIDORES

Realizar iniciativas y acciones destinadas a promover y sensibilizar la responsabilidad medioambiental.	4.50
Gestionar sus consumos energéticos para reducir las emisiones al medio ambiente.	4.37
Cumplir con las obligaciones tributarias de acuerdo con la legislación fiscal de los países en los que opera.	4.63
Cumplir con sus principios éticos y valores y contar con los mecanismos necesarios para su aplicación.	4.39
Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan.	4.45

### MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores

ASUNTOS MATERIALES PARA MAPFRE PUERTO RICO Y SUS PROVEEDORES ordenados por orden de importancia

#### PERCEPCIÓN DE LOS PROVEEDORES

Evaluar y gestionar los riesgos ambientales derivados de su actividad empresarial.	4.47
Gestionar de manera eficiente los vertidos y residuos que genera.	4.47
Gestionar sus consumos energéticos para reducir las emisiones al medio ambiente.	4.44
Realizar iniciativas y acciones destinadas a promover y sensibilizar la responsabilidad medioambiental.	4.42
Luchar contra la corrupción, el fraude y el soborno a través de medidas preventivas y de actuación ante los posibles casos que aparezcan.	4.63
Contar con los protocolos y mecanismos para garantizar el respeto a los Derechos Humanos y subsanar los posibles daños cometidos.	4.47
Anticiparse a las demandas de información y comunicar ágilmente cualquier cambio o información de interés relacionado con sus proveedores.	4.42
Incorporar procesos ágiles e innovadores en su relación con proveedores.	4.37



Escala de 1 a 5 (donde 1 es la mínima puntuación y 5, el máximo valor)

1 2 3 4 5

## MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes

ASUNTOS MATERIALES PARA MAPFRE PUERTO RICO Y SUS CLIENTES ordenados por orden de importancia

PERCEPCIÓN DE  
LOS CLIENTES

Buscar la máxima satisfacción del cliente a través de la calidad de los servicios que ofrece.

4.88

Interactuar con el cliente, fomentando la escucha y favoreciendo relaciones a largo plazo.

4.38

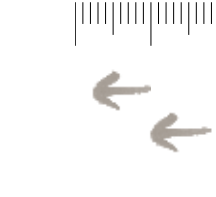
Ofrecer productos y servicios innovadores, en comparación con otras empresas aseguradoras.

4.83

Contar con los protocolos y mecanismos para garantizar el respeto a los Derechos Humanos y subsanar los posibles daños cometidos.

4.57





■ **Compromiso con el entorno  
en el que se desarrolla la actividad**  
[G4-FS2, G4-FS3]

El compromiso de MAPFRE con el entorno se concreta en tres ejes de actuación:

## 1.

El compromiso público a través de las Iniciativas Internacionales de referencia en el ámbito de la sostenibilidad a las que pertenece.

### GLOBAL COMPACT DE NACIONES UNIDAS

Supone la integración en la gestión de sus diez principios de actuación, relacionados con los derechos humanos, reconocidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos, Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción.

### INICIATIVA FINANCIERA DEL PROGRAMA AMBIENTAL DE NACIONES UNIDAS (UNEPFI):

Desarrolla y promueve vínculos entre el medio ambiente, la sostenibilidad y el desempeño financiero, identificando y promoviendo la adopción de las mejores prácticas medioambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de la institución financiera.

### PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS (PSI)

Principios específicos para la industria aseguradora, orientados a incorporar en la gestión del negocio, como riesgo y como oportunidad, aspectos medioambientales; aspectos sociales; y aspectos de gobierno corporativo.

Dentro de este marco, MAPFRE está adherida al compromiso general de la industria aseguradora de apoyo a la reducción del riesgo de desastres de Naciones Unidas (United for Disaster Resilience).

### PARIS PLEDGE FOR ACTION

El compromiso para lograr un clima seguro y estable en el que el aumento de temperatura se limite por debajo de los 2°C y para tomar medidas de forma inmediata para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero hasta un nivel seguro.

MAPFRE es signataria de los Programas Carbon Disclosure, Water Disclosure y Carbon Action pertenecientes a la Iniciativa Climate Disclosure Project (CDP).

En 2016 MAPFRE ha sido incluida a nivel mundial en la A-List Global, por haber logrado la máxima calificación (A) en cuanto a desempeño en mitigación y adaptación al cambio climático, y transparencia de la información reportada, por parte de esta iniciativa.

Impulsamos la formación

↑ ↑ ↑

## 2.

Transmitir el valor social de la empresa en cada país en el que está presente.

Para MAPFRE el concepto de valor social de la empresa es la suma del valor que genera la actividad comercial y aquellas otras actividades no lucrativas que la compañía apoya y desarrolla, principalmente, a través de Fundación MAPFRE y que tiene un impacto en el desarrollo de los países en los que la compañía está presente.



### CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA A LA SOCIEDAD

El ejercicio de la actividad aseguradora genera un valor económico directo a través del constante flujo de transacciones realizadas (cobro de primas, pago de prestaciones, gestión de las inversiones), que incide en diferentes aspectos relacionados con el desarrollo

económico y social del entorno en el que opera la entidad. De los ingresos consolidados del ejercicio por importe de \$325,830.00 millones de dólares. MAPFRE PUERTO RICO ha contribuido económicamente con la sociedad de la siguiente forma:

EN EL EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD	
CONCEPTO	2016
Reclamaciones pagadas <sup>(1)</sup>	\$113,347,877
Pago a proveedores <sup>(2)</sup>	\$130,978,799.36
Sueldos y Salarios <sup>(3)</sup>	\$30,111,246.79
<b>Subtotal actividad</b>	<b>\$276,437,923.15</b>
Dividendos <sup>(4)</sup>	786,7
Pagos netos por impuestos sobre beneficios	\$4,919,731.48
Seguridad Social	\$2,197,387.25
<b>Subtotal AA.PP</b>	<b>\$7,117,118.73</b>
<b>Total</b>	<b>\$283,562,908.88</b>

Datos en miles de dólares

(1) Reclamaciones pagadas.  
 (2) Incluye el pago a proveedores específicos del negocio y el pago a proveedores generales relacionados a otros servicios de la actividad.  
 (3) El importe de sueldos y salarios ascendió a \$30,111,246.79 dólares en 2016.



## CONTRIBUCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

EMPLEO DIRECTO/ INDIRECTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• 619 empleos directos, con un 100 % de contratación fija.</li><li>• Más de 2,200 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE PUERTO RICO.</li><li>• Más de 15,000 proveedores con los que MAPFRE PUERTO RICO mantiene una relación comercial o de servicios.</li></ul>
FORMACIÓN Y PRÁCTICAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• \$108,649.00 miles de dólares invertidos.</li><li>• Acuerdos con instituciones educativas y universidades para la realización de prácticas en la empresa.</li><li>• En 2016, 7 becarios han realizado prácticas en MAPFRE PUERTO RICO.</li></ul>
DIVERSIDAD DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"><li>• 53 % de los empleados con puestos de nivel dirección/jefatura son mujeres.</li><li>• 15 mujeres ocupan puestos de Dirección.</li></ul>
DIVERSIDAD FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programa Global de Discapacidad, con implantación en MAPFRE PUERTO RICO.</li><li>• 30 empleados con discapacidad en MAPFRE PUERTO RICO.</li></ul>
DIVERSIDAD CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• En MAPFRE PUERTO RICO hay 26 empleados de otra nacionalidad.</li><li>• El 87 % de la Alta Dirección y directivos que trabajan en MAPFRE PUERTO RICO son nativos.</li></ul>
DIVERSIDAD GENERACIONAL	<ul style="list-style-type: none"><li>• Generación Z: 2 empleados</li><li>• Generación Y: 119 empleados</li><li>• Generación X: 267 empleados</li><li>• Baby Boomers: 185 empleados</li><li>• Veteranos: 46 empleados</li></ul>





## EMPRESA SALUDABLE Y SEGURA

- Un 7 % de la plantilla están representados en comités de salud y seguridad conjuntos dirección-empleados, que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre esta materia.
- 30 Campañas de Salud realizadas en 2016.
- 1 Donación de Sangre.

## MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

- 406 empleados beneficiados por algún tipo de medida de conciliación de la empresa: horario laboral flexible, trabajo a tiempo parcial, jornada laboral reducida, teletrabajo, permisos retribuidos y no retribuidos, excedencias por motivos personales o estudios, programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración.

## VOLUNTARIADO

- Más de 200 voluntarios de MAPFRE PUERTO RICO participando en el programa de voluntariado de Fundación MAPFRE.
- 117 actividades realizadas en programas de voluntariado
- 43,879 beneficiarios.

## INNOVACIÓN

- Cuatro proyectos de innovación en la Empresa.
- 4 productos y servicios aseguradores lanzados al mercado en 2016.

+ (0,2,1) ↑ ↑

### 3.

Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de Naciones Unidas y Derechos Humanos.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas establece un plan de acción para responder a los grandes retos sociales, ambientales y de gobernanza. Sus 17 objetivos ponen el foco, entre otros, en las personas, el planeta, el desarrollo económico sostenible y el fortalecimiento de las instituciones.



Para MAPFRE, forma parte de su compromiso con el desarrollo sostenible contribuir con la Agenda 2030. Por ello, ha incluido una línea de trabajo específica en el Plan de Sostenibilidad del Grupo 2016-2018 y se ha propuesto dos grandes objetivos: (1) determinar el posicionamiento de MAPFRE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y (2) medir nuestra contribución en dichos objetivos.

En 2016 se ha realizado un primer nivel de análisis e identificación de ODS, tomando como referencia las 15 líneas de trabajo del Plan de Sostenibilidad del Grupo MAPFRE 2016-2018. Ha sido un proceso complejo, pero permite conocer en profundidad cada uno de los ODS y sus metas.

En 2017 se completará el proceso posicionando al Grupo en aquellos ODS en los que pueda tener una mayor contribución y se establecerán metas y objetivos específicos.

MAPFRE renueva anualmente su compromiso público con los Principios de Global Compact a través del Informe de Progreso, y además dispone de mecanismos de prevención y control sobre temas vinculados a los Derechos Humanos que han sido comentados en el anterior apartado de Ética y Responsabilidad Social.



## ■ Otros activos intangibles asociados a la marca y la reputación

### Marca

El posicionamiento de la marca se define a partir de la propia estrategia empresarial de la Compañía, de su Visión y de sus Valores corporativos.

De esta manera se establecen significaciones transversales (negocios y países) de los conceptos Globalidad y Confianza, para, a su vez, asegurar nuestra diferenciación en cada mercado.

Partiendo de la propia notoriedad de la marca, esto es, de su conocimiento en cada uno de esos mercados, se construyen contenidos para potenciar la marca mediante acciones de publicidad, patrocinio y relaciones públicas, tanto en el ámbito convencional como en el digital y poder alcanzar así su máximo reconocimiento y apreciación.

### Reputación

MAPFRE participa activamente en la medición de su reputación.

En 2016, teniendo en cuenta la escala específica para el sector asegurador, MAPFRE se sitúa en un nivel de reputación fuerte/robusta.

Por otra parte, MAPFRE participa en otros rankings de reputación como MERCO.

- Encabezando la lista de aseguradoras con mejor reputación en Latinoamérica en el ejercicio 2016.

## 5.6. Capital natural

[G4-EC3, G4-EN1, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN12, G4-EN14, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN33, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS4, G4-FS5, G4-FS9 ]

### ¿Qué es?

Gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

### Principales grupos de interés a los que este capital crea valor

– Todos los grupos de interés: empleados, clientes, proveedores, distribuidores, accionistas y la sociedad.

### ¿En qué estamos trabajando?

- SIGMAYE
- Cambio Climático



### ■ SIGMAYE

La estrategia medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO tiene como base la Política Medioambiental Corporativa que incluye líneas de actuación específicas teniendo en cuenta los aspectos materiales identificados por los grupos de interés.

– Búsqueda permanente de soluciones aseguradoras de carácter ambiental y prestación de servicios ambientales para clientes.

– Identificación y análisis de riesgos y oportunidades.

– Gestión del cambio climático en cuanto a procesos de adaptación y mitigación contemplando riesgos y oportunidades.

– Cumplimiento legislativo de referencia.

– Preservación de la Biodiversidad.

– Definición de criterios ambientales para la toma de decisiones en los procesos de compras corporativas, así como extensión de compromisos ambientales en la cadena de valor.

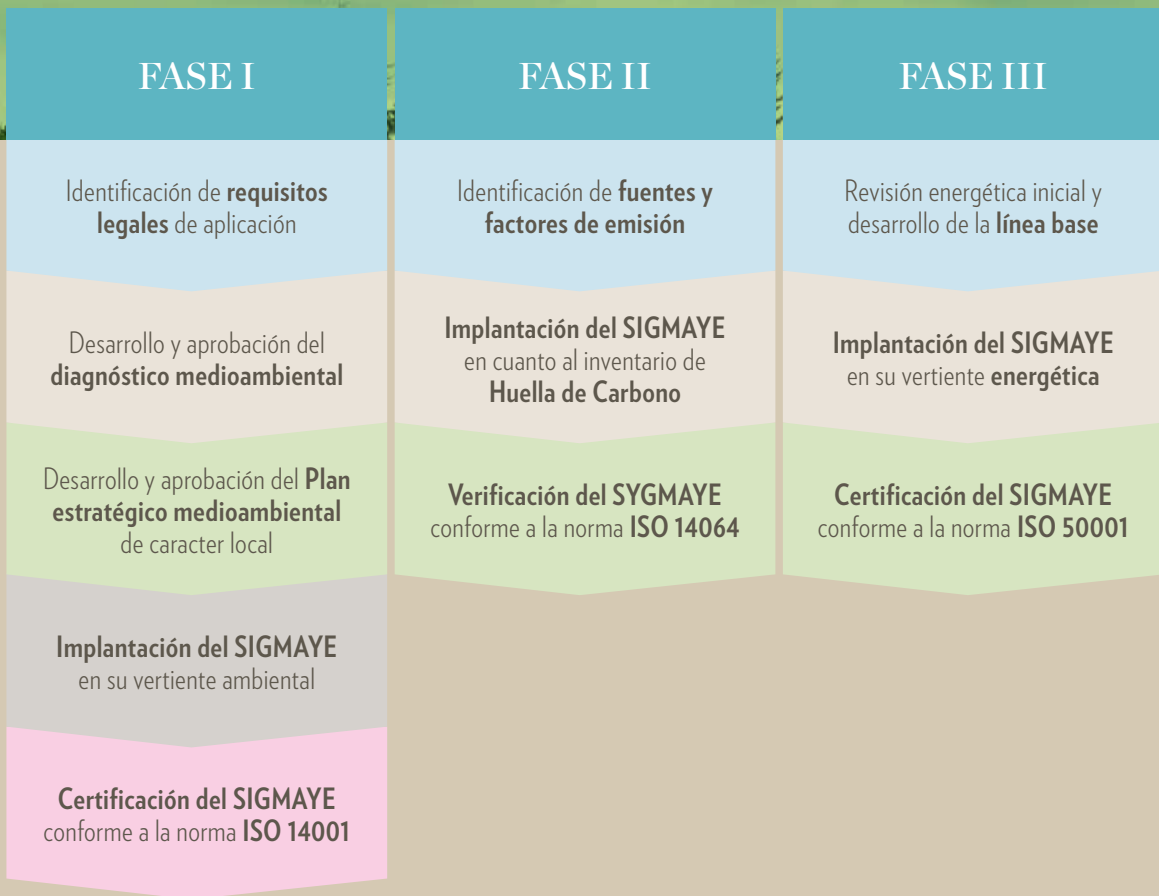
– Promoción de buenas prácticas medioambientales.

– Adhesión a los principios y programas e iniciativas que valoren la gestión ambiental de la empresa.

– Uso racional de los recursos.



La Política Medioambiental Corporativa se implementa en todas las entidades del Grupo a través del SIGMAYE (Triple Sistema Integrado Corporativo de Gestión Medioambiental, Energética y de Huella de Carbono), cuyo despliegue se lleva a cabo de la siguiente forma:



En la actualidad son más de 600 empleados en MAPFRE PUERTO RICO que trabajan en el edificio certificado conforme al SIGMAYE.

En la siguiente tabla se muestran las principales actuaciones realizadas en 2016 y los logros alcanzados:

OBJETIVOS 2016	ACTUACIONES REALIZADAS/LOGROS
REDUCCIÓN DE 1% EN EL CONSUMO DE PAPEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Campañas de sensibilización a través de intranet y correos electrónicos dirigidas a los departamentos con mayor consumo de papel.</li> <li>– Evaluación del uso correcto del papel por los departamentos con mayor consumo y evaluar alternativas correctivas para minimizar su consumo.</li> <li>– La implementación de la herramienta “doPDF” como medio de impresión facilitando así su correcto almacenamiento en formato digital.</li> </ul>
REDUCCIÓN DE 1% EN CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sustitución de lámparas fluorescentes por tecnología LED.</li> <li>– Sustitución de las manejadoras de aires acondicionados de un piso por una con mayor eficiencia en consumo energético.</li> <li>– Campaña de sensibilización a través de todos los medios de difusión en MAPFRE PUERTO RICO.</li> <li>– Sustitución de los variadores de frecuencia de las manejadoras de los aires acondicionados del Edificio sede por unos nuevos.</li> <li>– Sustitución de Luminaria existente por la tecnología LED.</li> </ul>
REDUCCIÓN DE 1% EN CONSUMO DE AGUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sustitución de las mezcladoras de los lavamanos de las estaciones de reciclaje por tecnología de menor consumo.</li> <li>– Controlar el tiempo de encendido y apagado del sistema de riego.</li> <li>– Campañas de sensibilización a través de intranet y correo electrónicos sobre el uso adecuado de agua potable.</li> <li>– Instruir a la compañía de limpieza de no realizar las siguientes tareas, a menos que tenga autorización previa: limpieza de la marquesina, acera y cristales.</li> </ul>
PLAN ESTRATÉGICO DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificación conforme a la ISO 14064, del Cálculo de la Huella de Carbono.</li> <li>– Recertificación del SGMAYE 14001:2004.</li> </ul>

Para conseguir estos logros, MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de la sostenibilidad ambiental los recursos necesarios que garantizan la eficacia y eficiencia de sus actuaciones basadas en la mejora continua. Por ello y durante 2016, se han llevado a cabo un total de 2 auditorías ambientales y una continua supervisión y control del SIGMAYE (Sistema de Gestión Medio Ambiental y Energético).





El edificio MAPFRE PUERTO RICO fue apagado completamente durante la hora del planeta



Personal de la Administración de desperdicios sólidos del municipio de Guaynabo durante la feria ambiental celebrada el día del planeta



El tema de compostas estuvo también presente durante la feria del día del planeta



## Consumos

[G4-EN11,G4-EN12,G4-EN13, G4-EN14 ]

Durante el 2016 MAPFRE PUERTO RICO ha tenido los siguientes resultados de consumo:

Consumos	2015	2016	Variación interanual
Energía (kWh)	3,807,691	3,718,700	-2.34%
Gasóleo (Litros)	9,325.26	11,820.06	26.75%
Disel Flota de Vehículos (Litros)	1,784	2,097.71	14.95%
Gasolina Flota de Vehículos (Litros)	34,514.22	26,097.77	-24.39%
Agua (m <sup>3</sup> )	6,665.60	6,835.14	2.54%
Papel (kg.)	38,770.20	42,566.89	-9.79%
Tóner	429	547	27.51%





## ■ Cambio climático

[G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN30, G4-EN31, G4-EN33, G4-FS2, G4-FS5 ]

La contribución a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera la organización durante el desarrollo de su actividad, es tanto un reto como una oportunidad para MAPFRE PUERTO RICO, constituyendo un elemento clave de su actuación en materia de responsabilidad ambiental.

La voluntad del Grupo de jugar un papel relevante en la lucha contra el cambio climático, requiere de una estrategia a largo plazo que minimice los riesgos identificados y promueva la ejecución de las oportunidades detectadas, para lo cual se realiza de manera permanente un análisis de las tendencias climáticas y del contexto global poniendo especial hincapié en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la presión regulatoria e inestabilidad de las bases legales;
- Frecuencia e impacto de fenómenos meteorológicos extremos;
- Evolución de las tecnologías que favorezcan la transformación a una economía baja en carbono; y

- Sensibilización de los grupos de interés como principales actores del cambio tecnológico y social.

Para ello, MAPFRE PUERTO RICO se ha incorporado al Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020, que incluye el compromiso de una reducción del 20 por 100 de las emisiones de gases de efecto invernadero, con respecto a la huella de carbono del año 2013. (supone reducción de 578.07 toneladas de CO<sub>2</sub> eq).

La ejecución de este Plan, requiere de la implicación directa de áreas técnicas expertas dentro del Grupo y que se coordinan a través de diferentes grupos de trabajo (GT): GT Eco-eficiencia, GT Mitigación y adaptación al Cambio climático y GT Movilidad y Seguridad Vial.



HUELLA DE CARBONO (Tm CO <sub>2</sub> eq)	2013	2014	2015	2016
Alcance 1	137.38	162.94	347.07	101.59
Alcance 2	2,742.33	2,591.28	832.61	802.42
Alcance 3	10.66	-5.00	69.16	4.07
<b>TOTAL emisiones de CO<sub>2</sub>eq</b>	<b>2,890.37</b>	<b>2,749.22</b>	<b>1,248.84</b>	<b>908.08</b>
<b>TOTAL emisiones de CO<sub>2</sub>eq/empleado</b>	<b>4.30</b>	<b>4.24</b>	<b>1.92</b>	<b>1.42</b>

Nota: El factor de emisión de 2013 y 2014 emplean los referenciados en el Informe de la AIE del año 2010; y los de 2015 y 2016 los del informe de la AIE de 2015. Alcance: Correspondientes a Puerto Rico.

## ■ Biodiversidad

[G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14]

A Nivel Corporativo en MAPFRE la preservación de la biodiversidad está contemplada en la Política Medioambiental.

En 2015 MAPFRE se adhirió al “Pacto por la Biodiversidad” de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad, que bajo el lema “sin diversidad biológica no hay diversidad económica”, reconoce la importancia de esta materia y su relevancia en la gestión del cambio climático.

Entre las actividades realizadas, destacan los acuerdos de colaboración con diversas entidades, contribuyendo al desarrollo de proyectos para la conservación de especies en peligro de extinción y de su hábitat.

Con objetivo de reforzar la participación de los empleados en esta materia y ampliar la difusión de conocimientos al sector doméstico, todos los proyectos de preservación se asocian a campañas divulgativas.

## ■ Formación y Sensibilización sobre el respeto al medioambiente

- Charla sobre el manejo de residuos a los empleados.
- Feria de medioambiente a empleados
  - Charla sobre el programa de reciclaje en el Edificio MAPFRE
  - Charla sobre ley de bolsas plásticas
- Hora del planeta
  - Nos unimos a las acciones globales y se apaga el edificio por una hora
  - Carteles y Wallpaper sobre la hora del planeta
- Comunicación Interna:
  - Mediante la utilización del personaje de Recy se comunican los objetivos medioambientales alcanzados.
- Afiches Informativos
  - Ahorro de energía
  - Ahorro de agua
  - Reduce papel
  - Tres R (Reduce, Reutiliza y Recicla)



Recy, personaje animado de MAPFRE PUERTO RICO, que representa el compromiso de la empresa con el medioambiente



Excelexencia<sup>++</sup>

# 06

## Bases de preparación y presentación del informe



Acerca de este Informe

[G4-13, G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-31, G4-32, G4-33, G4-FS9]

## Informe Integrado

Este Informe se ha elaborado siguiendo las recomendaciones del marco de información publicado por el Consejo Internacional del Informe Integrado (IIRC) y las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 en su opción esencial y el suplemento financiero. Así mismo se ha realizado tomando en consideración las Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados, información que es pública.

El Informe, permite tener una visión completa de la Compañía, su implantación, su modelo de negocio, los retos y riesgos a los que se enfrenta, y su desempeño social, ambiental, económico y de gobierno. Constituye una primera aproximación a la creación de valor económico y social, que permitirá en el futuro seguir profundizando y establecer una mayor relación entre el modelo de negocio y el efecto en los capitales descritos.

Este informe ha sido analizado por la Junta de Directores en su reunión celebrada el 12 de julio de 2017.

## Claridad, precisión y exhaustividad

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general, que facilita su lectura (página 1), y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan.

El informe está redactado con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo; y se ha evitado en la medida de lo posible la utilización de términos técnicos y acrónimos, introduciendo en su caso notas aclaratorias.

Los informes correspondientes a los últimos ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web ([www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr)).

## Periodicidad, comparabilidad y equilibrio

Este informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre), se presenta en la Junta de Directores de MAPFRE PUERTO RICO y se publica también en formato web en la página [www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr).

Siguiendo la línea establecida en años anteriores, los datos cuantitativos que figuran en el Informe se confrontan con los referidos al año inmediatamente anterior, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados por la organización en el desarrollo de su actividad.

El Informe refleja los aspectos positivos del desempeño de la organización, y cuando los resultados no han alcanzado las expectativas que se habían formulado, tal circunstancia se hace notar en los correspondientes epígrafes.

## Verificación interna

Una parte importante de la información que contiene este informe, relativa al ejercicio 2016 y a ejercicios anteriores, procede de los informes financieros anuales y de los informes de responsabilidad social, todos ellos auditados o verificados externamente por experto independiente (KPMG Auditores, S.L.).

Asimismo cabe destacar que el informe ha sido sometido a un proceso de verificación interna, mediante una revisión limitada del mismo, realizada por el Área Corporativa de Auditoría Interna del Grupo MAPFRE.

## Materialidad, relevancia e inclusividad

Durante 2016, el estudio se ha realizado identificando asuntos de interés general relacionadas con el ámbito de la sostenibilidad a través de fuentes externas (guía GRI y el IIRC, la Directiva Europea de información no financiera, el Sustainability Year Book, el Eurobarómetro y el World Economic Forum) y fuentes internas de la propia empresa como el Plan de Sostenibilidad

2016-2018 del Grupo MAPFRE y el Plan Estratégico del Grupo.

Como resultado de esta identificación, se han determinado temas específicos por grupo de interés y otros temas transversales, como Transparencia, Derechos Humanos, Innovación, Seguridad de la información, etc.

El estudio se ha desarrollado en dos fases, una primera de análisis interno de los asuntos identificados y una segunda fase de consulta externa a los grupos de interés empleados, clientes, proveedores y distribuidores por la que se ha preguntado por la importancia de los temas y la percepción de cómo MAPFRE PUERTO RICO los está desarrollando.

Por otra parte, existen aspectos relevantes cuya información no se presenta completa en este informe, por estar plenamente desarrolladas e incluidas en los otros informes que publica el Grupo. En estos casos, el índice de indicadores GRI incorpora, como cada año, las oportunas referencias a los siguientes documentos:

Informe Anual de Fundación MAPFRE. (Publicado en la página Web [www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org))

## Capacidad de respuesta

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE PUERTO RICO interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por ésta a lo largo del ejercicio. No obstante, las personas interesadas en consultar o completar la información aportada en este documento pueden contactar con MAPFRE en Puerto Rico a través de:

MAPFRE PUERTO RICO:

- Portal Corporativo de MAPFRE:  
[www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr)
- Área de Responsabilidad Social:  
[responsabilidadesocial@mapfrepr.com](mailto:responsabilidadesocial@mapfrepr.com)



A nivel corporativo:

- La Dirección de Responsabilidad Social:  
[responsabilidadesocial@mapfre.com](mailto:responsabilidadesocial@mapfre.com)
- Portal Corporativo de MAPFRE:  
[www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

## 6.2. Índice de contenidos GRI G4



### Contenidos básicos generales

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
 <b>Estrategia y análisis</b>	
<b>G4-1</b> Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	- Carta del Presidente <b>Pág. 7</b>
<b>G4-2</b> Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	- 2. Información General: - 2.6 Principales magnitudes económicas <b>Pág. 22</b> - 3.2 Estrategia <b>Pág. 34</b> - 4. Gobierno Corporativo: - 4.4 Gestión de Riesgos <b>Pág. 57</b> - 5. Principales activos: - 5.4 Capital Intelectual <b>Pág. 91</b>
 <b>Perfil de la organización</b>	
<b>G4-3</b> Nombre de la organización.	- 2.3 Historia de MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 16</b>
<b>G4-4</b> Marcas, productos y servicios más importantes.	- 5. Principales activos - 5.2 Capital Productivo <b>Pág. 91</b>
<b>G4-5</b> Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	- 2.5 Implantación en MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 20</b>
<b>G4-6</b> Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	- 2.2 Implantación Grupo MAPFRE <b>Pág. 14</b>
<b>G4-7</b> Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	- 2. Información General: - 2.3 Historia de MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 16</b> - 2.6 Principales magnitudes económicas MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 22</b>
<b>G4-8</b> Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	- 2.5 Implantación en MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 20</b> - 2.6 Principales magnitudes económicas MAPFRE PUERTO RICO <b>Pág. 22</b> - 5. Principales activos - 5.2 Capital Productivo <b>Pág. 70</b>



INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-9</b>	Determine la escala de la organización: a. Número de empleados; b. Número de operaciones; c. Ventas netas; d. Capitalización; e. Productos que se ofrecen.	- 2. Información General: - 2.6 Principales magnitudes económicas de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 22 - 5. Principales activos: - 5.3 Capital humano Pág. 81
<b>G4-10</b>	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo; b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo; c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo; d. Tamaño de la plantilla por región y sexo; e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas; f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- 5.3 Capital humano Págs. 81-89
<b>G4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	- 5.5 Capital Social y Relacional - Representación Legal de los trabajadores Pág. 102
<b>G4-12</b>	Describa la cadena de suministro de la organización.	- 5. Principales activos: - 5.2 Capital productivo, Proveedores Pág. 77
<b>G4-13</b>	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	- 6. Bases de preparación y presentación del informe. Pág. 120
<b>G4-14</b>	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- 4 Gobierno Corporativo: - 4.4 Gestión de riesgos. Pág. 57
<b>G4-15</b>	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	- 4 Gobierno Corporativo: 4.4 Gestión de riesgos. Pág. 57 - 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 45 - 4.4 Gestión de riesgos -Tabla de factores ASG de MAPFRE. Págs. 60-61
<b>G4-16</b>	Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág.56



### Aspectos materiales y cobertura

<b>G4-17</b>	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	- 2.6 Principales magnitudes económicas Pág. 22 - 5. Principales Activos: - 5.1 Capital Financiero Pág. 67
<b>G4-18</b>	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	- 5. Principales Activos - 5.5 Capital Social y Relacional, Materialidad Pág. 104 - 6. Bases de preparación y presentación del informe. Pág. 120
<b>G4-19</b>	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- 5.5 Capital Social y Relacional: - Promoción de relaciones de estabilidad y equidad con os grupos de interés. Pág. 100 - Materialidad Pág. 104

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-20</b>	Indique la cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	- 5.Principales Activos: - 5.5 Capital Social y Relacional, Materialidad <b>Pág. 104</b> - 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>
<b>G4-21</b>	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	- 5.Principales Activos: - 5.5 Capital Social y Relacional, Materialidad <b>Pág. 104</b> - 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>
<b>G4-22</b>	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información de memorias anteriores y sus causas.	- 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>
<b>G4-23</b>	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	- 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>



### Participación de grupos de interés

<b>G4-24</b>	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	- 5.5 Capital Social y Relacional <b>Pág. 100</b>
<b>G4-25</b>	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	- 3.1 Modelo de Negocio <b>Págs.32-33</b>
<b>G4-26</b>	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	- 5.5 Capital Social y Relacional, Promoción de las relaciones de estabilidad y equidad con los grupos de interés, <b>Pág. 100</b> - 5.5 Capital Social y Relacional, Materialidad. <b>Pág. 104</b>
<b>G4-27</b>	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	- 5.5 Capital Social y Relacional, Promoción de las relaciones de estabilidad y equidad con los grupos de interés, <b>Pág. 100</b> - 5.5 Capital Social y Relacional, Materialidad. <b>Pág. 104</b>



### Perfil de la memoria

<b>G4-28</b>	Periodo objeto de la memoria	- 2016
<b>G4-29</b>	Fecha de la última memoria	- 2015
<b>G4-30</b>	Ciclo de presentación de memorias	- Anual
<b>G4-31</b>	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	- 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>
<b>G4-32</b>	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.	- 6. Bases de preparación y presentación del informe. <b>Pág. 120</b>

INDICADORES GRI G4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

- G4-33** a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.
- 6. Bases de preparación y presentación del informe. Pág. 120
  - Carta del Presidente. Pág. 7



Gobierno

- G4-34** Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
- 4. Gobierno Corporativo:
    - 4.2 Órganos de Gobierno de MAPFRE PUERTO RICO, Comité de Dirección. Págs. 42-43







Ética e integridad








- G4-56** Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
- 4. Gobierno Corporativo:
    - 4.3 Ética y Responsabilidad Social. Págs. 51-52
- 
- G4-57** Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
- 4. Gobierno Corporativo:
    - 4.2 Órganos de Gobierno; Medidas de Prevención y cumplimiento Pág. 44
    - 4.3 Ética y Responsabilidad Social, Pág. 45
    - 4.4 Gestión de riesgo Pág. 57
- 
- G4-58** Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.
- 4. Gobierno Corporativo:
    - 4.3 Ética y Responsabilidad Social, Canales de denuncias Pág. 46
    - 4.4 Gestión de riesgos Pág. 57



## Contenidos básicos específicos

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
	Desempeño económico	
<b>G4-EC1</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	- 2.6 Principales Magnitudes económicas de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 22 - 5.1 Capital Financiero Pág. 67 - 5.3 Capital Humano Pág. 81 - 5.2 Capital Productivo, Proveedores Pág. 77 - Informe Anual Corporativo de FUNDACIÓN MAPFRE 2016.
<b>G4-EN6</b>	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de Prevención; Factores y Riesgos ASG. Págs. 60-63 - Capital Intelectual; Productos y servicios Medioambientales Pág. 93 - Capital Natural; Huella de Carbono Pág. 118
<b>G4-EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	- 5.6 Capital Natural huella de carbono; Pág. 118
<b>G4-EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	- No aplica.
	Presencia en el mercado	
<b>G4-EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	- 5.3 Capital Humano Pág. 87
<b>G4-EC6</b>	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	- 5.3 Capital Humano Pág. 85
	Prácticas de adquisición	
<b>G4-EC9</b>	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	- 5.2 Capital productivo Proveedores: Pág. 77
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
	Materiales	
<b>G4-EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117
<b>G4-EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	
	Energía	
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno, desglosado por fuentes primarias.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117,118
<b>G4-EN4</b>	Consumo energético externo, desglosado por fuentes primarias.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117,118
<b>G4-EN5</b>	Intensidad energética.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117,118

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-EN6</b>	Reducción del consumo energético.	- 5.6 Capital Natura; objetivos alcanzados en 2016 y retos, huella de carbono. Págs.115,117,118
<b>G4-EN7</b>	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117
	<b>Agua</b>	
<b>G4-EN8</b>	Captación total de agua según la fuente.	- 5.6 Capital Natural Págs. 115,117
	<b>Biodiversidad</b>	
<b>G4-EN11</b>	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contenga o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	- 5.6 Capital Natural: biodiversidad Pág. 119
<b>G4-EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	- 5.6 Capital Natural: biodiversidad. Pág. 119 - 5.4 Capital Intelectual: Productos y servicios medioambientales. Pág. 93
<b>G4-EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	No tenemos constancia de que nuestras actividades, productos y servicios, hayan tenido en 2016 un impacto negativo directo sobre áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas.
<b>G4-EN14</b>	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	- 5.6 Capital Natural: biodiversidad. Pág. 119
	<b>Emisiones</b>	
<b>G4-EN15</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	- 5.6 Capital Natural: huella de carbono Pág. 118
<b>G4-EN16</b>	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	
<b>G4-EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	
<b>G4-EN18</b>	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	
<b>G4-EN19</b>	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	
	<b>Efluentes y residuos</b>	
<b>G4-EN23</b>	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	- 5.6 Capital Natural: huella de carbono Págs. 117-118
<b>G4-EN24</b>	Número y volumen totales de los derrames significativos	- No aplica.
<b>G4-EN26</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de organización.	- No aplica.

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
	Productos y servicios	
<b>G4-EN27</b>	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	- 5.4 Capital Intelectual: Productos y servicios medioambientales. Pág. 93
	Cumplimiento regulatorio	
<b>G4-EN29</b>	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No tenemos conocimiento de reclamaciones, multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental durante el ejercicio
	Transporte	
<b>G4-EN30</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	- 5.6 Capital Natural: Huella de Carbono Pág. 118
	General	
<b>G4-EN31</b>	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	- 5.6 Capital Natural: SYGMAYE Págs. 113-114
	Evaluación ambiental de los proveedores	
<b>G4-EN32</b>	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	- 5.2 Capital Productivo: Proveedores: Pág. 77 - Homologación de proveedores. Pág. 78
<b>G4-EN33</b>	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	- 5.2 Capital Productivo: Proveedores: Pág. 77 - Homologación de proveedores. Pág. 78 - 5.6 Capital Natural: Actuaciones Pág. 115 - Huella de carbono Pág. 118
	Mecanismo de reclamación en materia ambiental	
<b>G4-EN34</b>	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No tenemos conocimiento de otras reclamaciones, multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental durante el ejercicio.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL > PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
	Empleo	
<b>G4-LA1</b>	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	- 5.3. Capital Humano: Pág. 81
<b>G4-LA2</b>	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	- 5.3. Capital Humano: Pág. 87

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-LA3</b> Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	- 5.3. Capital Humano: Pág. 86
 <b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>	
<b>G4-LA4</b> Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en convenios colectivos.	- 5.5 Capital Social y relacional: Representación legal de los trabajadores. Pág. 102
 <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
<b>G4-LA5</b> Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 50
<b>G4-LA8</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales en los sindicatos.	- 5.5 Capital Social y relacional: Representación legal de los trabajadores. Pág. 102
 <b>Capacitación y educación</b>	
<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	- 5.3 Capital Humano: Sendas del conocimiento. Pág. 85
<b>G4-LA10</b> Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	- 5.3 Capital Humano: Programas de prácticas formativas Pág. 89
<b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	- 5.3 Capital Humano: Experiencia empleado Pág. 87
 <b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	
<b>G4-LA12</b> Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	- 5.3 Capital Humano: Diversidad inclusión e igualdad de Oportunidades. Diversidad generacional Págs. 85,86 - 4. Gobierno Corporativo: - 4.2 Órganos de Gobierno. Pág. 38
 <b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>	
<b>G4-LA13</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Esta información no se encuentra disponible a fecha de cierre del informe. - 5.3 Capital Humano: Diversidad inclusión e igualdad de Oportunidades. Págs. 85,86
 <b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>	
<b>G4-LA14</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	- 5.2 Capital Productivo Proveedores. Págs. 77-78






INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-LA15</b>	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	- 5.2 Capital Productivo Proveedores. Págs. 77-78
 Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
<b>G4-LA16</b>	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	- 4.3 Ética y responsabilidad social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 49
DERECHOS HUMANOS		
 Inversión		
<b>G4-HR2</b>	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluidos el porcentaje de empleados capacitados.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 49
 No discriminación		
<b>G4-HR3</b>	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	- 5.3 Capital Humano Pág. 82
 Libertad de asociación y negociación colectiva		
<b>G4-HR4</b>	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	- 4.2 Órganos de Gobierno: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 44 - 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 45 - 5.5 Capital social y relacional: Representación legal de los trabajadores. Pág. 102 - 5.2 Capital Productivo: Proveedores Págs. 77-78 - Código Ético y de Conducta.
 Trabajo infantil		
<b>G4-HR5</b>	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	- 4.2 Órganos de Gobierno: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 44 - 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 45 - 4.4 Gestión de Riesgos. Pág. 57 - 5.3 Capital Humano Pág. 82 - 5.2 Capital Productivo: Proveedores Págs. 77-78 - Código Ético y de Conducta.

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
	<b>Trabajo forzoso</b>
<b>G4-HR6</b>	<p>Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.2 Órganos de Gobierno: Plan de desarrollo sostenible Pág. 54</li> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Compromisos internacionales. Pág. 56</li> <li>- 4.2 Órganos de Gobierno: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 44</li> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social Pág. 45</li> <li>- 4.4 Gestión de Riesgos. Pág. 57</li> <li>- 5.3 Capital Humano Pág. 82</li> <li>- 5.2 Capital Productivo: Proveedores Págs. 77-78</li> <li>- Código Ético y de Conducta.</li> </ul>
	<b>Medidas de seguridad</b>
<b>G4-HR7</b>	<p>Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.2 Órganos de Gobierno: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 44</li> <li>- 4.4 Gestión de Riesgos. Pág. 57</li> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Seguridad Pág. 50</li> </ul>
	<b>Evaluación</b>
<b>G4-HR9</b>	<p>Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.2 Órganos de Gobierno: Plan de desarrollo sostenible Pág. 54</li> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Compromisos internacionales. Pág. 56</li> </ul>
	<b>Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos</b>
<b>G4-HR10</b>	<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Compromisos internacionales. Pág. 56</li> <li>- 5.2 Capital Productivo: Proveedores: Homologación de proveedores. Págs. 77-78</li> </ul>
<b>G4-HR11</b>	<p>Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5.2 Capital Productivo: Proveedores Págs. 77-78</li> </ul>
	<b>Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos</b>
<b>G4-HR12</b>	<p>Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. Canales de denuncia Pág. 46</li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	
	<b>Comunidades Locales</b>
<b>G4-SO1</b>	<p>Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2016.</li> </ul>

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-SO2</b> Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	- Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2016.
 <b>Lucha contra la corrupción</b>	
<b>G4-SO3</b> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. <b>Págs. 48,49</b> - 4.4 Gestión de Riesgos: ASG <b>Págs. 58,60</b>
<b>G4-SO4</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. <b>Págs. 48,49</b> - 4.4 Gestión de Riesgos: ASG <b>Págs. 58,60</b>
<b>G4-SO5</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	- 4.2 Órganos de Gobierno: Medidas de prevención y cumplimiento. <b>Pág. 44</b> - 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. <b>Págs. 48-49</b> - 4.4 Gestión de Riesgos: ASG <b>Págs. 58,60</b>
 <b>Política pública</b>	
<b>G4-SO6</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	- Política de gobierno corporativo <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/inversores/gobierno-corporativo/">https://www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/inversores/gobierno-corporativo/</a> - Código Ético y de Conducta <a href="https://www.mapfre.com/corporativo-es/responsabilidad-social/definicion-objetivos/codigo-etico.jsp">https://www.mapfre.com/corporativo-es/responsabilidad-social/definicion-objetivos/codigo-etico.jsp</a>
 <b>Prácticas de competencia desleal</b>	
<b>G4-SO7</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	En 2016 no se han producido demandas significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia
 <b>Cumplimiento regulatorio</b>	
<b>G4-SO8</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	El importe correspondiente a multas y sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa (en general y en relación con el suministro y el uso de productos y servicios) no tiene carácter de "significativo" a efectos de MAPFRE PUERTO RICO
 <b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>	
<b>G4-SO9</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	- 5.2 Capital Productivo: Proveedores <b>Pág. 77-78</b>
<b>G4-SO10</b> Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	- No aplica.

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
 <b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>	
<b>G4-SO11</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Durante el ejercicio 2016, y a través de los mecanismos formales existentes en la organización, no se han registrado reclamaciones sobre impacto sociales
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>	
 <b>Etiquetado de los productos y servicios</b>	
<b>G4-PR4</b> Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	- 5.5 Capital Social Relacional: Reclamaciones y Quejas <b>Págs. 101-102</b>
<b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	- 5.2 Capital Productivo: Calidad <b>Pág. 80</b>
 <b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>	
<b>G4-PR7</b> Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Durante el ejercicio 2016, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios asumidos por la compañía.
 <b>Privacidad de los clientes</b>	
<b>G4-PR8</b> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	- 5.4 Capital Intelectual: Ciberseguridad <b>Pág. 96</b> - 5.5 Capital Social Relacional: Reclamaciones y Quejas <b>Págs. 101-102</b> - 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Principales Medidas de prevención y cumplimiento. <b>Pág. 50</b>
 <b>Cumplimiento regulatorio</b>	
<b>G4-PR9</b> Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	MAPFRE PUERTO RICO actúa en cumplimiento a las leyes en materia reguladora. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones. - 5.5 Capital Social Relacional: Reclamaciones y Quejas <b>Págs. 101-102</b>

## Indicadores GRI suplemento financiero

INDICADORES GRI G4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
 <b>Impacto de productos y servicios</b>	
<b>G4-FS1</b> Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Política de responsabilidad Social <b>Pág. 52</b> - 4.4 Gestión de Riesgos: Análisis de riesgos ASG. <b>Págs. 60,61,63</b> - 5.4 Capital intelectual: Productos y servicios de alto contenido social. - Productos y servicios medioambientales. <b>Pág. 93</b> - 5.6 Capital Natural Política Medioambiental <b>Págs. 113-114</b>

(100) ↑ ↑

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
<b>G4-FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	- 4.4 Gestión de Riesgos: Análisis de riesgos ASG. Págs. 60,61,63 - 5.5 Capital Social y Relacional: Compromiso con el entorno en el que se desarrolla la actividad Pág. 107 - 5.6 Capital Natural: Cambio Climático Pág. 118
<b>G4-FS3</b>	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Plan de Sostenibilidad. Pág. 54 - 4.4 Gestión de Riesgos: Análisis de riesgos ASG. Págs. 60-63 - 5.4 Capital intelectual: Productos y servicios de alto contenido social. Productos y servicios medioambientales. Pág. 93 - 5.5 Capital Social y Relacional: Compromiso con el entorno en el que se desarrolla la actividad Pág. 107
<b>G4-FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	- 5.6 Capital Natural: SIGMAYE. Págs. 113,114,115
<b>G4-FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	- 4.4 Gestión de Riesgos: Análisis de riesgos ASG. Págs. 60-63 - 5.5 Capital social y relacional. Canales Págs. 102-103 - 5.6 Capital Natural: Cambio Climático. Pág. 118



### Cartera de producto




<b>G4-FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	- 5.4 Capital Intelectual. Págs. 90-93 - 5.1 Capital Financiero Pág. 67
<b>G4-FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	- 5.4 Capital Intelectual. Productos y servicios de alto contenido Social Pág. 93
<b>G4-FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	- 5.4 Capital Intelectual. Productos y servicios Medioambientales Pág. 93



### Auditoría

<b>G4-FS9</b>	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	- 4.4 Gestión de Riesgos: Riesgos ASG; Pág. 60 - Medidas de prevención y Cumplimiento. Pág. 44 - 5.6 Capital Natural :SIGMAYE Pág. 113 - 6. Bases de preparación y presentación del informe Pág. 120
---------------	--	---

(100)<sup>a</sup>

INDICADORES GRI G4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
	Comunidad	
<b>G4-FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad social Pág. 52
<b>G4-FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	- 5.4 Capital Intelectual: Productos y servicios de Alto contenido social. Pág. 93 - Informe corporativo de Fundación MAPFRE 2016
	Salud y seguridad del cliente	
<b>G4-FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	- 4.3 Ética y Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad social Pág. 52 - 5.4 Capital Intelectual: Productos y servicios de Alto contenido social. Pág. 93
	Comunicaciones de marketing	
<b>G4-FS16</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Corporativo: Informe de Fundación MAPFRE 2016

## 6.3. Informe de verificación externa



KPMG Asesores, S.L.  
Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

### **Informe de Revisión Independiente para la Dirección de MAPFRE, S.A.**

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE, S.A. (en adelante MAPFRE) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 (en adelante, "el Informe") correspondiente a los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en estos países.

#### **Responsabilidades de la Dirección**

La Dirección de MAPFRE es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de Materiality Disclosure Service, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de MAPFRE en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

#### **Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada de los indicadores incluidos en el alcance del encargo y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 (Revisada), *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.



KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

### **Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado**

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone MAPFRE para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de MAPFRE.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de MAPFRE.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de MAPFRE.

- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de MAPFRE, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas, y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

### **Conclusiones**

Nuestra conclusión se basa en, y está sujeta a, los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento proporcionaremos a la Dirección de MAPFRE un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

### **Propósito de nuestro informe**

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado en relación con el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa 2016 de MAPFRE que engloba los indicadores de Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que se detallan en el Anexo a este informe y que, en su caso, pueden incluirse en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en estos países. Por tanto, no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

7 de marzo de 2017

INDICADORES DE PUERTO RICO						
ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR	ASPECTO	INDICADOR	
Indicadores de desempeño ECONÓMICO		Indicadores de desempeño SOCIAL		Indicadores de desempeño SOCIAL (cont.)		
Desempeño económico	G4-EC1	Prácticas laborales y trabajo digno		Sociedad		
	G4-EC2	Empleo	G4-LA1	Comunidades locales	G4-SO1	
	G4-EC3		G4-LA2		G4-SO2	
	G4-EC4		G4-LA3	Lucha contra la corrupción	G4-SO3	
Presencia en el mercado	G4-EC5	Relaciones con los trabajadores y la Dirección	G4-LA4		G4-SO4	
	G4-EC6	Seguridad y Salud en el trabajo	G4-LA5		G4-SO5	
Prácticas de adquisición	G4-EC9		G4-LA6	Política pública	G4-SO6	
			G4-LA7	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	
Indicadores de desempeño AMBIENTAL			G4-LA8	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	
Materiales	G4-EN1	Capacitación y educación	G4-LA9	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9	
	G4-EN2		G4-LA10		G4-SO10	
Energía	G4-EN3		Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA11	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11
	G4-EN4	Evaluación de las prácticas laborales				
	G4-EN5		igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA12	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4
	G4-EN6		G4-LA13	Comunicaciones de mercadotecnia		G4-PR5
	G4-EN7	G4-LA14	Privacidad de los clientes		G4-PR7	
Agua	G4-EN8	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		G4-LA15	Cumplimiento regulatorio	G4-PR8
		Biodiversidad	G4-EN11	Derechos Humanos	Indicadores del suplemento GRI del SECTOR FINANCIERO	
	G4-EN12		Inversión			G4-HR2
	G4-EN13			No discriminación		G4-HR3
Emisiones	G4-EN14	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	G4-FS1		
	G4-EN15	Trabajo infantil	G4-HR5	G4-FS2		
	G4-EN16	Trabajo forzoso	G4-HR6	G4-FS3		
	G4-EN17	Medidas de seguridad	G4-HR7	G4-FS4		
	G4-EN18	Evaluación	G4-HR9	G4-FS5		
Efluentes y residuos	G4-EN19	Evaluación de los proveedores en Materia de Derechos Humanos	G4-HR10	Impacto de productos y servicios - Cartera de producto	G4-FS6	
	G4-EN23		G4-HR11		G4-FS7	
	G4-EN24	Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos	G4-HR12	G4-FS8		
Productos y servicios	G4-EN26	Cartera de producto - Auditoría	G4-FS9	Gestión activa de la propiedad	G4-FS10	
						Cumplimiento regulatorio
Transporte	G4-EN29	Comunidad - Salud y Seguridad del Cliente	G4-FS13	G4-FS14		
					General	G4-EN30
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN31	Comunicaciones de marketing	G4-FS15	G4-FS16		
					Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN32
G4-EN33	Comunicaciones de marketing	G4-FS15	G4-FS16			
				G4-EN34	Comunicaciones de marketing	G4-FS15

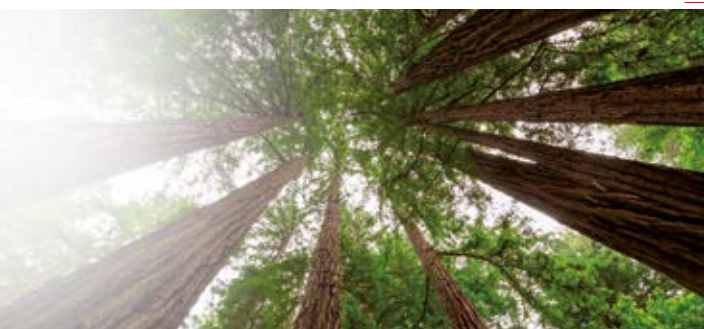


*Transparencia / Responsable*

En MAPFRE tenemos el compromiso firme de avanzar hacia los más altos estándares de transparencia y buen gobierno de las empresas y trabajamos para hacerlo posible. Esta es la razón por la cual, dando un paso más, este año ponemos a su disposición el primer Informe Integrado de MAPFRE, que hemos realizado siguiendo las directrices del Marco Internacional de Reporte Integrado (IIRC).



INFORME  
INTEGRADO  
2016



© **MAPFRE** | PUERTO RICO

[www.mapfre.pr](http://www.mapfre.pr)