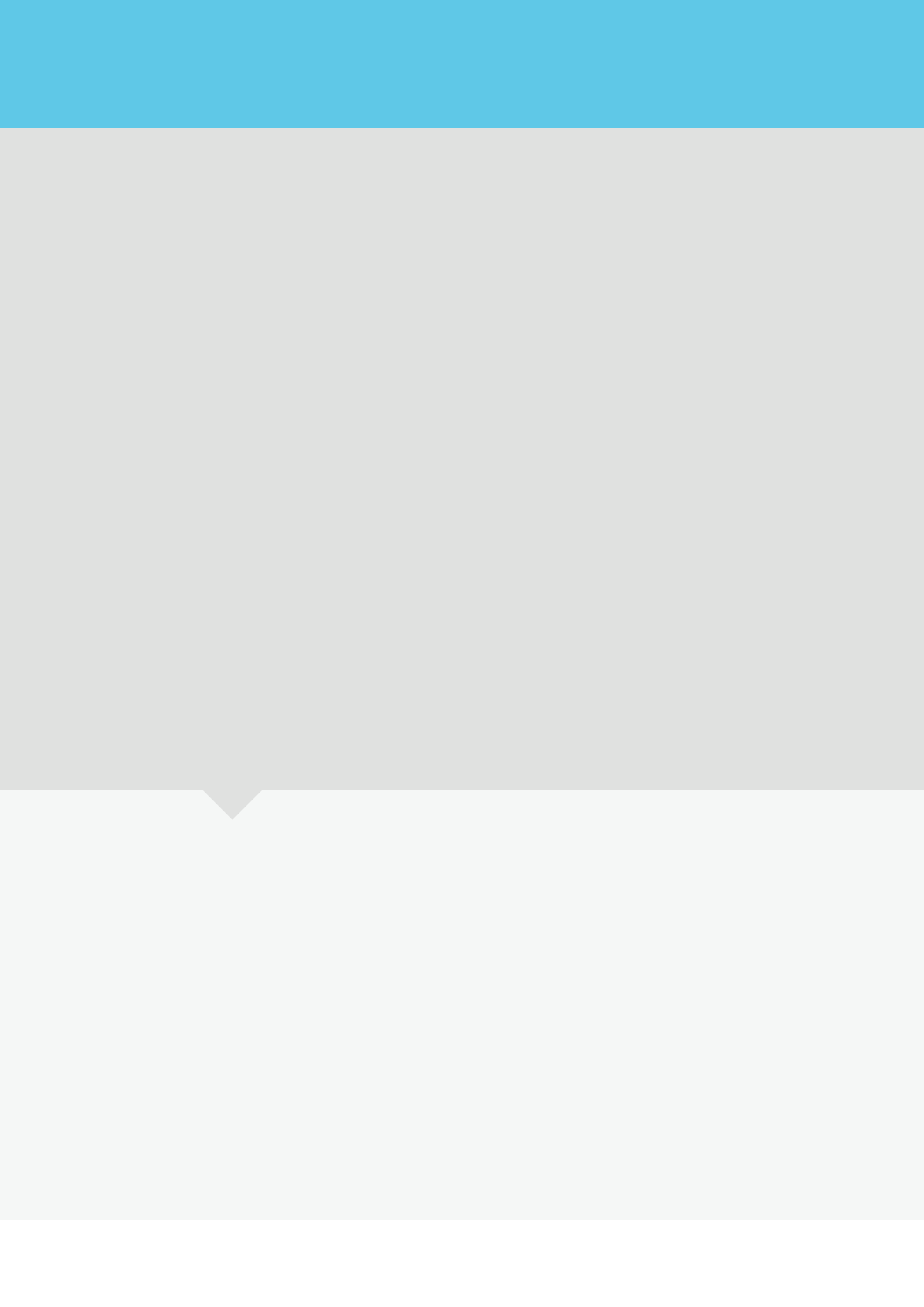




Responsabilidad
Social

Informe
Anual
2015









CONTENIDOS

1. CARTA DEL PRESIDENTE	4
2. INFORMACIÓN GENERAL GRUPO MAPFRE	7
2.1. Presencia Internacional	8
2.2. Historia MAPFRE PUERTO RICO	
2.3. Implantación en PUERTO RICO	12
2.4. Organigrama MAPFRE PUERTO RICO	
2.5. Principales magnitudes económicas	14
2.6. Órganos de Gobierno	
2.7. Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO	22
3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)	28
3.1. Nueva Política de RSC	29
3.2. El modelo de creación de valor sostenible	32
3.3. La relación con los grupos de interés (stakeholders): Canales de relación y Materialidad	33
3.4. Compromisos con el desarrollo sostenible: Iniciativas Internacionales y locales	47
3.5. Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno. (ASG)	54
3.6. Medidas de prevención y cumplimiento	62
4. DIMENSIÓN SOCIAL DE MAPFRE PUERTO RICO	72
4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados	73
4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes	103
4.3. MAPFRE PUERTO RICO y sus distribuidores	118
4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores	118
4.5. MAPFRE PUERTO RICO y la Sociedad	129
5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL DE MAPFRE PUERTO RICO	
5.1. Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad	142
5.2. Consecución de resultados 2015	144
5.3. El Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Huella de Carbono (SIGMAYE)	149
5.4. Cambio climático	155
5.5. Ecoeficiencia	166
5.6. Preservación de la biodiversidad	171
5.7. Cultura medioambiental	172
5.8. Líneas de Actuación 2016-2017	176
5.9. Materialidad Medioambiental	182
6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
6.1. Principios seguidos para la elaboración del informe de Responsabilidad Social Corporativa	179
6.2. Índice de contenido GRI G4 y Materiality Disclosures Service Organizational Mark	182
6.3. Informe de verificación externa	226



Carta del Presidente

[G4-1, G4-FS9 G4-33]

Estimado/a lector/a,

En MAPFRE PUERTO RICO nos sentimos satisfechos de presentar nuestro sexto Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Además de España, Brasil, México y Colombia, Puerto Rico es uno de los cinco países que rinden cada año este informe, el cual representa en su conjunto, el valor social de MAPFRE. En esta ocasión, presentamos las acciones que desarrollamos durante 2015 y que reflejan el compromiso de responsabilidad social de nuestra Empresa, tanto en la gestión comercial como en la de índole social y sin fines de lucro, desarrollada a través de Fundación MAPFRE y el Programa de Voluntariado, así como el tema de sostenibilidad. Estas acciones se llevan a cabo con el fin de crear valor para nuestros grupos de interés.

Durante 2015, MAPFRE PUERTO RICO participó en el ejercicio de identificación de asuntos relevantes (Análisis de Materialidad 2015), que ha permitido establecer aquellos temas que son importantes para la empresa y los grupos de interés que participaron este año: clientes, empleados, proveedores y distribuidores. Es importante destacar que este Informe se ha realizado siguiendo las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su última versión G4 y, como cada año, su contenido es verificado por los auditores externos. En esta ocasión, por la firma de auditores KPMG.

Para MAPFRE PUERTO RICO reforzar el compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente en concordancia con la nueva Política de RSC aprobada en 2015 por el Consejo

de Administración de MAPFRE, es una responsabilidad que asumimos con mucha seriedad. Esta Política de RSC define el marco de referencia al que deben acogerse las entidades del Grupo para desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable en los países que opera. Es por ello que en MAPFRE PUERTO RICO hemos promovido nuevas actuaciones y apoyado los nuevos compromisos que ha asumido MAPFRE en torno a la necesidad de evolucionar hacia una economía baja en carbono y de concienciar a la sociedad ante los retos medioambientales, como lo es el cambio climático. Como resultado de las acciones llevadas a cabo en 2015 por MAPFRE PUERTO RICO, se redujo el consumo de papel en un 13.1%, el consumo de agua e un 9.6% y las emisiones de CO2 por concepto de fuga de gas refrigerante en 100%.

Además, nos mantenemos realizando campañas de sensibilización entre los empleados de MAPFRE PUERTO RICO, porque el ejemplo empieza por la casa. Con el propósito de crear conciencia e involucrar a todos el recurso humano en el tema de la campaña "Recicla, Reúsa y Reduce", se hizo una convocatoria para un "Concurso de Confección Árboles de Navidad". Fue gratificante ver el derroche de creatividad, aprovechando distintos materiales reciclables como botellas plásticas, neumáticos, cartón, periódicos, entre otros. Es esperanzador ver el talento y la capacidad de innovación de nuestros empleados ante retos como éste, que se deben extrapolar a la dinámica diaria de la gestión del negocio y del país, con el objetivo de ser cada día mejores.

En MAPFRE PUERTO RICO estamos siempre en la búsqueda continua de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, porque son ellos los que nos mueve a seguir evolucionando. Es por ello que durante 2015 hemos desarrollado nuevos servicios digitales para nuestra aplicación móvil "MAPFRE PUERTO RICO" y para la nueva versión de nuestra página web corporativa. Ahora nuestros clientes tienen la conveniencia de abrir sus reclamaciones en línea. Igualmente, se crearon doce nuevos cotizadores web para nuestros principales productos de seguros y productos no asegurables. Como valor añadido, todos estos nuevos servicios fueron desarrollados con tecnología "Web Responsive" y los mismos se pueden utilizar desde la mayoría de los nuevos dispositivos electrónicos tales como los teléfonos móviles, tabletas y/o computadoras personales.

Siempre nos enorgullece comentar sobre nuestro activo Programa de Voluntariado Corporativo, y reconocer la labor generosa y solidaria de nuestros 283 voluntarios que sin esperar nada a cambio, apoyaron las 52 actividades que se llevaron a cabo en Puerto Rico, y que tocaron la vida de casi 13,000 personas. Durante 2015 fuimos reconocidos como "Mejor Coordinador de Voluntariado 2014", entre los países participantes: México, Argentina, Colombia, Venezuela, Paraguay, Brasil, Uruguay, Chile y Panamá, Turquía, Filipinas y Puerto Rico. Honduras ganó el segundo lugar y Turquía el tercer lugar.

La iniciativa, sensibilidad e implicación, de todos los voluntarios de MAPFRE PUERTO RICO, nos ha merecido esta importante distinción. Esto es un esfuerzo de todos los voluntarios que siempre dicen presente, poniendo todo su corazón y su esfuerzo para beneficiar las vidas de las personas más desfavorecidas de nuestra sociedad. Nos sentimos muy orgullosos de nuestro Grupo de Voluntarios y a la vez agradecidos, porque son ellos los que hacen que el compromiso social de MAPFRE tenga más significado y sea verdaderamente valorado por la sociedad puertorriqueña.

Les invito a examinar este informe para que conozcan más a fondo las acciones con las que MAPFRE PUERTO RICO ha sembrado la semilla del compromiso social ya por décadas en la Isla; esa parte de MAPFRE menos conocida pero que fomenta con fuerza las actitudes positivas para el desarrollo de un País cada vez mejor de cara al futuro.

Un cordial saludo,



02



Información general



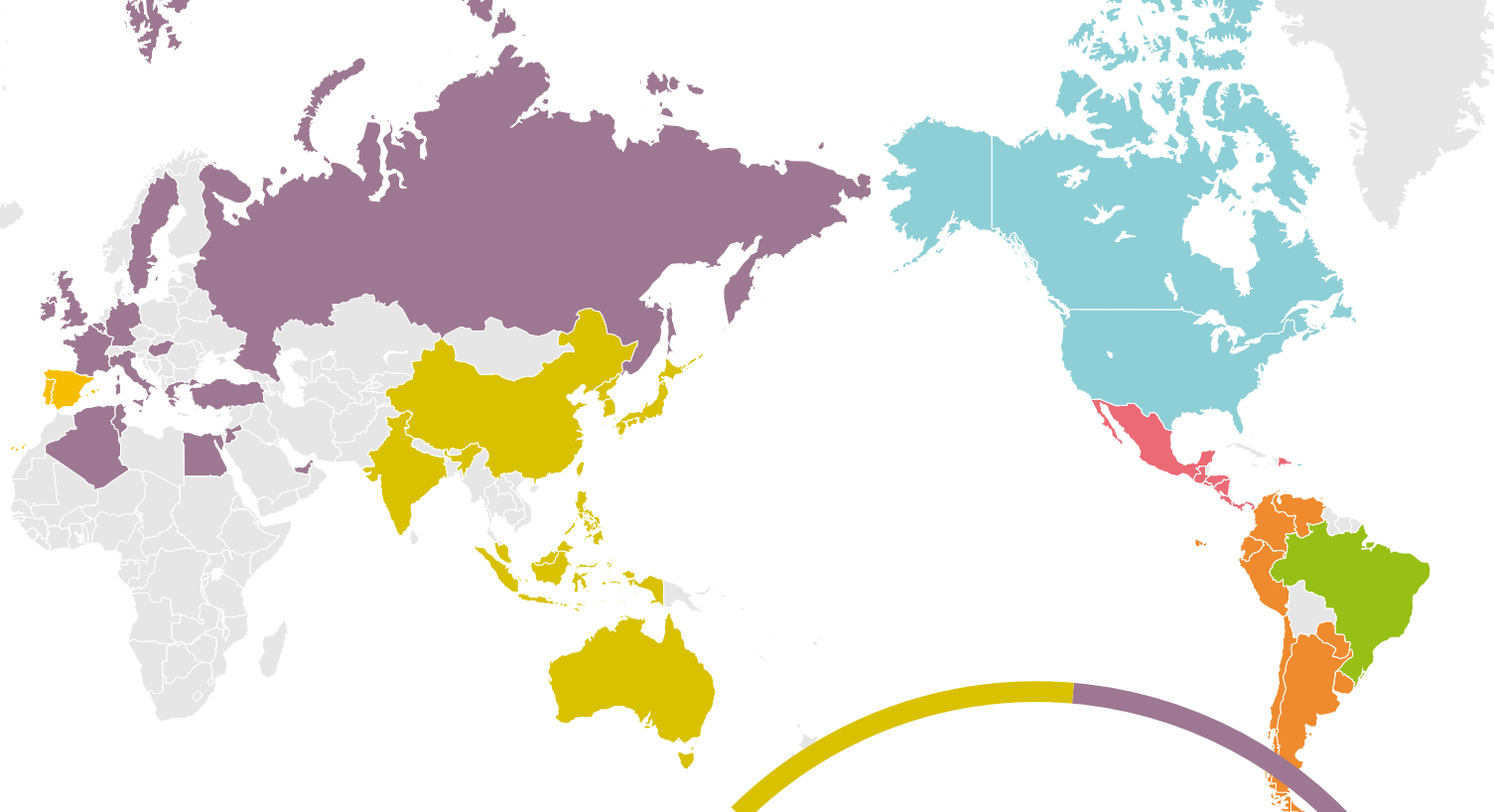
[G4-3, G4-5, G4-6, G4-8]

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 50 países de los cinco continentes. 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.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a Fundación MAPFRE, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial, y Promoción de la Salud.

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, LATAM Norte, LATAM Sur, Brasil, Norteamérica, EMEA y APAC.

MAPFRE tiene una amplia implantación multinacional y es la mayor aseguradora española en el mundo. Al cierre del ejercicio 2014, últimos datos disponibles, ocupaba el décimo puesto en el ranking europeo de seguros, donde era además la quinta compañía No Vida, y la primera posición en este segmento en América Latina, región en la que es el segundo grupo asegurador.



2.1. PRESENCIA INTERNACIONAL

MAPFRE opera en un total de 51 países, a través de 237 sociedades. Al cierre del ejercicio 2015, tenía 5,848 oficinas propias en todo el mundo, de las que 2,993 estaban en España y 2,331 en América Latina y 444 en Internacional; además distribuye sus productos a través de 8,932 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 80,000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 7,200 se encuentran en Estados Unidos y más de 23,000 en Brasil.

En la actividad de seguros, MAPFRE es la mayor aseguradora española en el mundo, la décima aseguradora en Europa, y está implantada en prácticamente todos los países de América Latina; región en la que es el segundo grupo asegurador y el líder en seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América -donde es una de las 20 primeras aseguradoras de automóviles del país, en Alemania, Filipinas, Italia, Malta, Portugal y Turquía.

En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 47 países y es la tercera compañía mundial del sector. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 15 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con 19 oficinas y dos sociedades filiales. Para la gestión de los programas globales de seguros, el Grupo cuenta con la compañía especializada MAPFRE GLOBAL RISKS.



- SEGURO DIRECTO
- ASISTENCIA
- GLOBAL RISKS
- REASEGURO



Implantación
ÁREA TERRITORIAL

INTERNACIONAL

EMEA

Nº EMPLEADOS
4.376

Alemania	● ● ● ○	Italia	● ● ● ○
Argelia	●	Jordania	●
Bahrén	●	Luxemburgo	●
Bélgica	● ● ○	Malta	● ●
Egipto	●	Reino Unido	● ● ● ○
Emiratos Arabes	●	Rusia	●
Francia	● ● ● ○	Suecia	●
Grecia	●	Túnez	●
Hungría	●	Turquía	● ●
Irlanda	●		

NORTEAMÉRICA

Nº EMPLEADOS
3.889

Canadá	● ○
EE UU	● ● ● ○
Puerto Rico	● ●

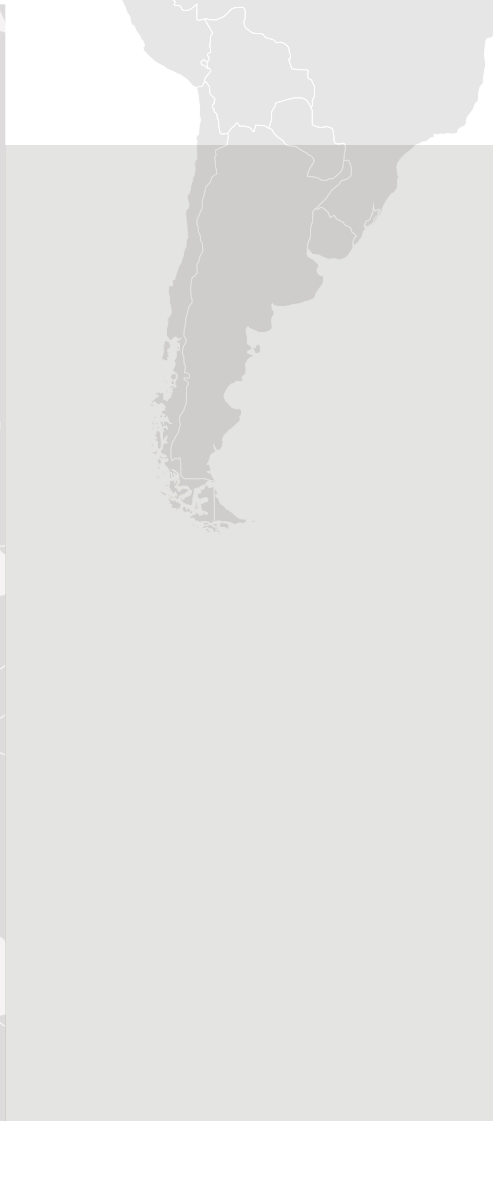
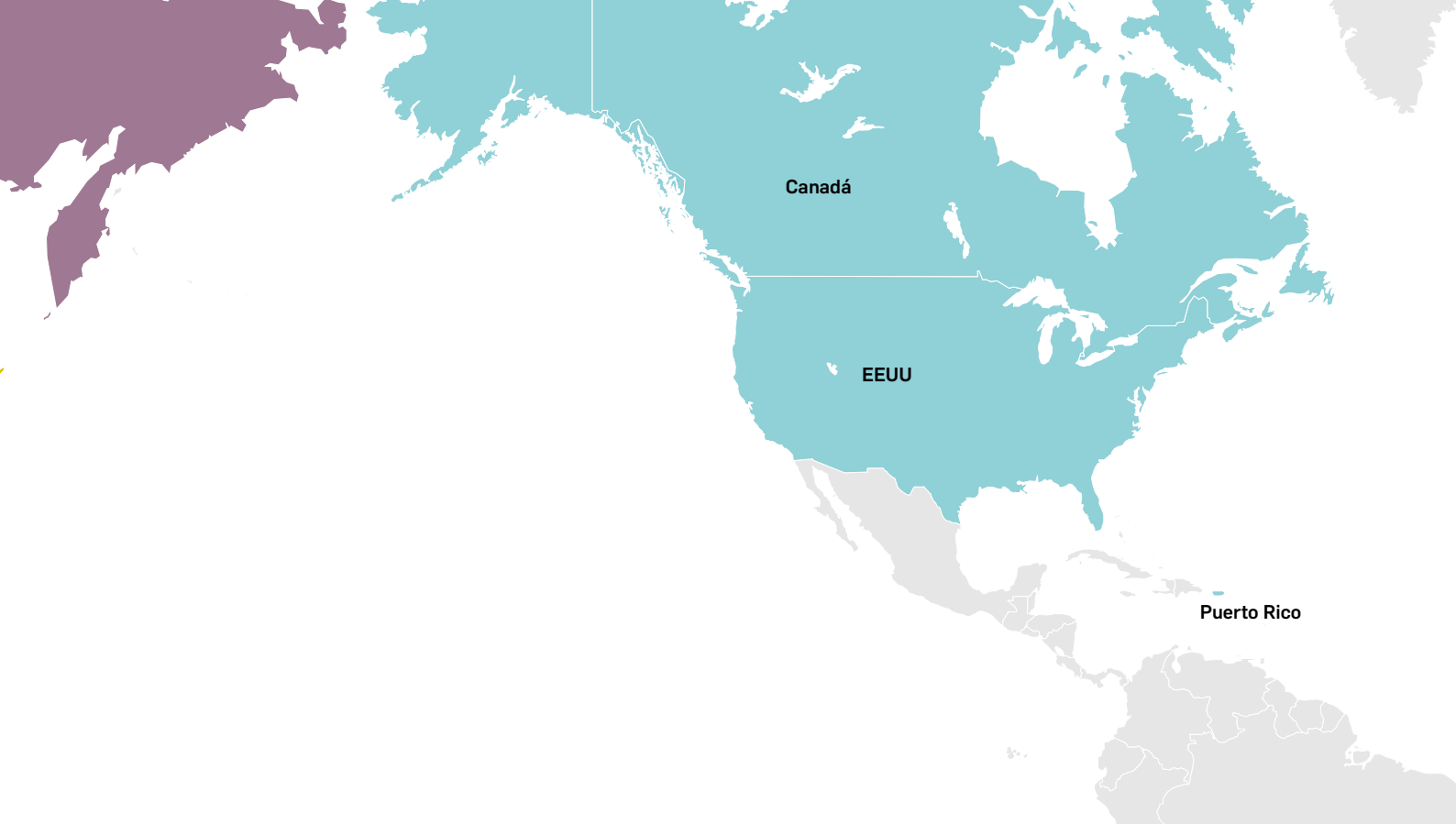
APAC

Nº EMPLEADOS
1.131

Australia	●	Indonesia	●
China	● ● ○	Japón	●
Filipinas	● ● ● ○	Malasia	○
Hong Kong	●	Singapur	○
India	●	Taiwán	●

● SEGURO DIRECTO ● GLOBAL RISKS

● ASISTENCIA ○ REASEGURO



2.2. HISTORIA MAPFRE PUERTO RICO

[G4-3, G4-7, G4-8]

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 cuatro compañías de seguros: MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, MAPFRE PREFERRED RISK 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.

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.



MAPFRE

2.3. IMPLANTACIÓN EN PUERTO RICO

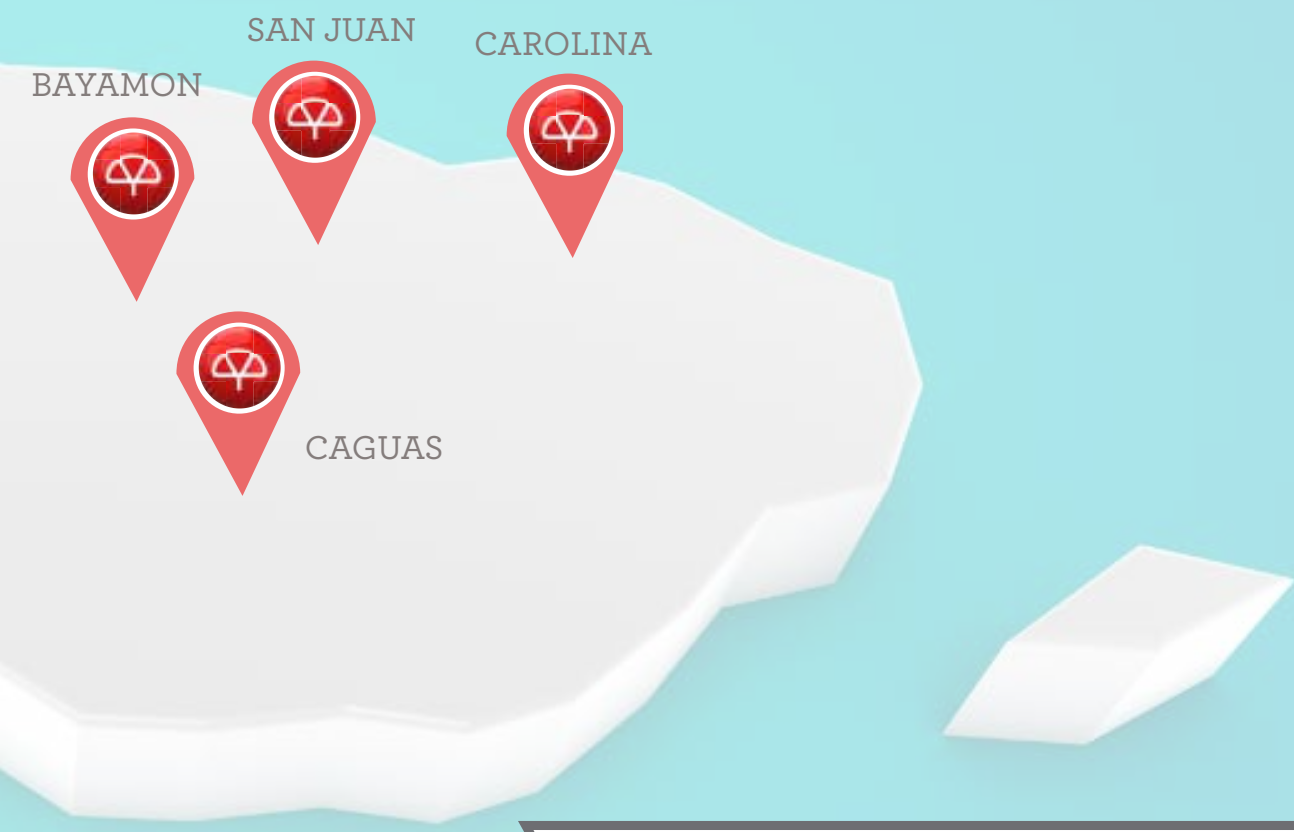
[G4-5, G4-8]

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.



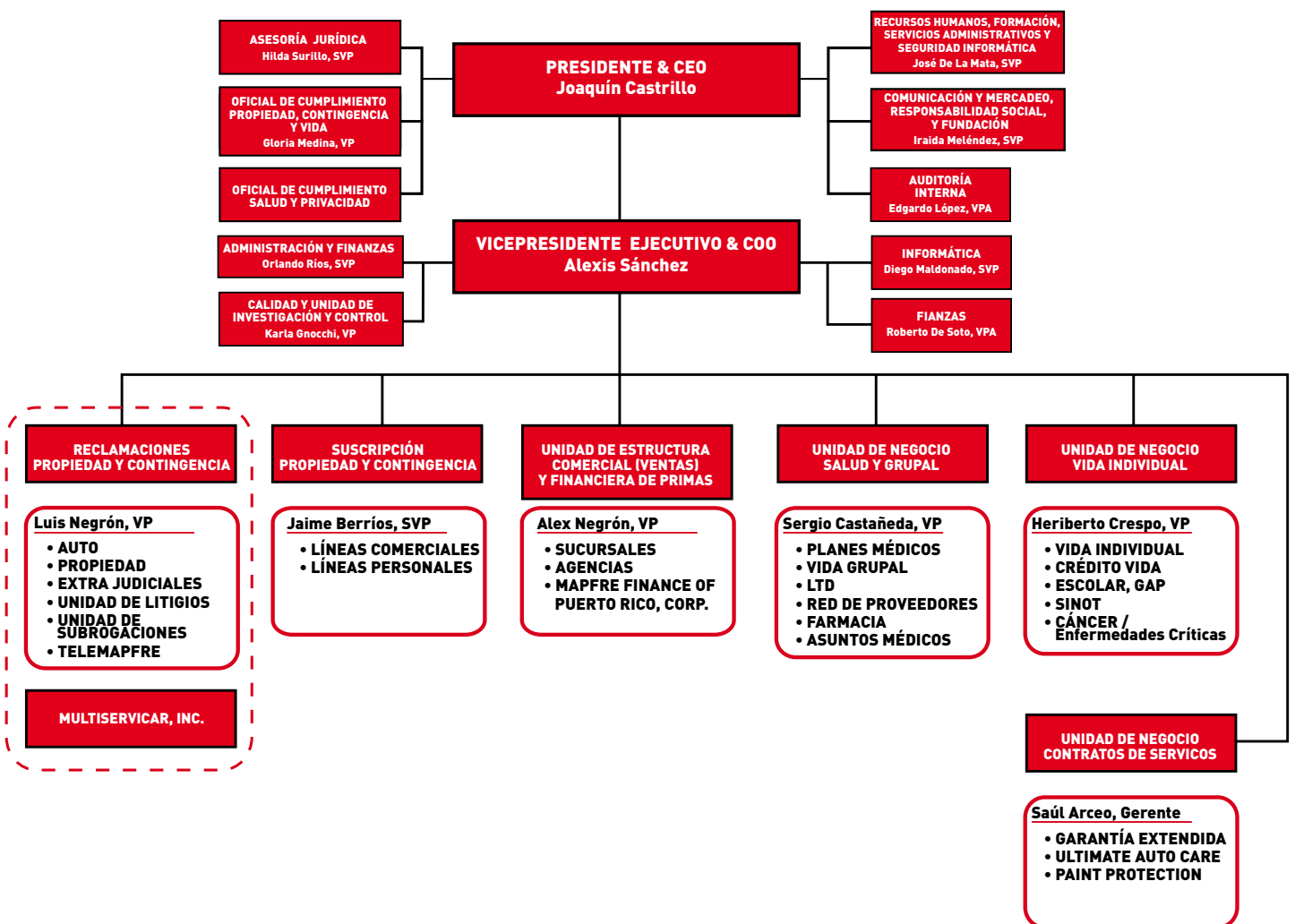
N° EMPLEADOS 617

CIBO



2.4 ORGANIGRAMA DE OFICIALES

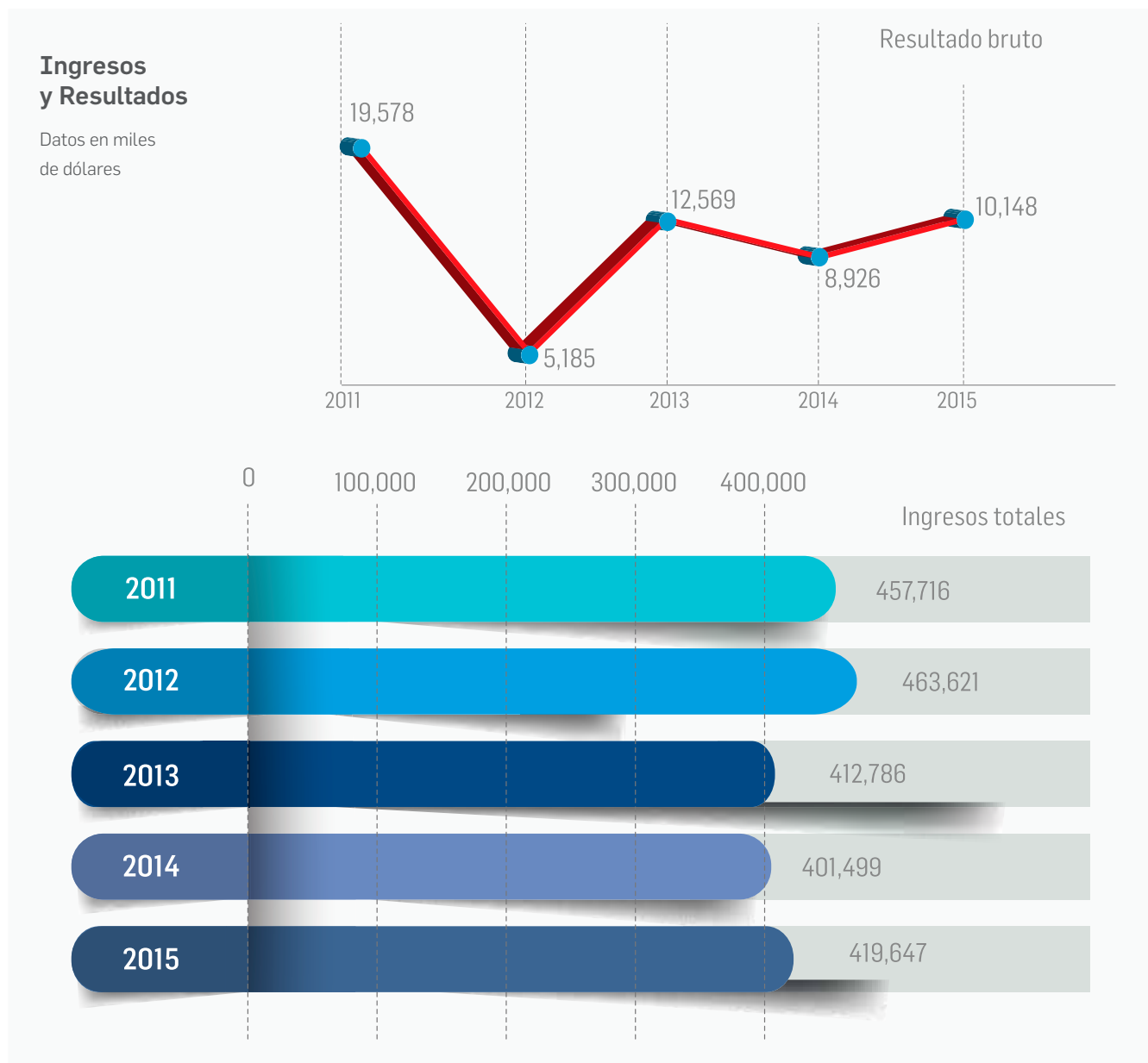
En el 2015 las actividades de MAPFRE PUERTO RICO se han desarrollado a través de sus Unidades de Negocio (Salud, Vida Grupal, Vida Individual, Estructura Comercial (Sucursales y Agencias), Suscripción, Reclamaciones Propiedad y Contingencia y Fianzas. Por otro lado las operaciones administrativas se 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.





2.5. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS MAPFRE PUERTO RICO

[G4-8, G4-9]



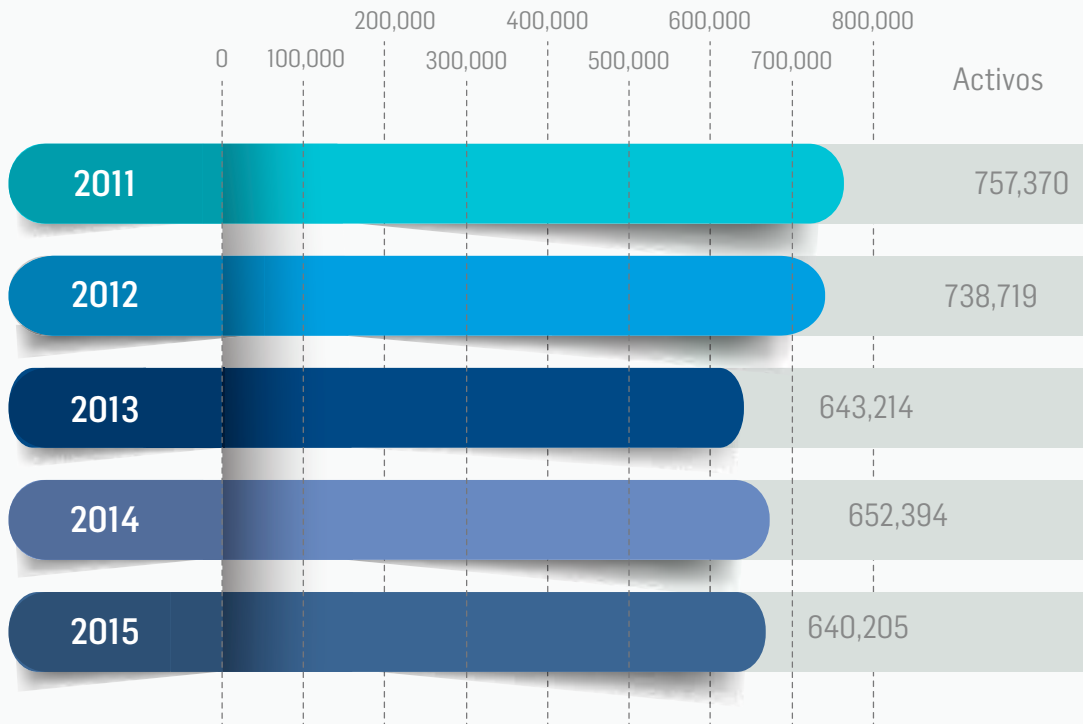
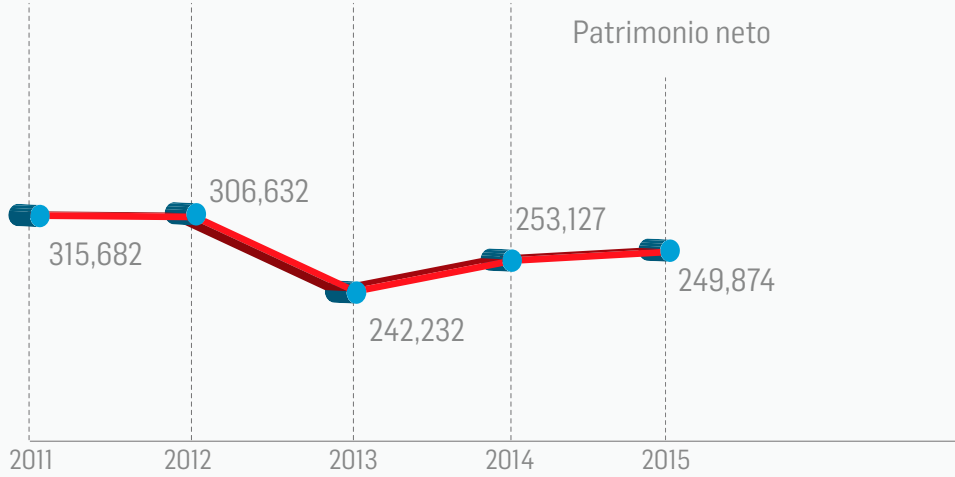
Cuotas de Mercado

(Primas)

	2015	2014
Auto	13.3%	10.0%
Salud	1.2%	1.4%
Resto no Vida	15.9%	16.0%
Vida	0.9%	0.5%
Mercado Total	3.18%	3.60%

Activos y patrimonio neto

Datos en millones de dólares



2. 6. ÓRGANOS DE GOBIERNO

A nivel corporativo y de acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad. En consecuencia, tiene 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.

Este órgano puede delegar cuantas facultades considere convenientes, salvo las indelegables por imperativo legal o estatutario, como se indica en el artículo 1 del Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. Entre esas facultades indelegables, estarían, entre otras:

– **Determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad**, y en particular: a) Los Objetivos de Actuación y los Planes Estratégicos para su consecución b) Los Presupuestos Anuales de Ingresos, Gastos y Resultados, y las Previsiones Anuales de Situación Financiera y Patrimonial c) La definición de la estructura del Grupo d) La Política de Inversiones y de Financiación e) La Política de Identificación, Gestión y Control de Riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control f) La Política de Gobierno Corporativo de la Sociedad y del Grupo g) La Política de Responsabilidad Social Corporativa h) La Política de Dividendos i) La Política relativa a las Acciones Propias j) La determinación de la Estrategia Fiscal de la Sociedad.

– **Formular para cada ejercicio social**, además de los informes que deba formular con carácter indelegable conforme a las leyes y los Estatutos (Informe de Gestión y Cuentas Anuales, Informes Anuales de Gobierno Corporativo y de Remuneraciones de los Consejeros) el **Informe Anual de Responsabilidad Social del Grupo**.

– **Adoptar las decisiones relativas a la remuneración** de los Consejeros dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas.

– **Garantizar el cumplimiento** de los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo MAPFRE.

La composición actual del Consejo es de 18 miembros de los que 5 miembros son consejeros ejecutivos, 6 consejeros dominicales y 7 consejeros independientes.

El elevado número de entidades que componen el Grupo MAPFRE y su carácter multinacional, con presencia en los cinco continentes, junto con su relevancia económica y empresarial justifican el número de miembros del Consejo, que resulta adecuado para un funcionamiento eficaz y participativo. No obstante, en los últimos cinco años el tamaño del Consejo de Administración se ha reducido en un 25 por 100, pasando de 24 a 18 miembros.

Entre las novedades que introduce el nuevo Reglamento, está la figura del Consejero Coordinador, especialmente facultado para, entre otros, dirigir la evaluación del Presidente del Consejo.

A continuación, y de forma gráfica, se representan los órganos de gobierno de MAPFRE, vigentes en 2016:

www.mapfre.com/corporativo-es/accionistas-inversores/inversores/gobierno-corporativo/

- Reglamento del Consejo de Administración
- Consejo de Administración
- Comisión y Comités Delegados
- Informe Anual de Gobierno Corporativo
- Junta General (convocatoria y demás documentación)

MAPFRE S.A.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión Delegada

Funciones: Dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos.

Composición: Estará integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración. Su Presidente, Vicepresidentes Primero y Segundo y Secretario serán con carácter nato los de dicho Consejo.

Comité de Auditoría

Funciones: Verificación de la información financiera, propuesta de nombramiento de auditor externo y supervisión de la Auditoría Interna.

Composición: Estará integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. Su Presidente será un consejero independiente.

Comité de nombramientos y retribuciones

Funciones: Desarrollo coordinado de la política de designación y retribución de los Consejeros y Altos Directivos del Grupo.

Composición: Estará integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. Su Presidente será un consejero independiente.

Comité de riesgos y cumplimiento

Funciones: Apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos, así como supervisión de la correcta aplicación en la Sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna.

Composición: Estará integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, deberán ser consejeros independientes. Su Presidente será un consejero independiente.

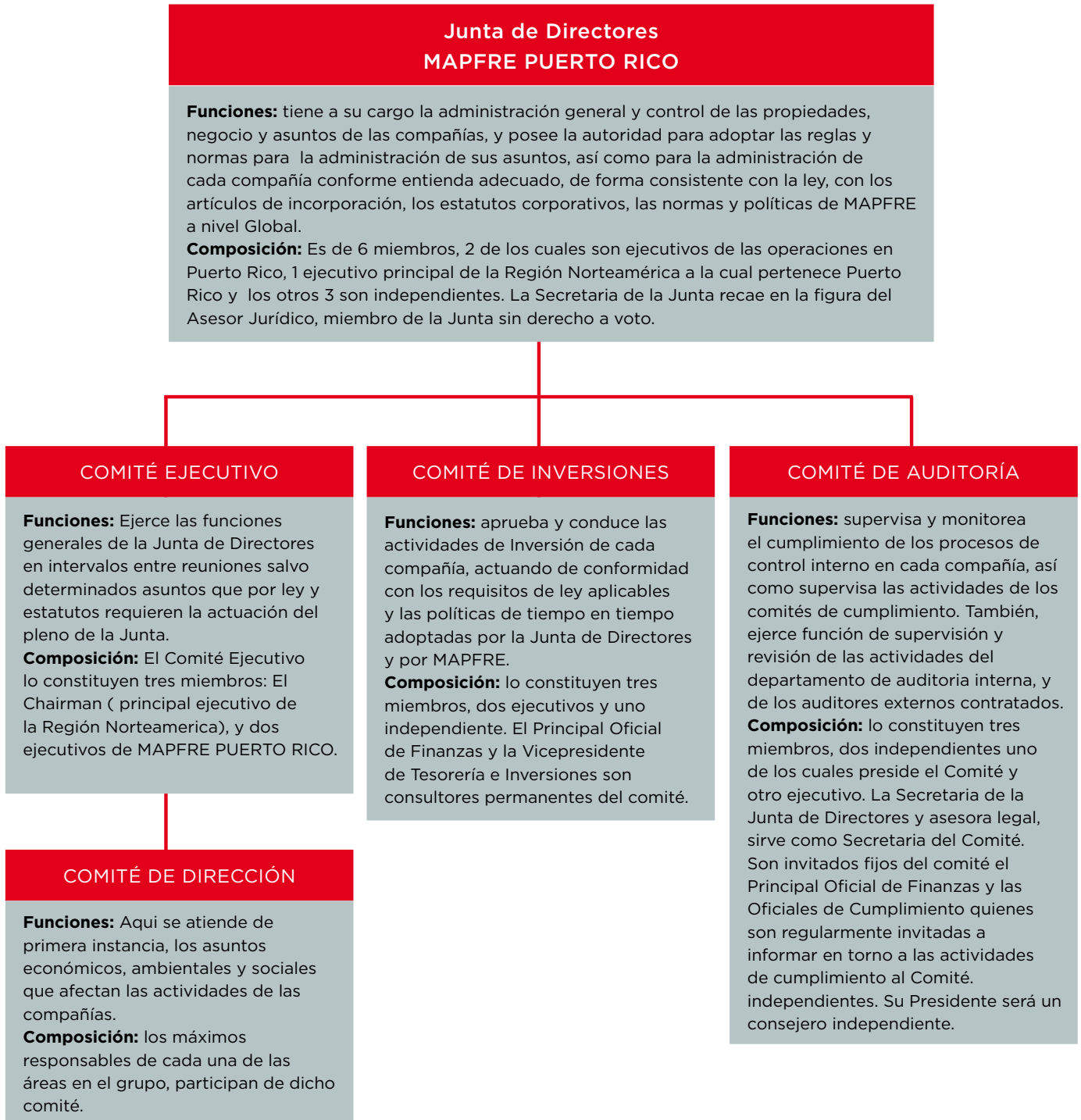
2. 7. ÓRGANOS DE GOBIERNO PUERTO RICO / JUNTA DE DIRECTORES

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), manteniéndose 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 PR, vigente en 2016:

[G4-34]



2. 7. ÓRGANOS DE GOBIERNO PUERTO RICO / 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 pertinente, 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, y a su vez, se refiere a las funciones del Presidente, 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 relativos

a los asuntos de índole económica, 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 Fundación, Comunicación, Mercadeo, Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas. 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 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 económico, ambiental y social de la organización, se limita a diseminación, solo realizando aquellas adaptaciones necesarias para Puerto Rico ya que se establecen globalmente para MAPFRE.

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 a la Junta de Directores 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 comparecencias, además de la compensación por gastos incurridos para sus comparecencias. 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 ¹	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
Sheila Quiñones		Tesorera
1 Miembro no votante		

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 ¹	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
Edgardo López			Vicepresidente Auditoría
Sergio Castañeda			Vicepresidente de Vida y Salud Grupal

¹ Miembro no votante

Junta de Directores | **Comité Ejecutivo** | **Oficiales**

Jaime Tamayo	Presidente		
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Presidente y CEO
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
Alexis Sánchez	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo y COO
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos			Vicepresidente Senior y CFO
José de la Mata			Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Iraida Meléndez			Vicepresidente Senior, Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC
Heriberto Crespo			Vicepresidente Vida Individual
Leopoldo García			Vicepresidente Ventas
Pedro Rosario			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento - Vida
Maria de Lourdes Rodriguez			Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento - Salud - y Privacidad
Sheila Quiñones			Tesorera
Karla Gnocchi			Vicepresidente Calidad, Control e investigaciones
Alex Negrón			Vicepresidente Ventas
Glorimar Pérez			Vicepresidente Conservacion de cartera
Edgardo López			Vicepresidente Auditoría

¹ Miembro no votante

03



MAPFRE
PUERTO RICO
y la
responsabilidad
social
corporativa
(RSC)



En este capítulo se incorpora información sobre temas generales de RSC en los que MAPFRE PUERTO RICO ha trabajado en 2015 tanto en el ámbito corporativo como en el local, entre otros. A nivel corporativo la aprobación de una nueva política corporativa específica, el análisis de materialidad, los compromisos con el desarrollo sostenible, la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y las medidas para la prevención y el cumplimiento.

3.1. NUEVA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

[G4-56; G4-HR3, G4-HR5, G4-FS13, G4-FS15]

A nivel corporativo el 23 de julio de 2015, el Consejo de Administración de MAPFRE, aprobó, entre otras, la nueva Política de RSC, que sigue las recomendaciones del Código de Buen Gobierno para entidades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La Política RSC, establece un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del Grupo MAPFRE puede desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, con independencia de la forma convencional y/o digital, en la que se desarrolle el negocio, y del país en el que opere, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

La política define qué es la RSC para MAPFRE y reafirma el compromiso general del Grupo en este ámbito. Además, la política determina unos objetivos muy concretos, que vinculan la RSC con el negocio, con la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) y con la creación de valor social, involucrando a sus grupos de interés más directos en su desarrollo.

Esta política establece el compromiso de MAPFRE en temas generales que son importantes para la empresa y que preocupan también a la sociedad, entre otros: los derechos humanos, la responsabilidad fiscal, la transparencia o el medio ambiente, y también determina los compromisos específicos de la empresa, principalmente con los grupos de interés, establecidos en su misión.

Por otra parte, la propia política establece que será el Comité Corporativo de RSC de MAPFRE, el que informe al Consejo de Administración sobre el grado de avance de su cumplimiento y de la estrategia de RSC.

1.http://www.cnmv.es/docportal/publicaciones/codigogov/codico_buen_gobierno.pdf

La siguiente tabla, muestra de forma resumida, el contenido y la estructura de la Política de RSC:

DEFINICIÓN Y OBJETIVOS



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”

OBJETIVOS

- _ Alcanzar el interés social y sus objetivos estratégicos.
- _ Gestionar la empresa desde los valores que deben estar presentes en cualquier proyecto empresarial que se desarrolle.
- _ Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés, principalmente, accionistas, empleados, proveedores, distribuidores, clientes y la sociedad.
- _ Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio, asumiendo el impacto que genera en la sociedad y en el entorno.
- _ 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.

9 PRINCIPIOS GENERALES PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS

- 1 Cumplimiento de los Compromisos Internacionales
- 2 Cumplimiento de las Leyes y normas nacionales e internacionales
- 3 Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo
- 4 Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés
- 5 Compromiso con la transparencia
- 6 Compromiso con los Derechos Humanos
- 7 Responsabilidad Fiscal
- 8 Conservación y promoción del Medio Ambiente
- 9 Promoción de la responsabilidad social

6 PRINCIPIOS ESPECÍFICOS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS RELACIONADOS CON:

- 1 Empleados
- 2 Clientes y asegurados
- 3 Proveedores
- 4 Distribuidores/ mediadores
- 5 Accionistas
- 6 Sociedad

MECANISMOS DE DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

- _ Comité Corporativo de RSC
- _ Consejo de Administración (órgano delegado)

Fuente: www.mapfre.com

A nivel corporativo el Comité Corporativo de RSC, tiene como objetivo de impulsar el desarrollo de la responsabilidad social en el Grupo MAPFRE. Es un órgano interno permanente, con funciones ejecutivas, y facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro en el ámbito de la RSC.

Este Comité está compuesto por los máximos representantes de las Áreas Financiera, Medios y Coordinación Institucional y Secretaría General, todos ellos miembros de la Alta Dirección y, como ponentes, el Director del Grupo de Trabajo Interno de RSC, y la Directora de Responsabilidad Social, que actúa también como secretaria del mismo. Además, está presidido por el Vicepresidente Segundo del Grupo.

Entre sus competencias, destacan las siguientes:

- Conocer, orientar e impulsar y supervisar el grado de cumplimiento de la estrategia global de Responsabilidad Social Corporativa, y de la Política de Responsabilidad Social, e informar sobre ello al Consejo de Administración y a la Comisión Delegada o al Comité Ejecutivo, según corresponda, a través de la figura del Presidente del Comité RSC.
- Evaluar periódicamente la situación del Grupo en materia de responsabilidad social corporativa y, en su caso, establecer las medidas que correspondan.
- Realizar un seguimiento de las iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa y los compromisos adquiridos por MAPFRE en este ámbito.

Teniendo en cuenta el alcance global de sus competencias, para que el Comité de RSC pueda cumplir adecuadamente con sus funciones, recibe el soporte y asesoramiento de la Dirección de Responsabilidad Social, que pertenece a la Subdirección General de Publicidad, Marca y Responsabilidad Social, y del Grupo de Trabajo Interno de RSC.

Por otra parte en MAPFRE PUERTO RICO los temas de responsabilidad social son canalizados mediante el Departamento de Publicidad, Marca y Responsabilidad Social. 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.

3.2. EL MODELO DE CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

Asimismo, a nivel corporativo se ha revisado el modelo de RSC aprobado en 2005, incorporando aquellos elementos que se adaptan mejor a la evolución que MAPFRE ha tenido a lo largo de estos diez años.

Este modelo está alineado con la visión, misión y valores de MAPFRE, así como los Principios Institucionales y Empresariales. Por esta razón, el modelo permite crear valor sostenible para el grupo, teniendo en cuenta las relaciones de confianza de los grupos de interés.

El modelo continúa basándose en ejes, que actúan de forma integrada para generar valor: el segundo pilar ahora integra la responsabilidad social y ambiental.

BUEN GOBIERNO

- _ Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y de los compromisos adquiridos en el ámbito de la RSC.
- _ Promover un comportamiento ético en la gestión de la organización y en el desarrollo del negocio.
- _ Velar por la transparencia como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés.
- _ Mantener prácticas de gobierno corporativo, basadas en la ética, la transparencia empresarial y la diversidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

- _ Establecer relaciones de equidad con los grupos de interés, principalmente los incluidos en la misión de la compañía.
- _ Gestionar los compromisos adquiridos por la adhesión de la empresa a iniciativas, tanto internacionales como locales, que sean de referencia en el ámbito del desarrollo sostenible.
- _ Asumir el impacto que genera la actividad del Grupo en la sociedad y en el entorno, mediante una adecuada gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).
- _ Promover la actuación del Grupo en temas medioambientales, que ayuden a preservar el entorno en el que se desarrolla la actividad.
- _ Ser transparentes con la actividad de RSC, reportando anualmente sobre el desempeño de las actuaciones en este ámbito, utilizando para ello, estándares internacionales.



**VALOR
SOSTENIBLE**

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

- _ Teniendo claro el rol del Grupo en la sociedad, más allá de la actividad mercantil, MAPFRE promueve y colabora en las actividades no lucrativas de interés general que desarrolla, principalmente, con Fundación MAPFRE.

3.3. LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-S8, G4-HR1]

MAPFRE PUERTO RICO necesita la implicación de sus grupos de interés para cumplir con sus objetivos empresariales, de forma sostenible, especialmente la de los definidos en su misión: empleados, accionistas, proveedores, distribuidores y sociedad.

Para ello 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.

La nueva Política RSC establece los principios que determinan la forma en la que MAPFRE quiere construir estas relaciones, y los compromisos que ha acordado en relación con los grupos de interés prioritarios.



PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA DE RSC, RELACIONADOS CON LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PRINCIPIO 4 que determina que la comunicación y el diálogo con todos los grupos de interés, tiene que estar basado en la transparencia, la veracidad y el compromiso

PRINCIPIO 5 en el que se establece el compromiso con la transparencia, como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a los grupos de interés

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN DE LA POLÍTICA DE RSC

Grupo de interés **EMPLEADOS**

Compromisos

- a) 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.
- b) Garantizar el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente.
- c) Evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.
- d) Contribuir a mantener unos entornos laborales libres de acoso y comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y dignidad de las personas, y garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.
- e) Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral y conseguir un entorno de trabajo que permita a los profesionales de MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y de bienestar.
- f) Promover el establecimiento de unas condiciones retributivas que garanticen un salario digno, reconociendo el desempeño y la contribución de los empleados en los resultados de la empresa.
- g) Ofrecer a los empleados la oportunidad de canalizar y desarrollar su lado más solidario a través del Voluntariado Corporativo, de conformidad con el Plan General de Voluntariado de MAPFRE.

Grupo de interés **CLIENTES Y ASEGURADOS**

Compromisos

- a) Prestar un asesoramiento honesto y una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios de MAPFRE, previa a la contratación.
- b) Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, realizando un seguimiento de la experiencia del cliente, mediante encuestas que midan su satisfacción y por otros medios y sistemas que permitan una escucha activa y permanente del cliente en todos aquellos procesos y operaciones en los que éste se relaciona con la compañía.
- c) Mantener la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- d) Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- e) Mantener canales de comunicación adecuados y eficientes utilizando para ello, los medios que mejor se adapten.
- f) Innovar de forma permanente en productos y en servicios de valor añadido, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro.
- g) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.

PRINCIPIO 4

PRINCIPIO 5

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS DE ACTUACIÓN DE LA POLÍTICA DE RSC

Grupo de interés **PROVEEDORES**

Compromisos

- a) Además de poner el foco en la eficiencia y en la calidad de los productos y/o servicios que prestan los proveedores de MAPFRE, adoptar prácticas responsables que generen valor mutuo.
- b) Procurar que la cadena de valor cumpla con los principios y valores de MAPFRE, con el Código Ético y de Conducta y con los principios establecidos en esta política.
- c) Garantizar que se cumplen en el Grupo tanto la Norma Corporativa de Compras como las Directrices Generales del Modelo y Políticas de gestión de proveedores de servicios.

Grupo de interés **DISTRIBUIDORES/MEDIADORES**

Compromisos

- a) Mantener un diálogo permanente a través de las estructuras comerciales y plataformas específicas creadas a tal efecto.
- b) Procurar unos procesos de selección y remuneración que permitan valorar las habilidades y competencias profesionales, así como otros aspectos de interés para asegurar la calidad del servicio que prestan.
- c) Implantar un modelo de formación adaptado a las necesidades de cada distribuidor, teniendo especial atención en la capacitación orientada al cumplimiento de la estrategia y valores de MAPFRE y la Política de RSC.

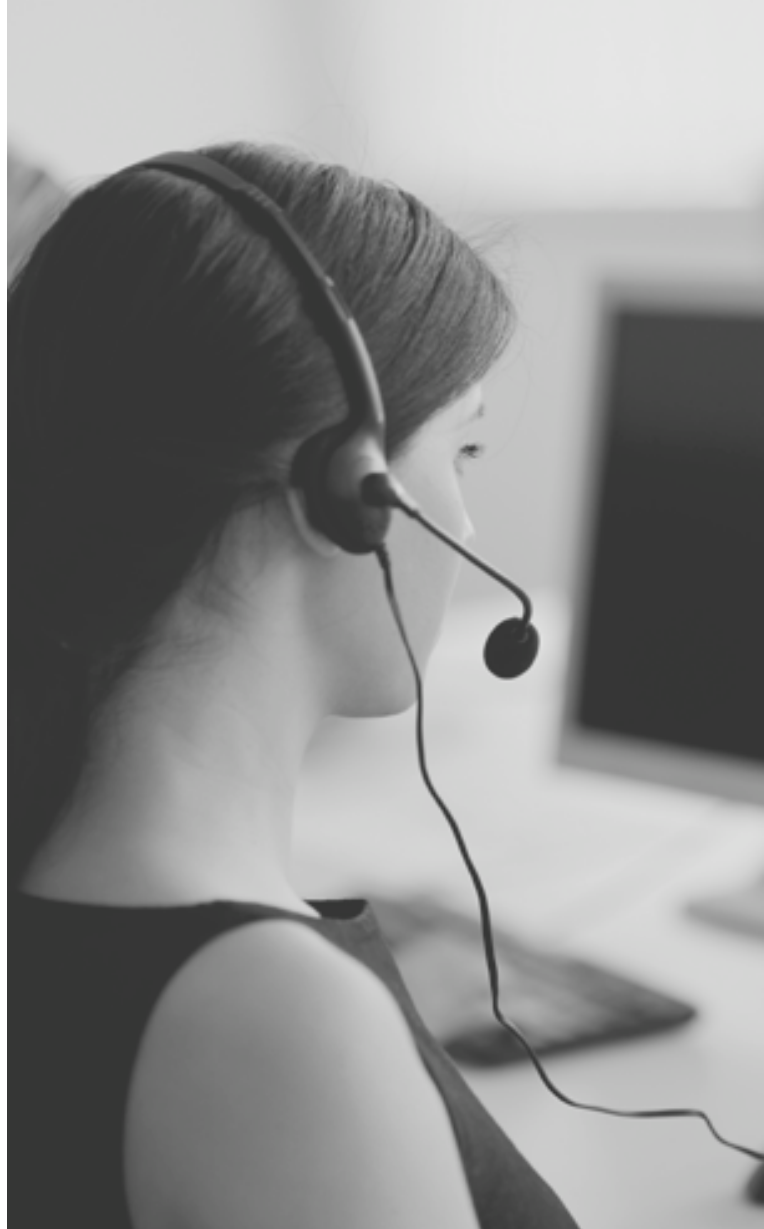
Grupo de interés **SOCIEDAD**

Compromisos

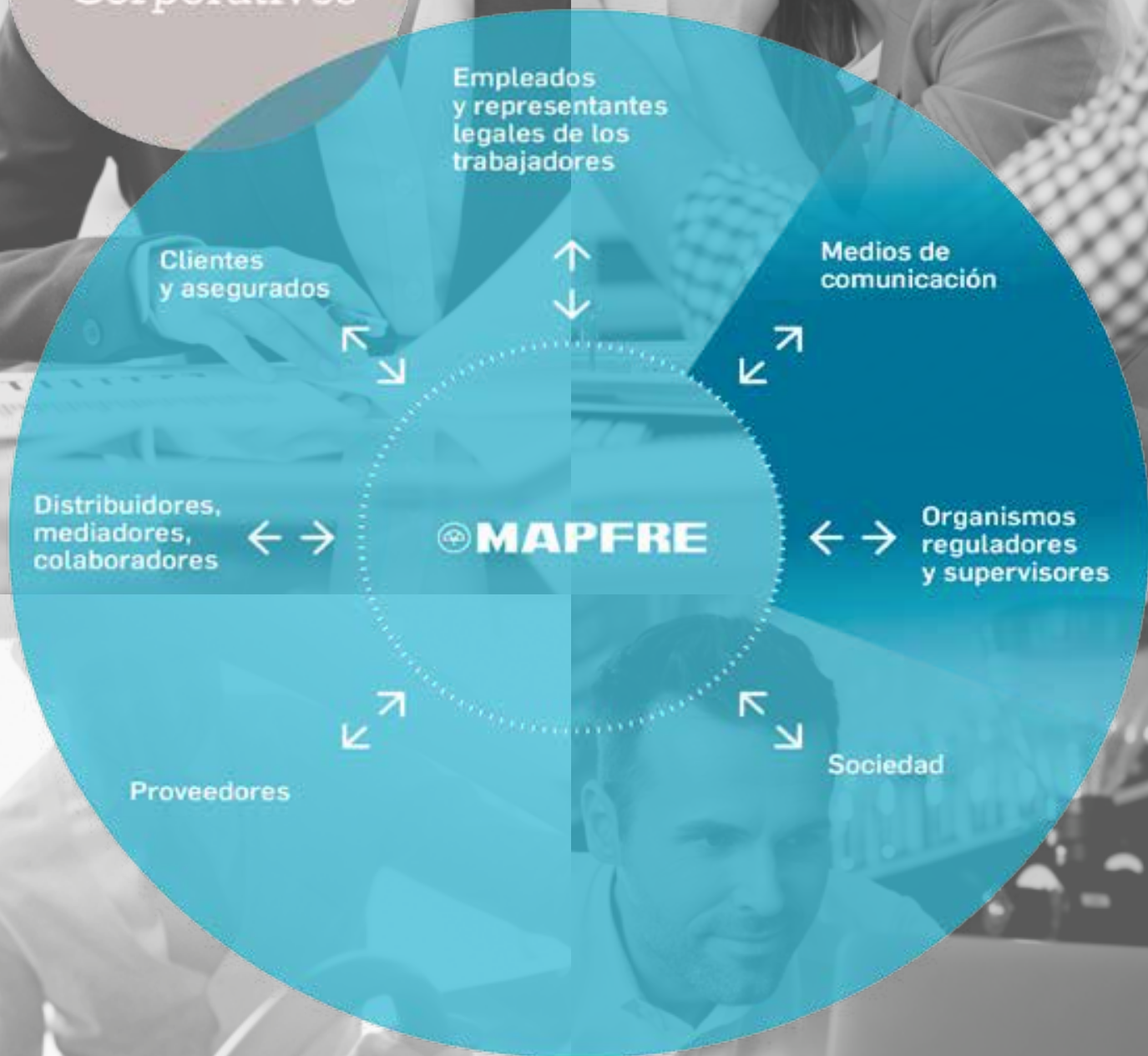
- a) Asumir el impacto que su actividad genera en la sociedad, evaluando y gestionando los riesgos no financieros, éticos, de gobernanza, de reputación, sociales y medioambientales y aquellos relacionados con los Derechos Humanos.
- b) Comprometerse con aquellas iniciativas o actividades sociales que benefician a la sociedad. MAPFRE considera que sus ámbitos de acción social prioritaria son: la discapacidad, la prevención de accidentes y la seguridad vial, el fomento de la cultura aseguradora, la promoción de la salud, el medio ambiente y el voluntariado corporativo.

Trabajar en estrecha colaboración con Fundación MAPFRE, la cual desarrolla sus actividades de conformidad con lo establecido por su Patronato y sus estatutos sociales.
- c) Considerar que también desde la línea de patrocinios que promueve, de conformidad con el Manual Corporativo de Patrocinios, contribuye con el desarrollo de actividades que repercuten en beneficio de la sociedad.

Teniendo en cuenta la implantación de MAPFRE PUERTO RICO y los grupos de interés definidos en la misión, se han identificado siete tipologías de grupos de interés (stakeholders) corporativos, como referencia para desarrollar los mapas locales.



Stakeholders Corporativos



3.3.1. Canales de relación

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con diferentes canales de comunicación que permiten el diálogo permanente con sus grupos de interés. A continuación se destacan los principales.

Asegurados y clientes

Oficinas físicas; Centro de Llamadas; portal MAPFRE PUERTO RICO (www.mapfre.pr), encuestas de satisfacción; buzón de sugerencias virtual, boletines; atención de quejas y reclamaciones; envíos postales; correos electrónicos; publicidad; patrocinios. Estudio corporativo de Materialidad. App Móvil. (MAPFREPR)



Empleados

Intranet / portal interno / correo electrónico; boletines; encuestas; buzón de sugerencias virtual, reuniones de objetivos; Formación; Estudio corporativo de Materialidad y Desayunos con el Presidente.





Distribuidores

Web MAPFRE PUERTO RICO; boletines específicos; planes de formación; plataforma online (MAPFREPR.NET) folletos comerciales, carteles de campañas; programas formativos y de capacitación; reuniones comerciales con los canales de venta; Estudio corporativo de Materialidad; Correos electrónicos en envíos postales.



Proveedores

Plataformas web; portales específicos; plataformas telefónicas boletines; reuniones y convenciones; encuestas internas. Estudio corporativo de Materialidad; correos electrónicos y correo postal.



Sociedad

Web Corporativa MAPFRE PUERTO RICO (www.mapfre.pr); informe de Responsabilidad Social; buzón virtual: Web Corporativa FUNDACION MAPFRE (www.fundacionmapfre.org)



Organismos reguladores y supervisores

Directamente o a través de Asociaciones empresariales, locales y nacionales.



Medios de comunicación

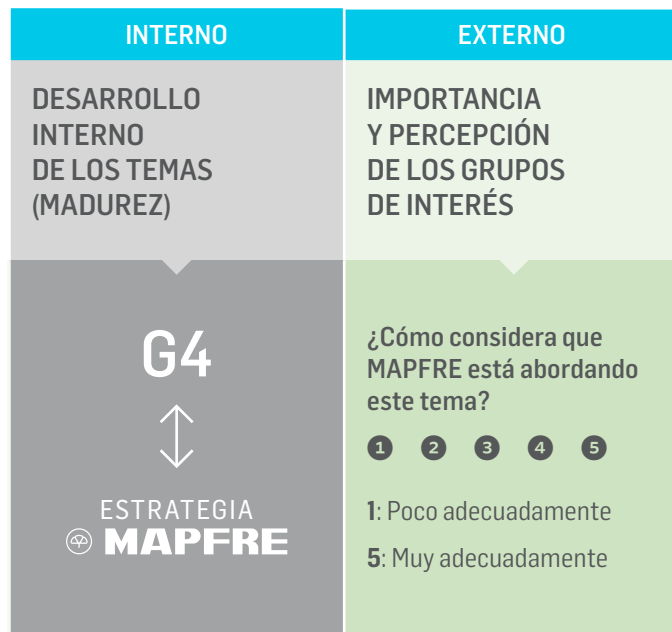
Contacto directo con medios de comunicación.

3.3.2. Materialidad 2015-2016

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

En 2015, con el objetivo de identificar áreas de mejora, se ha revisado el análisis de materialidad con tres novedades importantes:

1. Se ha incluido la variable de madurez durante la fase inicial de análisis interno, es decir, se han conectado el análisis de los 29 temas analizados en el estudio de este año con el grado de vinculación y desarrollo en el plan estratégico del área correspondiente y el Plan estratégico de MAPFRE. De esta forma, se ha conseguido obtener una puntuación que refleja el nivel de "madurez" que tiene cada tema en la compañía.
2. Se ha incorporado la variable percepción en la consulta a los grupos de interés que han sido elegidos para participar en el estudio.
3. Se han incluido cambios en la presentación de los resultados. Este apartado, presenta los principales datos del estudio, para mayor nivel de detalle, se aconseja consultar la página web corporativa www.mapfre.com.



FASES DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD

[G4-26]

PUERTO RICO ha sido participante del estudio de materialidad que se inició en 2014 a nivel corporativo en MAPFRE y que se desarrolla una metodología interna. En 2015 se ha mantenido y actualizado el mismo, tomando como referencia el marco de la guía de elaboración de memorias de Global Reporting Initiative (GRI) y también el marco del International Integrated Reporting Council (IIRC).

Para la realización del estudio 2015 se han seguido tres fases:

FASE 1: Diálogo y análisis con los grupos de interés internos

Se han tomado como base los 124 indicadores de GRI G4 (y los indicadores del suplemento financiero de aplicación). Estos indicadores se han sometido de nuevo al análisis y revisión por parte de las principales áreas con las que se ha colaborado - Recursos Humanos, Proveedores, Medio Ambiente, Clientes, Gobierno Corporativo, Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Social.

En el proceso de diálogo y análisis, tal y como se ha indicado anteriormente, se ha incorporado la variable de madurez, solicitando a las áreas la relación de los indicadores GRI con sus líneas y planes estratégicos para los próximos años así como el desarrollo actual de cada una de las mismas.

Con los resultados de la valoración interna, la Dirección de Responsabilidad Social Corporativa agrupó los 124 indicadores GRI en los 29 temas para desarrollar la siguiente fase.

FASE 2: Consulta a los grupos de interés

Conocer la valoración que tienen los grupos de interés sobre los 29 temas es el proceso más complejo del estudio, ya que además, se ha incorporado la variable percepción, para conocer como MAPFRE está abordando cada uno de los temas consultados, desde la perspectiva de los empleados, clientes y proveedores en Puerto Rico.

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

Los resultados de la consulta obtenida por CBI, se incorporaron en la matriz de resultados, base utilizada para identificar la materialidad y relevancia de los temas.

PRINCIPALES DATOS DE PARTICIPACIÓN:

En 2015 se ha trabajado para mejorar los datos de participación de los grupos de interés. En vista de los resultados que figuran en la tabla de participación.



GRUPO DE INTERÉS	PARTICIPACIÓN DE USUARIOS	
	2015	2014
Empleados	604	210
Clientes	156	140
Proveedores	477	152
Distribuidores	54	ND

En 2016 se continuará en esta línea de trabajo para incrementar la participación.

FASE 3. Presentación de resultados

A continuación se presentan los principales datos del estudio en MAPFRE PUERTO RICO. Por una parte, se refleja la matriz completa, con todas las valoraciones realizadas a los 29 temas y, por otra parte la clasificación de los temas materiales y relevantes y por último, la percepción que, sobre los temas materiales, tienen los grupos de interés que han participado en relación a cómo MAPFRE PUERTO RICO los está abordando.

Con carácter general, las valoraciones de los temas presentados han sido altas. Se han considerado cuatro niveles de impacto:

– **TEMA MATERIAL:** aquellos en que existen coincidencias en el alto nivel de valoración y consideración de los temas tanto para MAPFRE como para los grupos de interés consultados.

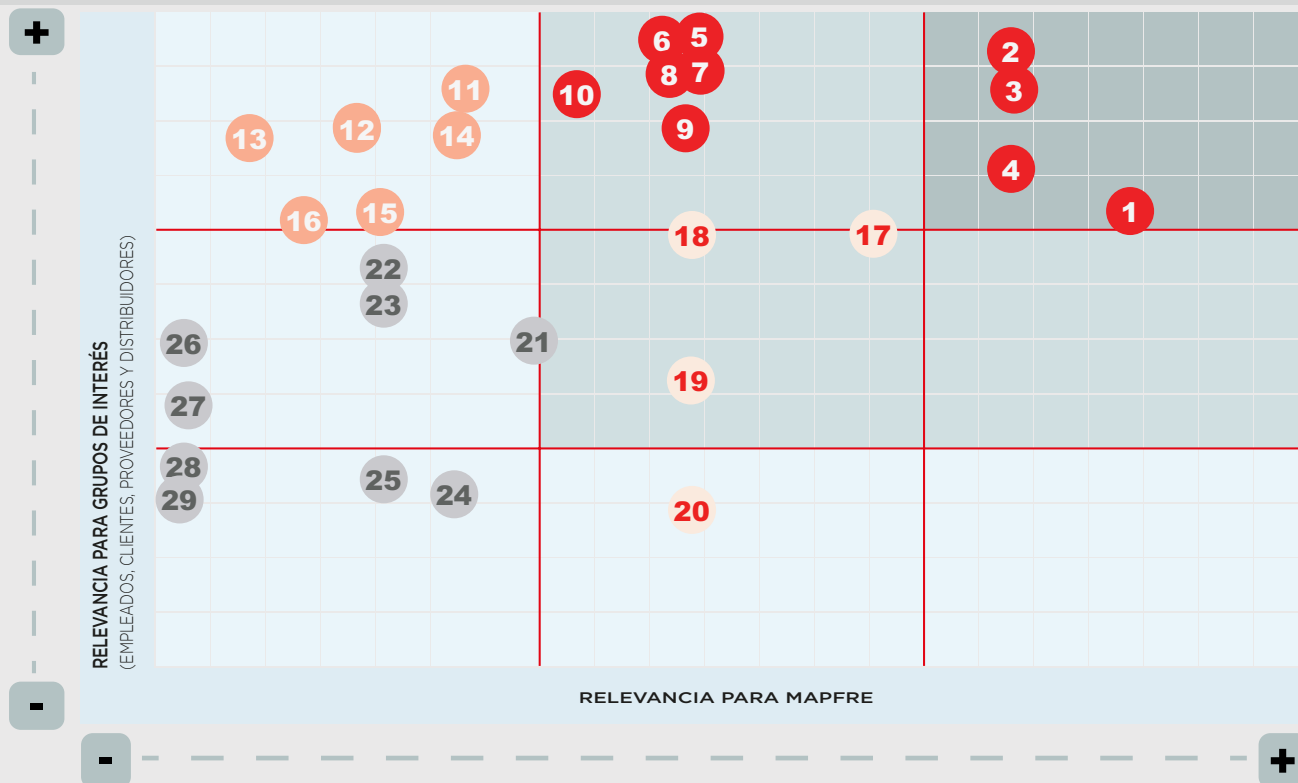
– **RELEVANCIA EXTERNA:** se han considerado únicamente aquellos temas que han obtenido una valoración alta por parte de los grupos de interés, pero no para la empresa.

– **RELEVANCIA INTERNA:** se han considerado únicamente aquellos temas que han obtenido una valoración alta para MAPFRE, pero no para los grupos de interés.

– **NO MATERIAL:** aquellos temas que han obtenido las valoraciones más bajas tanto por la empresa como por los grupos de interés.

F3.1. TEMAS MATERIALES Y RELEVANTES
[G4-19, G4-20, G4-21]

Matriz MAPFRE PUERTO RICO: que incorpora la valoración de los 29 temas



TOP 10 MATERIALES

Empleados, clientes, proveedores, y distribuidores de las áreas corporativas y de Puerto Rico – Localización de la información

- 1** Garantizar la transparencia y la correcta gestión en la estructura de los órganos de gobierno
 - Informe de Gobierno Corporativo 2015
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Responsabilidad Social Corporativa
 - Anivel corporativo: Informe de gobierno corporativo2015
- 2** Luchar contra la corrupción, el blanqueo de capitales y el fraude
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Responsabilidad Social Corporativa
- 3** Contar con códigos éticos y mecanismos de denuncia
 - MAPFRE MAPFRE PUERTO RICO y La Responsabilidad Social Corporativa
- 4** Contratar servicios con proveedores locales
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
- 5** Garantizar la privacidad de los datos de los clientes
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores
- 6** Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Responsabilidad Social Corporativa
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Sociedad
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados
- 7** Conocer la satisfacción de los clientes
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
- 8** Promover la diversidad, igualdad y la no discriminación dentro de la empresa
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Sociedad
- 9** Contar con productos y servicios diseñados para generar un beneficio social
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
 - MAPFRE PUERTO RICO y La Sociedad
- 10** Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados

RELEVANCIA EXTERNA – GRUPOS DE INTERÉS

Empleados, Clientes, Proveedores y Distribuidores

– Localización de la información

- 11 Garantizar la formación y capacitación de los empleados
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados
- 12 Reducir la emisiones al medio ambiente
 - Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO
- 13 Controlar los vertidos de residuos al medio ambiente
 - Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO
- 14 Contar con mecanismos formales de reclamación que garanticen el cumplimiento normativo
 - MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Corporativa
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
- 15 Facilitar información y etiquetado de los productos y servicios
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
- 16 Promover medidas de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y salud en la empresa
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados

RELEVANCIA INTERNA – MAPFRE

– MAPFRE PUERTO RICO

– Localización de la información

- 17 Conocer los impactos sociales y ambientales sobre los productos y servicios
 - MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Corporativa
 - MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes
- 18 Generar beneficios económicos sostenibles
 - Informe financiero MAPFRE PUERTO RICO
- 19 Disponer de inversiones, controlar gastos y resolver las reclamaciones significativas de carácter ambiental
 - Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO
- 20 Realizar evaluaciones ambientales a los proveedores
 - Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

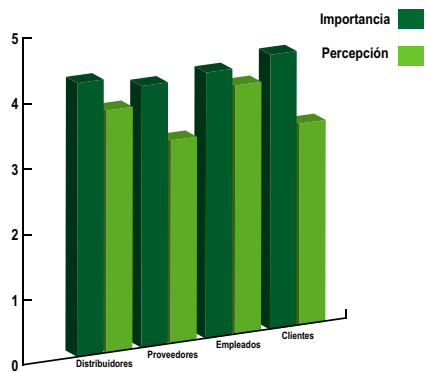
NO MATERIALES

- 21 Realizar evaluaciones en materia de derechos humanos a los proveedores
- 22 Contar con políticas y procedimientos para evaluar los riesgos sociales y medioambientales
- 23 Contar con procesos de auditoría social y ambiental
- 24 Contar con políticas y procedimientos sobre la retribución de los órganos de gobierno
- 25 Apostar por directivos procedentes de la comunidad local donde la empresa opera
- 26 Realizar evaluaciones de las prácticas laborales a los proveedores
- 27 Realizar evaluaciones de impacto en las comunidades locales en las que opera la empresa
- 28 Realizar evaluaciones de impacto social a los proveedores
- 29 Controlar impactos en la biodiversidad

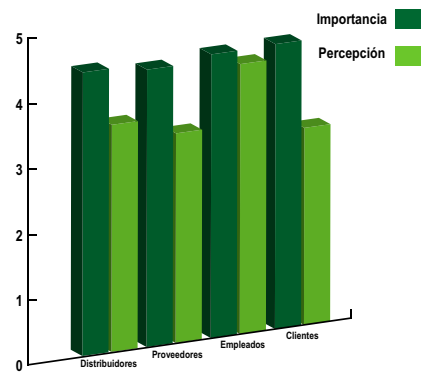
F3.2. PERCEPCIÓN SOBRE ASUNTOS MATERIALES

Valoraciones realizadas por los grupos de interés

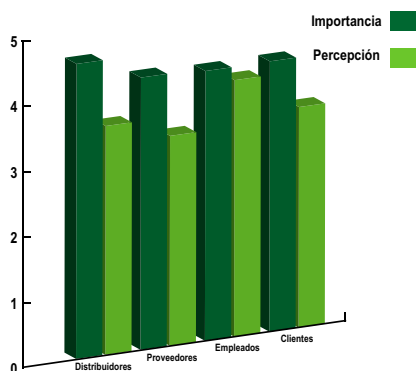
1. Garantizar la transparencia y la correcta gestión en la estructura de los órganos de gobierno



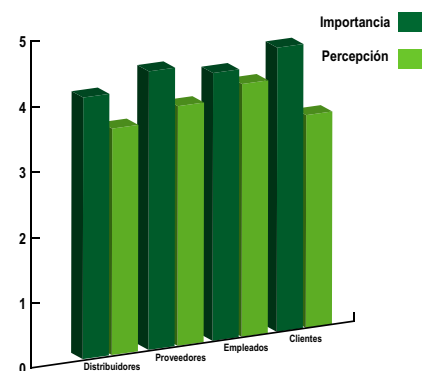
2. Luchar contra la corrupción, el blanqueo de capitales y el fraude



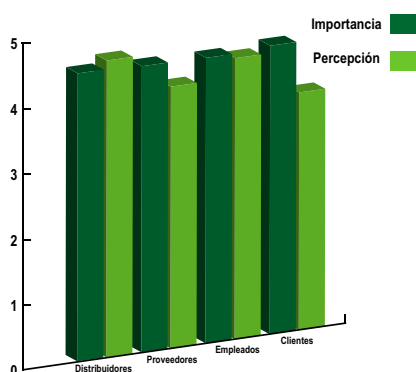
3. Contar con códigos éticos y mecanismos de denuncia



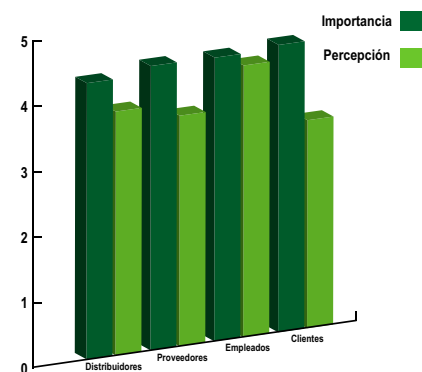
4. Contratar servicios con proveedores locales



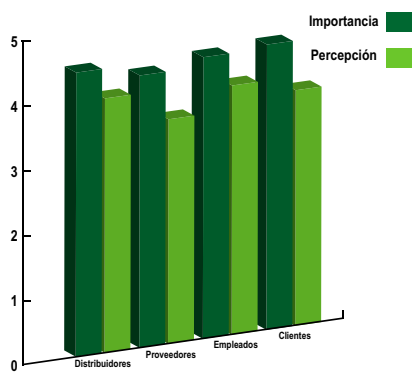
5. Garantizar la privacidad de los datos de los clientes



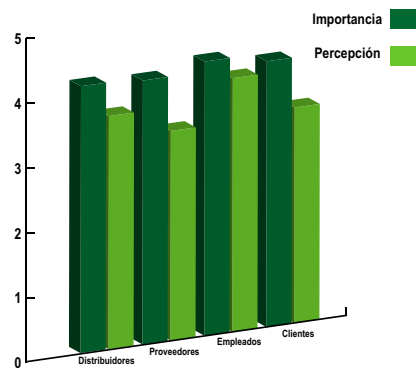
6. Respetar y proteger los Derechos Humanos fundamentales



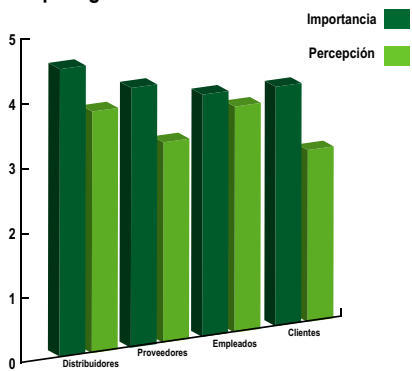
7. Conocer la satisfacción de los clientes



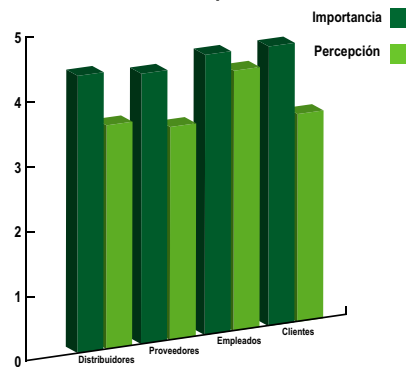
8. Promover la diversidad, igualdad y la no discriminación dentro de la empresa



9. Contar con productos y servicios diseñados para generar un beneficio social



10. Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo





3.4. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE: INICIATIVAS INTERNACIONALES Y LOCALES

**[G4-15, G4-16, G4-HR5, G4-HR7, G4-HR9, G4-44,
G4-HR6, G4-HR10, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5]**

MAPFRE PUERTO RICO está comprometida con el desarrollo sostenible, un compromiso que desarrolla a través de su responsabilidad social corporativa, lo que le permite conciliar el interés social de la empresa con los legítimos intereses de los diferentes grupos de interés "stakeholders" que puedan verse afectados, así como asumir el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Además, este compromiso se reafirma públicamente, con la adhesión de MAPFRE a iniciativas internacionales e iniciativas locales, de referencia en este ámbito:

Compromisos con iniciativas internacionales

MAPFRE está adherida, desde 2004 al Global Compact de Naciones Unidas, reafirmando cada año su compromiso con esta iniciativa. Un compromiso que 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.

La siguiente tabla, muestra la relación de indicadores GRI G4, sobre los que se reporta información y su correlación con los principios del Pacto Mundial.



DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Desempeño social

- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- No discriminación: G4-HR3
- Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11
- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4
- Trabajo infantil: G4-HR5
- Trabajos forzados: G4-HR6
- Medidas de seguridad: G4-HR7
- Derechos de la población indígena: G4-HR8

- Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4
- Salud y seguridad en el trabajo: G4-LA5- G4-LA8
- Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12
- Igualdad de retribución entre mujeres y hombres: G4-LA13
- Salud y seguridad del cliente: G4- PR1, G4-PR2
- Privacidad del cliente: G4-PR8

Desempeño económico: G4-EC5

2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.

Desempeño social

- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- No discriminación: G4-HR3
- Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11
- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4
- Trabajo infantil: G4-HR5

- Trabajos forzados: G4-HR6
- Medidas de seguridad: G4-HR7
- Derechos de la población indígena: G4-HR8
- Evaluación: G4-HR9
- Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos: G4-HR12

DERECHOS LABORALES

3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.

Desempeño social

- Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4
- Inversión: G4-HR1, G4-HR2

- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4

4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Desempeño social

- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- Trabajos forzados: G4-HR6

- Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11

5. Erradicar el trabajo infantil.

Desempeño social

- Inversión: G4-HR1, G4-HR2
- Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4

- Trabajo infantil: G4-HR5
- Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, G4-HR11

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI G4	
6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Desempeño social – Empleo: G4-LA1, G4-LA2 – Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12 Desempeño económico: G4-EC6	– Inversión: HR1, G4-HR2 – No discriminación: G4-HR3
MEDIO AMBIENTE		
7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	Desempeño económico: G4-EC2	Desempeño medioambiental – Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, G4-EN28 – General: G4-EN31
8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	Desempeño medioambiental – Materiales: G4-EN1, G4-EN2 – Energía: G4-EN3 - G4-EN7 – Agua: G4-EN8 - G4-EN10 – Biodiversidad: G4-EN11 - G4-EN14 – Emisiones: G4-EN15 - G4-EN21 – Efluentes y residuos: G4-EN22 - G4-EN24 Desempeño social – Etiquetado de productos y servicios: G4-PR3, G4-PR4	– Productos y servicios: G4-EN27, G4-EN28 – Cumplimiento normativo: G4-EN29 – Transporte: G4-EN30 – General: G4-EN31
9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.	Desempeño medioambiental – Materiales: G4-EN2 – Energía: G4-EN5 - G4-EN7 – Agua: G4-EN10	– Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, G4-EN28 – General: G4-EN31
ANTICORRUPCIÓN		
10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Desempeño social – Lucha contra la corrupción: G4-SO3 - G4-SO5 – Comunidades locales: G4-SO2 - G4- G4-SO4	– Política Pública: G4-SO5 - G4-SO6

Las áreas de actuación sobre las que se integran los diez principios forman parte de la nueva Política de RSC del Grupo MAPFRE.

Por otra parte, en 2015, MAPFRE ha vuelto a recibir por parte de Global Compact la máxima calificación en su informe de progreso declarando su "nivel Advanced", que puede consultarse en la página web oficial de Global Compact www.globalcompact.org.

Además, el compromiso de MAPFRE con Global Compact ha permitido trabajar a lo largo de estos últimos años, con la Red Española del Pacto Mundial en la iniciativa Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), promovida también por Naciones Unidas, y que ha sido recientemente sustituida por los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), aprobados en 2015.

Para seguir con la práctica que se utilizaba en informes anteriores y comunicar la contribución de MAPFRE a estos objetivos, en 2016 se trabajará para identificar aquellos ODS, en los que la compañía pueda contribuir de forma activa, compartiendo los datos en el próximo informe.

Desde 2003, MAPFRE pertenece a la 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.

Esta Iniciativa, impulsó los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), que MAPFRE suscribió en 2012, comprometiéndose a trabajar en cuatro principios específicos para la industria aseguradora, orientados a incorporar en la gestión del negocio, como riesgo y como oportunidad, aspectos medioambientales como el cambio climático, los daños a la biodiversidad y la degradación del ecosistema, la gestión del agua y la contaminación; aspectos sociales relacionados con la inclusión financiera, los derechos humanos, los riesgos para la salud derivados del desarrollo y el envejecimiento de la población; y aspectos relacionados con el gobierno corporativo, cumplimiento de la regulación, gestión ética, conflictos de intereses y transparencia. Estos son los denominados factores ASG (ESG, en sus siglas en inglés).

La siguiente tabla muestra los Principios para la Sostenibilidad en Seguros y cómo MAPFRE PUERTO RICO trabaja en su integración en el negocio y los indicadores GRI G4 asociados a dichos principios:



1 Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a la actividad de seguros.

Carta del Presidente

MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Corporativa

- Nueva Política de RSC
- El modelo de creación de valor sostenible
- La relación con los grupos de interés: materialidad
- Compromisos con el desarrollo sostenible:
Internacionales:
 - Pacto Mundial de Naciones Unidas – ODS
 - UNEFI – PSI
 - Adhesión a la Declaración del Sector Seguros de la ONU;
 - Firma del compromiso “Paris Pledge por Action (COP21).
 - Signataria de los programas de Carbon Disclosure Program; Water Disclosure y Carbon Action

Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO

- MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: política de empleo; diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades; gestión del talento; política de compensaciones y de reconocimiento; bienestar y conciliación; clima organizaciones y reputación interna; comunicación interna; representación legal de los trabajadores, voluntariado corporativo
- MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: innovación; canales de comunicación; calidad; reclamaciones y quejas
- MAPFRE PUERTO RICO y sus distribuidores: selección y formación
- MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: relación con proveedores y sistemas de apoyo, criterios de selección y de relación; homologación; fidelización y evaluación de la calidad del servicio; formación

Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO:

- Compromiso de MAPFRE PUERTO RICO con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.
- Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energético y de Huella de Carbono.
- Estrategia de MAPFRE para la Mitigación y Adaptación al Cambio Climático.
- Preservación de la Biodiversidad.

Información complementaria: Índice de contenido GRI G4

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RS DE MAPFRE PUERTO RICO 2015

2 Colaborar con los clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.

MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Corporativa

- Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno (ASG):
La importancia de convertir los riesgos en oportunidades de negocio

Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO:

- MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: innovación; canales de comunicación; calidad;
- MAPFRE PUERTO RICO y sus distribuidores: selección y formación
- MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: relación con proveedores y sistemas de apoyo, criterios de selección y de relación; homologación; fidelización y evaluación de la calidad del servicio; formación

Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO:

- Compromiso de MAPFRE PUERTO RICO con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.
- Actuaciones realizadas 2015: Cálculo y reporte de la huella de carbono de productos y servicios para compañías de la cartera de Mapfre, reducción de requisitos energéticos en productos y servicios, evaluación del impacto ambiental de la organización por clientes.
- Cambio Climático: Iniciativas con Proveedores, Productos y Servicios.

Información complementaria: Índice de contenido GRI G4

3 Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.

MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social Corporativa

- Compromisos con el desarrollo sostenible:

Internacionales:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas – ODS
- UNEFI – PSI
- Adhesión a la Declaración del Sector Seguros de la ONU;
- Firma del compromiso “Paris Pledge por Action (COP21).
- Signataria de los programas de Carbon Disclosure Program; Water Disclosure and Carbon Action

Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO:

- Compromiso de MAPFRE PUERTO RICO con el Medio Ambiente y la Sostenibilidad.
- Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energético y de Huella de Carbono.
- Cultura Medioambiental.

Información complementaria: Índice de contenido GRI G4

4 Rendir cuentas y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de estos los Principios.

Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO 2015

- Información complementaria > Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social

www.mapfre.pr

Iniciativas internacionales

Anualmente MAPFRE en el ámbito corporativo reporta 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) y en la propia web de MAPFRE.

Por otra parte, en 2015 y dentro del marco de PSI, MAPFRE se ha adherido al compromiso general de la industria aseguradora de apoyo a la Reducción del Riesgo de Desastres de Naciones Unidas (United for disaster resilience) y ha explicitado sus compromisos individuales destinados a ayudar en la construcción de mecanismos de supervivencia frente a desastres y a promover la sostenibilidad social, económica y ambiental.

Durante la Conferencia del Clima de París (COP 21), se realizó un llamamiento a organizaciones, empresas, regiones, ciudades e inversores, invitándoles a unirse al compromiso Paris Pledge for Action, para tomar medidas de forma inmediata sin esperar a que el acuerdo de París entre en vigor en 2020, y construir mecanismos de supervivencia (resiliencia) frente a las consecuencias del cambio climático que ya están teniendo lugar.

MAPFRE ha suscrito esta iniciativa internacional y, entre otros aspectos, ratifica su 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.

Por otra parte, MAPFRE es signataria de los Programas Carbon Disclosure, Water Disclosure y Carbon Action pertenecientes a la Iniciativa Climate Disclosure Project (CDP). Además, en 2015, la compañía a nivel mundial ha sido incluida en la A-List Global, por haber logrado la máxima calificación (A) en cuanto a desempeño en mitigación y adaptación al cambio climático.

Compromiso con iniciativas locales

Este tipo de iniciativas permiten desarrollar los compromisos internacionales y adaptarse también a las preocupaciones locales relacionadas con el desarrollo sostenible. Durante este ejercicio, en Puerto Rico se han suscrito las siguientes iniciativas:

- Adhesión a la iniciativa "Un Millón de Compromisos por el Clima", promovida por ECODES y el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, a través de la que MAPFRE difunde su compromiso de reducir un 20% sus emisiones de gases de efecto invernadero a 2020.

3.5. FACTORES Y RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO (ASG)

[G4-2, G4-14, G4-16, G4-45, G4-47, G4-EC2, G4-FS5, G4-FS9]

MAPFRE PUERTO RICO reconoce el impacto que su actividad mercantil genera en el entorno y en la sociedad. Su modelo de actuación en responsabilidad social facilita la integración en el negocio de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (llamados aspectos ASG).

Durante los últimos años, el sector asegurador se ha tenido que enfrentar a las consecuencias financieras y reputacionales de los riesgos que surgen.

MAPFRE PUERTO RICO es consciente de que 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 grupos de interés (inversionistas, clientes, reguladores, distribuidores, público en general, empleados, entre otros).

En este sentido, la gestión de riesgos ASG 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, que es esencial para generar confianza en los grupos de interés.

La integración en la gestión de estos riesgos, junto con los riesgos propios, tradicionales de la actividad aseguradora,

permite desarrollar y promover negocios más responsables y sostenibles.

Aunque estos riesgos a veces precisan de técnicas no convencionales para su evaluación, los mecanismos de protección (entendido como técnica de transferencia de riesgos a un tercero previo pago de una prima) son similares, a los que se utilizan en la industria aseguradora, que siempre ha demostrado su capacidad de anticiparse, integrar y dar cobertura a riesgos emergentes.

Los factores ASG en MAPFRE

[G4-15]

Se ha actualizado la tabla de los factores ASG publicada en 2014, tomando como referencia, entre otros, los temas materiales y de relevancia interna y externa del Análisis de Materialidad 2015 de la página 42

TABLA DE FACTORES ASG DE MAPFRE

FACTORES Y CRITERIOS ESPECÍFICOS	
AMBIENTALES	<ul style="list-style-type: none">- Cambio climático- Eco-eficiencia: optimización de recursos- Preservación de la biodiversidad y la degradación de los ecosistemas- Contaminación
SOCIALES	<p>Derechos Laborales</p> <ul style="list-style-type: none">- Empleo- 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 <p>Seguridad y Salud</p> <ul style="list-style-type: none">- Prevención: accidentes, bajas laborales, etc.- Salud: envejecimiento de la población, promoción de entornos saludables y programas globales- Seguridad: garantizar un entorno laboral seguro y confiable <p>Responsabilidad con los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Marketing responsable- Canales de reclamación y seguimiento- Seguridad y privacidad de los datos de carácter personal- Cartera de productos y servicios:<ul style="list-style-type: none">• Innovación: productos diseñados para generar un beneficio social y ambiental• Cuestiones demográficas: envejecimiento de la población- Tecnología: nuevos entornos de conocimiento y colaboración, nuevos sistemas, nuevos riesgos y nuevos productos- Promover cultura aseguradora <p>Cadena de valor (proveedores, subcontratas, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none">- Política y procedimientos de compras integrados: selección, homologación y contratación incorporando criterios de responsabilidad social y medioambientales- Análisis y evaluación: derechos laborales, seguridad y salud, derechos humanos, medio ambiente
GOBIERNO	<p>Ética, Integridad y principios:</p> <ul style="list-style-type: none">- Órganos de gobierno:<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo del Consejo• Anticorrupción y soborno• Transparencia fiscal• Reglamentos/ Códigos Éticos y de Conducta: seguimiento, cumplimiento, evaluación, mecanismos de denuncia (internos y externos) transparencia- Protección de los derechos de los accionistas

Análisis de Riesgos ASG

[G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS4]

MAPFRE PUERTO RICO tiene aprobadas dos políticas importantes en este ámbito:

- Desarrollar en la Compañía las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgos establecidas por el GRUPO a través de la Política de Gestión de Riesgos del GRUPO MAPFRE.
 - Promover dentro del ámbito de actividad de la Compañía 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 de la Compañía.
 - Preservar la solvencia y fortaleza financiera de la Compañía, contribuyendo al posicionamiento del GRUPO MAPFRE como aseguradora global de confianza.
- La Política de la Función de Cumplimiento, la cual establece como objetivo principal minimizar el riesgo de cumplimiento, fomentando la concienciación sobre el cumplimiento de la normativa interna y externa y asegurando que tal pretensión quede perfectamente integrada en su cultura y en el desarrollo de todas sus actividades.

Por otra parte, el marco de gobierno fijado por la Política de Gestión de Riesgos establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos recae en los Órganos de Gobierno del Grupo (Consejo de Administración, Comisión Delegada, Comité de Auditoría y Comité de Riesgos y Cumplimiento).

En 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 implantación 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.

I. Los Riesgos Operacionales: este tipo de riesgos son inherentes al desarrollo de cualquier actividad, y su ocurrencia puede dar lugar a una pérdida y/ o una consecuencia adversa sobre los resultados empresariales. Por ello, la gestión de este tipo de riesgos, además de ser crítica, tiene como objetivo mitigar las pérdidas reales y potenciales derivadas de la inadecuación o fallos en los procesos, el personal y los sistemas internos, o la ocurrencia de acontecimientos externos.

A nivel corporativo la política de Gestión de Riesgo Operacional, que tiene, entre otros objetivos, establecer las pautas generales los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión del riesgo operacional, está siendo objeto de revisión con el propósito de adaptarla a las regulaciones y se espera que la misma sea aprobada durante el 2016.

El control de los riesgos operacionales y de procesos de negocio se promueve a través de Riskm@p, aplicación informática desarrollada internamente en MAPFRE PUERTO RICO, e incluye 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.

II. Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo: que 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 2015 a nivel corporativo se creó el Comité de Riesgos y los Comités de Cumplimiento de MAPFRE, responsables de vigilar la aplicación de las normas de buen gobierno, las políticas institucionales y corporativas así como aquellas relativas al cumplimiento de los requisitos legales para las operaciones establecidas en cada momento.

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.

III. Riesgo Legal y de Incumplimiento: que incluye el riesgo derivado de sanciones regulatorias o legales, pérdidas financieras materiales o pérdidas de reputación que puede sufrir la entidad como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, reglas y estándares internos y externos o requerimientos administrativos aplicables a su actividad.

Su gestión se lleva a cabo por los Responsables del Área de Cumplimiento de las entidades conforme a la Política de Función de Cumplimiento y a las directrices de la del Área de Cumplimiento MAPFRE PUERTO RICO y por las áreas con competencia en materias específicas de Cumplimiento.

Las actuaciones llevadas a cabo en la gestión de los riesgos legal y de incumplimiento se reflejan anualmente en la Memoria de Actuaciones que se presenta al Órgano de Administración de la sociedad, bien directamente a través de un Comité Delegado o por conducto de la Oficina de Cumplimiento de la Región.

La supervisión del cumplimiento de la normativa interna y externa a nivel de Grupo corresponde al Comité de Riesgos y Cumplimiento, como Comité delegado del Consejo de Administración de MAPFRE.

IV. Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente: su identificación, tipificación, evaluación y seguimiento dependen de la Dirección Corporativa de Seguridad y Medio Ambiente y del Comité de Seguridad y Medio Ambiente Corporativo, este último como órgano responsable de garantizar la correcta gestión de los riesgos de seguridad y medioambientales del Grupo, de manera alineada con los objetivos y necesidades empresariales de la compañía.

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 GRUPOS 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 2015 se realizaron las siguientes actividades para robustecer y mantener en un grado de madurez aceptable la gestión de protección de datos de clientes: se estableció una 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 comenzó un proyecto de renovación tecnológica que implica entre otras gestiones la actualización de sistemas y tecnologías, el bastionado 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 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 la 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.

Control de Riesgos

El control de riesgos persigue conocer el nivel real del control sobre los riesgos y la suficiencia de los controles, permitiendo aumentar la eficiencia de las operaciones, alcanzando con razonable seguridad los objetivos y metas perseguidos.

Engloba, entre otros aspectos, la monitorización de los controles establecidos, la adecuada respuesta al riesgo, la evaluación de la efectividad de dichos controles y el establecimiento de medidas correctoras, en su caso. Dicha actuación aplicada a través de la herramienta de Riskm@p, permite la identificación de oportunidades de mejora en la eficiencia de las operaciones, en la integridad de la información y en el cumplimiento de normativas.


El modelo de control de riesgos establecido se basa en un análisis dinámico por procesos de las diferentes unidades de negocio, de forma que los gestores de cada área o departamento identifican y evalúan los aspectos que pudieran afectar al logro de los objetivos de cada proceso, así como los riesgos potenciales. Las conclusiones, a través de los mapas de controles y de riesgos, se muestran para cada proceso de negocio o de soporte analizado (actividades comerciales, atención al cliente, coaseguro / reaseguro, comisiones, desarrollo de productos, emisión, gestión administrativa, inversiones, provisiones técnicas, recursos humanos, siniestros / prestaciones y sistemas tecnológicos) agrupados en 10 áreas de riesgo (actuarial, jurídica, tecnológica, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales).



En la siguiente tabla se recogen aquellos aspectos que tienen relación con los factores ASG agrupados por las áreas de riesgos de MAPFRE PUERTO RICO:



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ACTUARIAL	<p>Inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la incorrecta definición de la política de reaseguro y los derivados de su incumplimiento – la inapropiada tarificación de productos y revisión de tarifas
JURÍDICA	<p>Inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> – el desconocimiento o no aplicación de la normativa legal, fiscal o específica de la actividad o por la realización de operaciones al margen de las leyes que gobiernan en los países – la no existencia de contratos mantenidos en la entidad, errores en su formalización/elaboración, no revisión de los mismos – la incorrecta gestión de las reclamaciones y quejas y de operaciones sospechosas y obligatorias de blanqueo de capitales
TECNOLÓGICA	<p>Inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> – una inconsistente red tecnológica y líneas de comunicación (RCCM, ADSL telefónicas, fax, LAN/WAN, etc.) – una deficiente seguridad y protección de los sistemas tecnológicos y aplicaciones informáticas existentes, así como en el acceso (passwords) o encriptación de datos – la inexistencia de aplicaciones (software), la falta de adaptación de éstas a las necesidades de las áreas, e insuficiente integración entre las distintas aplicaciones
PERSONAL	<p>Inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la falta de formación, experiencia y capacitación de los empleados de la compañía o la no adaptabilidad del personal a la visión, misión y valores de la entidad. Se incluyen aspectos relacionados al dimensionamiento de los departamentos
COLABORADORES	<p>Inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la falta de formación, experiencia y capacitación de la estructura comercial de la compañía o de los profesionales externos contratados por la entidad – la no adaptabilidad de la red comercial o profesionales externos a la visión, misión y valores de la entidad – el insuficiente dimensionamiento de la estructura comercial o profesionales externos colaboradores



NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PROCEDIMIENTOS	Inadecuación o fallos producido por: <ul style="list-style-type: none"> _ un inconsistente diseño de políticas, procedimientos, planes y normativa interna de cada uno de los procesos de gestión _ la incorrecta ejecución de los anteriores
INFORMACIÓN	Inadecuación o fallos producido por: <ul style="list-style-type: none"> _ una incorrecta comunicación o transacción de la información _ la falta de confidencialidad en el tratamiento de la misma _ la insuficiencia o no fiabilidad, ni veracidad de la información
FRAUDE	Inadecuación o fallos producido por: <ul style="list-style-type: none"> _ la falta de herramientas y procedimientos para detectar y prevenir acciones fraudulentas realizadas tanto por personas ajenas a la organización como por personas pertenecientes a la misma
MERCADO	Inadecuación o fallos producido por: <ul style="list-style-type: none"> _ el desconocimiento del mercado en el que se opera _ la incapacidad de reacción ante los cambios que se producen en los mercados _ el deterioro de la imagen de la entidad ante la sociedad y los mercados
BIENES MATERIALES	Inadecuación o fallos producido por: <ul style="list-style-type: none"> _ la falta de medios técnicos y materiales (se incluyen hardware) _ la inapropiada gestión y protección de los activos

La importancia de convertir los riesgos en oportunidades de negocio

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. De este modo, en el caso de determinados productos, se trata no sólo de una oportunidad de negocio sino también de un beneficio para la sociedad.

En este sentido, en un entorno globalizado e hiperconectado como el actual, la gestión de los riesgos, ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) permite a la empresa

desarrollar nuevos productos para mitigar y reparar los impactos negativos, en caso de producirse, derivados de esos riesgos. Estos riesgos, serían, por ejemplo, los derivados del cambio climático o de riesgos asociados tanto a la pérdida de confidencialidad de los datos de carácter personal de los clientes o empleados, como a la pérdida de disponibilidad de los sistemas de información que soportan la operativa de negocio, pérdidas provocadas por el compromiso (accidental o deliberado) de los sistemas de Información y redes de comunicaciones de las compañías que los almacenan o transmiten. Estas situaciones proporcionan también a las empresas aseguradoras la oportunidad de desarrollar productos específicos (ciberseguros) que permiten transferir parte del impacto asociado a un ciberincidente, entre otros.

La innovación en productos y servicios que den respuesta a los clientes para afrontar este tipo de riesgos ASG se convierte en un reto y una oportunidad de negocio permanente.

Por otra parte, se 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.

Por esta razón, MAPFRE PUERTO RICO facilita a sus clientes/ asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una atención individualizada y un asesoramiento experto, desde las diferentes líneas de negocio que les permite obtener una adecuada protección financiera de sus riesgos, a través de coberturas de seguro y reaseguro. Además, promueve la cultura aseguradora y el conocimiento en gestión de riesgos mediante publicaciones específicas. (Para ampliar la información ver pagina 103 de MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes).

3.6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO

[G4-57, G4-58, G4-LA16, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-HR12; G4-SO3, G4-SO4, 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 la compañía opera. 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 permiten 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 corporativos como locales, 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 se 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. Estas, 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 Corporativas

- 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

Políticas locales

- 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

Además, a nivel corporativo MAPFRE publica en su página web (www.mapfre.com) poniendo a disposición de todos los grupos de interés, las siguientes políticas corporativas:



- Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos
- Código Ético y de Conducta
- Política de Autocartera
- Política de Dividendos
- Política de Gobierno Corporativo
- Política Fiscal Corporativa
- Política de Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas con Accionistas Significativos y Altos Cargos de Representación y Dirección
- Política de Selección de Consejeros
- Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto
- Política de Primas de Asistencia
- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Política de Promoción, Selección y Movilidad
- Política de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Respeto a las Personas
- Política de Seguridad Corporativa
- Política de Continuidad de Negocio
- Política Medioambiental

A continuación se destacan algunas de los procedimientos y sistemas, con los que se trabaja de forma permanente para prevenir y mitigar conductas contrarias a los principios, valores y políticas de la compañía:

Ética

En MAPFRE PUERTO RICO los Comités de Cumplimiento así como el área de Recursos Humanos, Asesoría Jurídica y Auditoría Interna, comparten en diversos frentes la función de vigilar la observancia 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. Este Código es de obligado cumplimiento en el Grupo.

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 de informante de manera confidencial.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA: PRINCIPALES CONTENIDOS

1.

Relaciones con y entre los empleados:

- Derechos laborales
- Compromiso, eficiencia y desarrollo profesional
- Respeto a las personas
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Prevención de Riesgos Laborales
- Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa
- Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal

2.

Relaciones con terceros:

- Marca e imagen de la empresa
- Calidad del servicio, atención al cliente y competencia leal
- Relación con proveedores
- Relación con los socios
- Conflictos de intereses
- Anticorrupción y soborno

3.

Responsabilidad Social:

- Política de actuación
- Política medioambiental
- Transparencia de la información

4.

Cumplimiento del Código de Ética y Conducta:

- Comité de Ética: competencias, composición y régimen de funcionamiento

Canal de Denuncias Financieras y Éticas

MAPFRE tiene establecidos dos tipos de canales, uno para las denuncias financieras y contables y otro para las consultas y denuncias éticas.

El Canal de Denuncias Financieras y Contables 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.

Para canalizar las denuncias, se ha habilitado un buzón electrónico accesible desde www.mapfre.com/CDF. Los empleados también pueden plantear sus denuncias por correo postal.

Asimismo, dentro del Canal de Denuncias se establece también el Canal de Consultas y Denuncias Éticas, que 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.

Medidas de protección de los empleados frente al acoso moral y sexual en el trabajo

G4-LA16

En el año 2015, el Consejo de Administración aprobó una Política de Respeto a las personas, en la que manifiesta expresamente que el respeto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta de los empleados. Por ello, MAPFRE rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

El respeto por las personas es una responsabilidad de toda la organización y se extiende tanto a las relaciones entre los empleados, independientemente de su posición en la empresa, como a las relaciones de los empleados con clientes, proveedores, colaboradores y demás grupos de interés. Todos deben contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.

Por tanto, MAPFRE está expresamente en contra y no permitirá situaciones de acoso en el trabajo, con independencia de quién sea la víctima o la persona acosadora en la situación denunciada, y que cualquier miembro de la empresa tiene derecho a presentar denuncias si el hecho se produjera.

Los principios generales de actuación en esta materia son:

❶ Contribuir a mantener un entorno laboral libre de acoso y comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y dignidad de las personas y garantizar que si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.

❷ Rechazar cualquier manifestación de acoso, ya sea moral, sexual, psicológico o de cualquier otra índole, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, y considera como un principio básico de actuación de la organización el respeto a las personas y a su dignidad.

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.

Cumplimiento

El Grupo MAPFRE asume permanentemente el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético y tolerancia cero con el incumplimiento normativo. Bajo esta premisa, persigue la consecución de un entorno global de cumplimiento, incluyendo tanto las leyes y demás disposiciones normativas, como las reglas y estándares internos y externos.

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

Esta función coadyuva a que el Grupo minimice este riesgo, fomenta la concienciación sobre la necesidad de cumplir la normativa interna y externa y asegura que el cumplimiento quede perfectamente integrado en su cultura y en el desarrollo de todas sus actividades. Asimismo, es importante subrayar que todo el personal es responsable de integrarse en la cultura de cumplimiento.

La gestión efectiva del riesgo de cumplimiento es considerada como un impulso básico para el crecimiento sostenible y rentable, a la vez que colabora en la protección de la solvencia,

integridad y reputación de MAPFRE y respalda al Grupo en la consecución de sus objetivos estratégicos.

En marzo de 2015 la Junta de Directores de MAPFRE PUERTO RICO aprobó la "Política de la Función de cumplimiento" en alineación con el compromiso permanente de la empresa de asegurar una cultura de cumplimiento entre sus empleados y colaboradores.

Durante el último trimestre de 2015, se ha impartido a través del campus virtual de la Universidad Corporativa de MAPFRE el curso de "Introducción a la Función de Cumplimiento", dirigido a todo el personal y fundamentalmente a los Responsables de Cumplimiento designados en las entidades aseguradoras y reaseguradoras del GRUPO MAPFRE, con el objetivo de proporcionar un conocimiento básico sobre la Función de Cumplimiento en las sociedades en general, y en concreto en el ámbito asegurador, así como sobre la implantación de la función en el GRUPO MAPFRE. En ésta primera fase de lanzamiento el curso MAPFRE PUERTO RICO todo el personal con responsabilidades en Cumplimiento ha tomado el mismo, estando prevista su difusión general durante 2016.

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.

MAPFRE ha adoptado para la implantación del Sistema de Control Interno el modelo COSO, referencia en el ámbito internacional en materia de control interno y gestión de riesgos dentro de las organizaciones.

El sistema de Control Interno se inspira en unos principios básicos que abarcan cuestiones como la responsabilidad de los empleados de MAPFRE PUERTO RICO en materia de control interno, el fomento del control sobre los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos, la mejora de la eficiencia en las operaciones (incrementando la capacidad para gestionar diversas situaciones internas y externas que pudieran presentarse), o la identificación de posibles errores o deficiencias en los procesos y estructuras de MAPFRE PUERTO RICO.

La versión final de la política de control interno fue aprobada por la junta de Directores de MAPFRE S.A. el 17 de diciembre de 2015 y será aprobada por la junta de directores de MAPFRE PUERTO RICO durante el 2016, una vez sea revisada y actualizada.

Alineado a las disposiciones establecidas en la Política de Control Interno del Grupo MAPFRE PUERTO RICO, 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 2015, 100% de los empleados activos de MAPFRE PUERTO RICO completó el curso de e-learning que provee información básica acerca de los controles internos. Esto incluye un total de 70 horas de e-learning que fueron instruidas a los empleados de nuevo ingreso. Este curso define y explica los controles internos, sus beneficios, roles y responsabilidades, objetivos, componentes claves, entre otros temas.

Como parte de las actividades realizadas, a principio de año se envió un comunicado a todo el personal recordando que la Política de Control Interno está ubicada en el portal del empleado a disposición de todos. Así también los esfuerzos realizados durante el año incluyeron la "Valoración y Control del Riesgo Operacional y de Procesos de Negocio" a través de la herramienta corporativa Riskm@p, que soporta de manera global y homogénea en MAPFRE, la identificación y la valoración de los Riesgos Operacionales y de Procesos de Negocio, y las actividades de control desarrolladas. Este proyecto, que se inició en 2003 por iniciativa de la Dirección General de Auditoría Interna, tiene como finalidad la elaboración del Mapa de Riesgos y del Mapa de Controles de cada una de las Entidades, así como del conjunto del Grupo. Mediante dichos mapas se identifican los riesgos operacionales que tienen mayor relevancia en la entidad y se evalúa el grado de efectividad de los controles internos identificados en cada compañía para prevenir, detectar o corregir los fallos o inadecuaciones que se pueden producir

en los equipos, los procesos internos o en los sistemas de gestión de las mismas. Los esfuerzos han continuado hasta el presente en el establecimiento de medidas correctoras para mitigar los mismos.

Como en años anteriores se realizó un "Wall Paper" alusivo al Manejo de Riesgos y Controles, que se colocaron en todas las computadoras del personal de la entidad.



Wallpaper Manejo de riesgos y controles 2015

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, todo ello, de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo.

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.

Prevención del Fraude y la Corrupción [G4-S04]

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 Comisionados 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, Website; (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. Durante el 2015, estas actividades de formación para el área de siniestros sobrepasó en más de 181 horas a más de 111 empleados en estas materias.

Seguridad

[G4-PR8]

La seguridad es un aspecto fundamental en todas las actividades que MAPFRE realiza y, por ello, desde el punto de vista de la responsabilidad social, 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.

Como parte del compromiso de Seguridad MAPFRE PUERTO RICO 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 2015 el GREM estaba compuesto por 33 miembros, lo que representa un 5.3% de la plantilla. El 2015 se realizó un simulacro de fuego y 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.



Por otra parte 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 este sentido, en 2015 se ha continuado con el desarrollo de la privacidad por defecto y la privacidad desde el diseño de

los procesos y las tecnologías de la información. 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.

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.

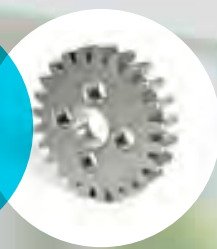
Para posibilitar todas estas actuaciones se promueve la formación y certificación en materia de seguridad de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones y como garantía de calidad en la prestación de servicios.

Auditorías de Responsabilidad Social

El Departamento de Auditoría Interna de MAPFRE PUERTO RICO realizó 5 auditorías en 2015 correspondientes al tema de responsabilidad social. Dichos trabajos tratan sobre aspectos tales como recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social y del Informe de Responsabilidad Social Corporativas.



04



Dimensión
social de
MAPFRE
PUERTO RICO

4.1. MAPFRE PUERTO RICO Y SUS EMPLEADOS

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 cuatro temas relevantes relacionados a los empleados y que han sido identificados mediante el estudio corporativo de materialidad:

- Promover la diversidad, igualdad y la no discriminación dentro de la empresa
- Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo
- Garantizar la formación y capacitación de los empleados
- Promover medidas de prevención de riesgos laborales y salud en la empresa

4.1.1. Organización

[G4-9, G4-10, G4-LA12]

ESTRUCTURA DE PLANTILLA

En MAPFRE PUERTO RICO

trabajan 617 empleados,
un **0%** de variación en
comparación con el 2014.

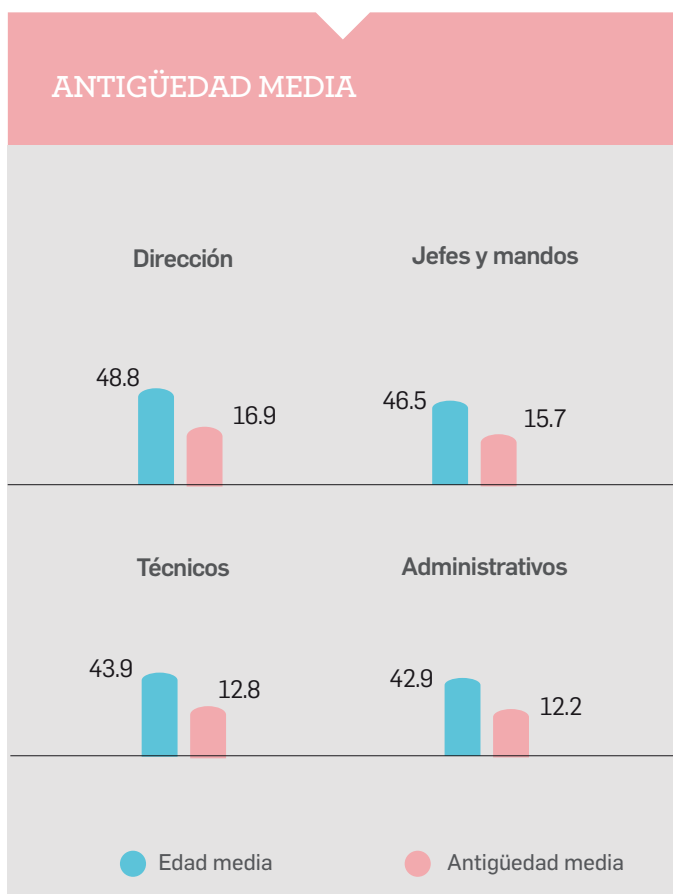
La distribución de la plantilla por género según las líneas de negocio y datos agregados de las áreas corporativas se refleja a continuación:



En MAPFRE

la media de edad de los empleados es de **44 años**, y su antigüedad media es de **13 años**

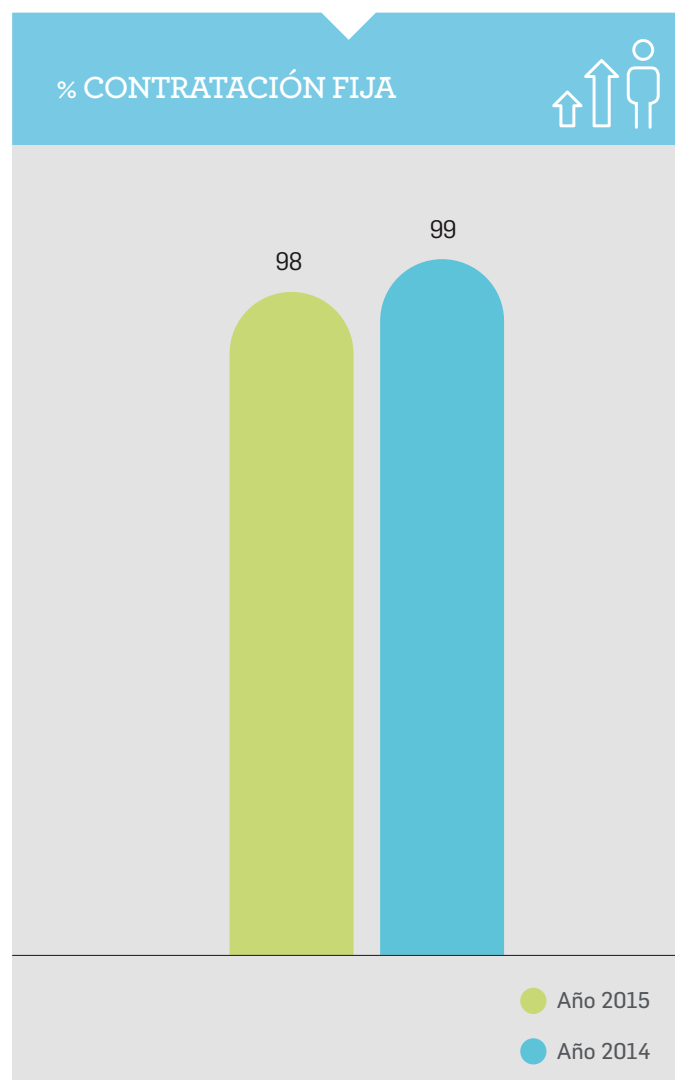
El desglose por niveles de puesto es el siguiente:



POLÍTICA DE EMPLEO

[G4-LA1, G4-HR5, G4-HR6]

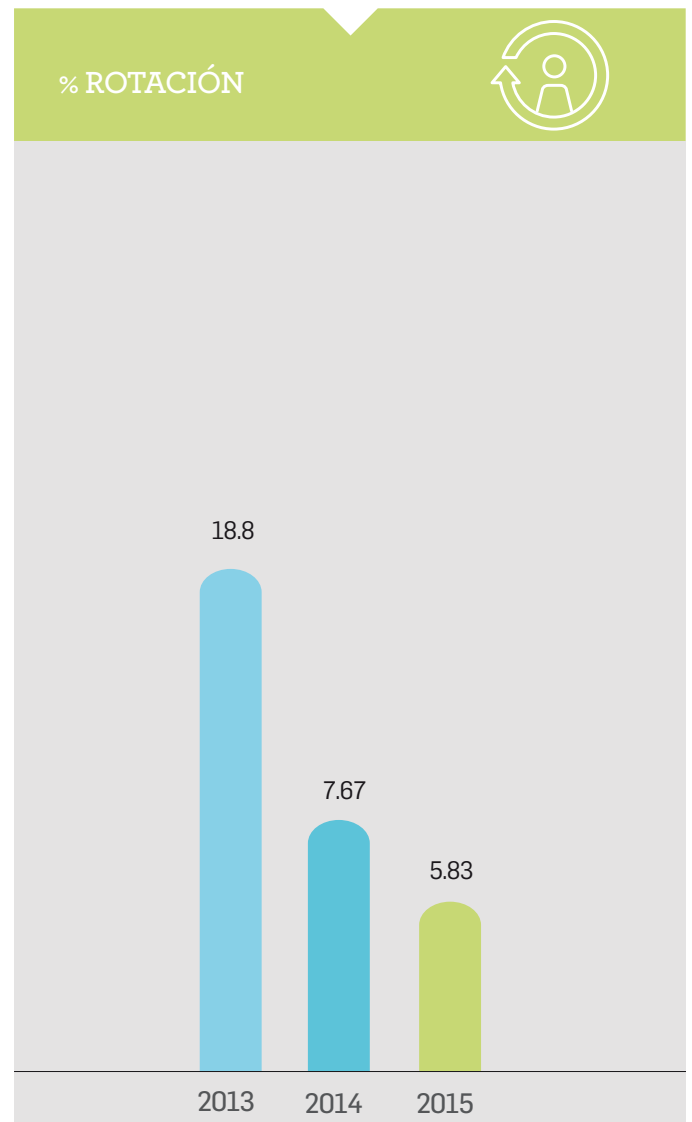
La política de empleo fomenta la contratación fija frente a la temporal, buscando entornos estables y una relación laboral de continuidad. El porcentaje de plantilla fija en el año 2015 ha sido de 98.4%.



Durante el año se han producido altas y bajas por los siguientes motivos:

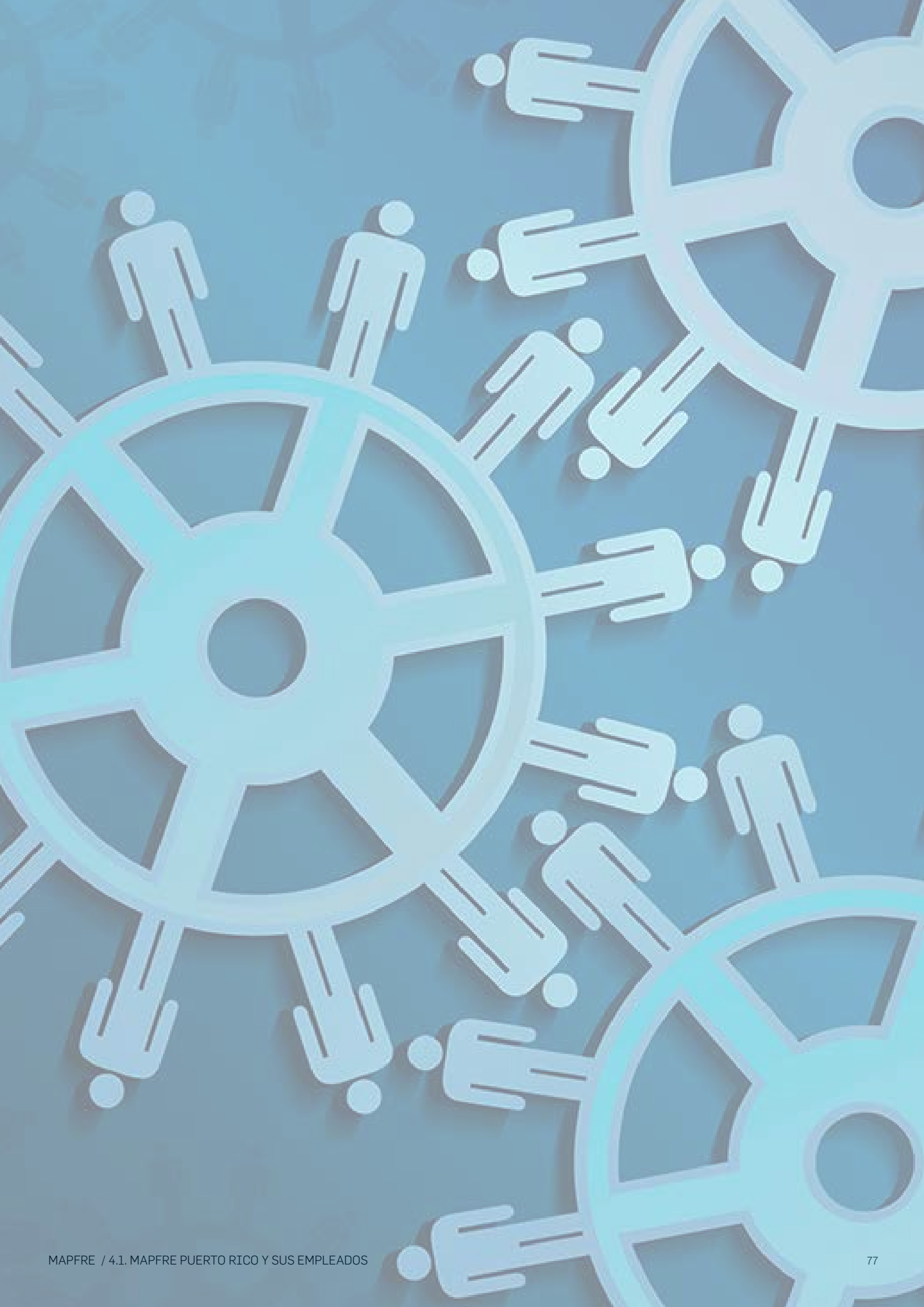
ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO	2015	2014
ALTAS		
Fusión o adquisición	0	0
Captación externa	61	30
Reincorporación excedencia	0	0
Reincorporación extranjero	0	0
BAJAS		
Voluntarias	36	48
Despidos	14	15
Excedencias	0	0
Jubilaciones	6	4
Jubilaciones anticipadas	0	0
Fallecimientos	1	1
Invalidez	4	2

El índice de rotación no deseada, bajas voluntarias sobre plantilla media, ha tenido en los últimos tres años la evolución que se muestra en el cuadro:



La rotación no deseada ha disminuido comparado con los años 2014 y 2013 bajando un 1.84 cuando comparamos con el 2014.





4.1.2. Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

[G4-LA12]

En el año 2015, el Consejo de Administración ha aprobado una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades que recoge como principios generales de actuación del Grupo en esta materia, los siguientes:

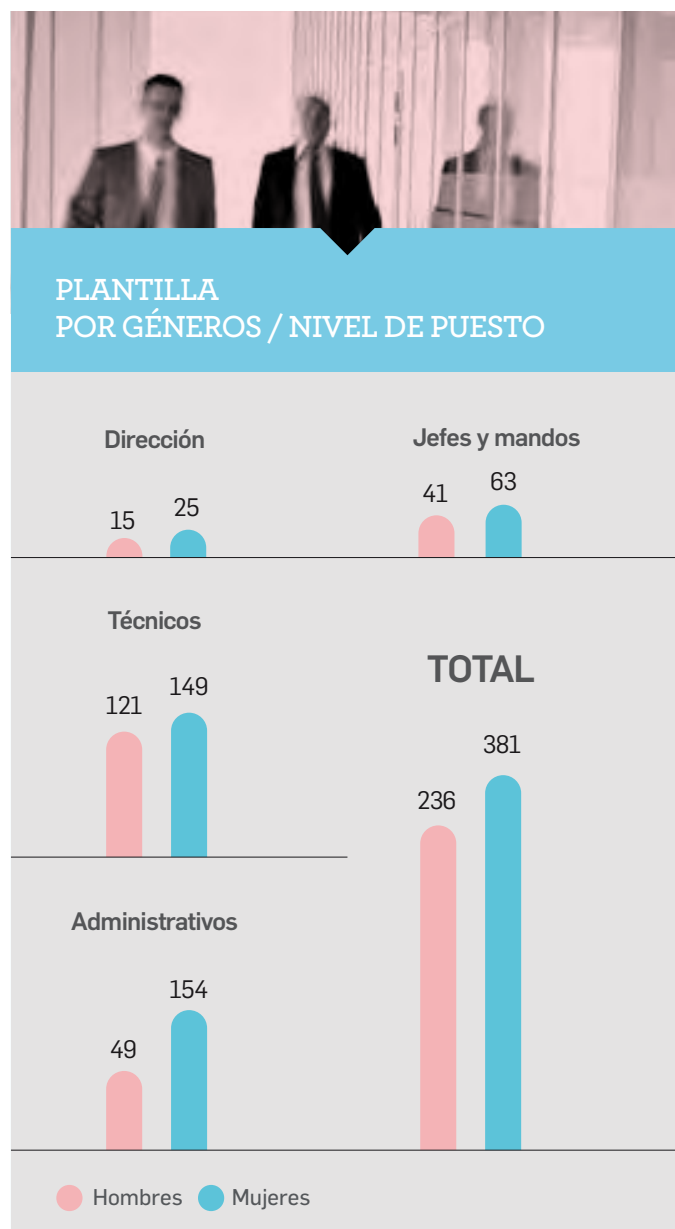
1. Rechazar cualquier discriminación por razón de raza, edad, sexo, estado civil, nacionalidad, creencias, o cualquier otra condición física o social entre sus empleados y considerar la diversidad como un valor, ya que permite confrontar diferentes puntos de vista y aporta mayor creatividad, e innovación.
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 y familiar y personal y demás condiciones laborales.

MAPFRE valora la diversidad de todas las personas que integran la compañía en todos los países en los que está presente. Las distintas características generacionales, culturales y de género enriquecen la empresa, contribuyen a su crecimiento y potencian la innovación y la creatividad.

En MAPFRE PUERTO RICO el 54% de los empleados con puestos de nivel dirección/jefatura son mujeres, y de éstos el 38% de los puestos de Dirección los ocupan mujeres.

En 2015, el 42.62% de las nuevas incorporaciones a la plantilla fueron mujeres.

La distribución de la plantilla por género y nivel de puesto es la siguiente:



DIVERSIDAD FUNCIONAL: PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD

Durante el año 2015 se ha continuado desarrollando el Programa Global de Discapacidad de MAPFRE.

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

ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN PARA GENERAR UNA CULTURA SENSIBLE A LA DISCAPACIDAD.

- Puesta en marcha 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.

- Directa en MAPFRE:
En MAPFRE PUERTO RICO trabajan actualmente 24 personas con discapacidad.

ACTUACIONES PARA LA MEJORA DE 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 todos los edificios y de 6 puestos de trabajo.
- Desarrollo de aplicaciones informáticas con criterios de accesibilidad.

Durante el 2015, MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo un programa de auto identificación voluntaria, para que los empleados pudieran indicar si tenían incapacidad según descrito en las leyes locales y federales. Los resultados arrojaron que de 8 que estaban identificados aumentó a 24, para un incremento del 200%, lo que indica que un 3.88% de nuestra fuerza laboral padece de discapacidad.



DIVERSIDAD CULTURAL

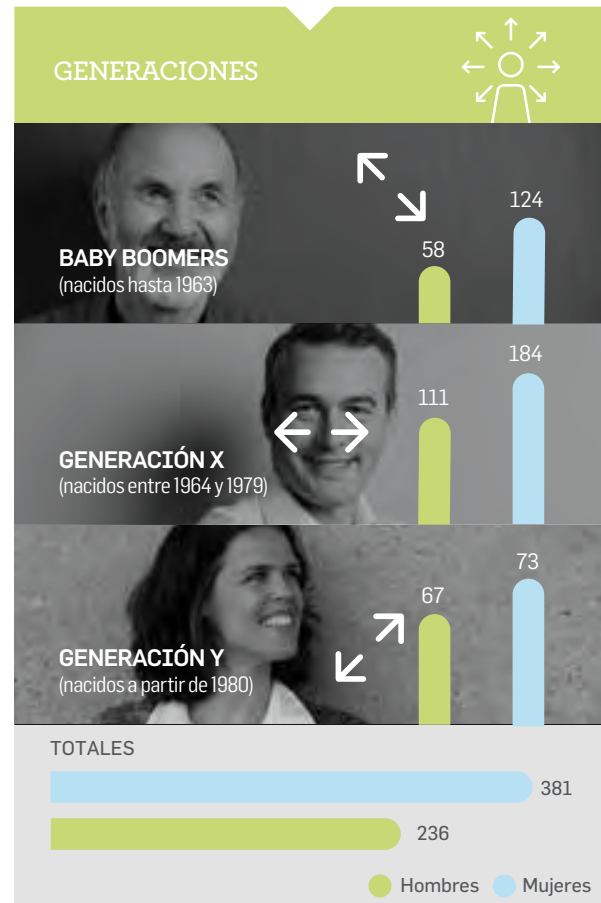
En MAPFRE trabajan 38,405 empleados de 65 nacionalidades, lo que otorga una gran diversidad cultural y aporta el talento necesario para su desarrollo, con personas innovadoras y con distintos puntos de vista.

En MAPFRE PUERTO RICO 28 empleados son de otra nacionalidad.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

[G4-EC6]

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



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.

4.1.3. Gestión del talento

MAPFRE ha puesto en marcha una iniciativa estratégica global de gestión del talento, a través de la cual se identifican los perfiles necesarios para la organización, las capacidades y habilidades de los empleados, con el objetivo de establecer planes de desarrollo que les permitan incrementar la empleabilidad, así como su movilidad funcional, geográfica y cubrir las vacantes y puestos que necesite la organización. De este modo, MAPFRE sigue apostando por la retención de talento y su promoción interna.

IDENTIFICACIÓN DE TALENTO

MAPFRE ha desarrollado un proceso homogéneo de identificación de perfiles según las necesidades de negocio. Para ello dispone de un mapa de funciones y un mapa de puestos homologado a nivel global sobre el que se aplican criterios organizativos, únicos y homogéneos.

A partir de este proceso se identifican los perfiles estratégicos necesarios, tanto de conocimientos como de experiencia, habilidades y formación. Esta es la base para el inicio de los procesos de selección y desarrollo. Cada puesto tiene definidos los requerimientos técnicos y las competencias necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones.

SELECCIÓN

MAPFRE tiene definido un procedimiento global de selección que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos.

Además se han homogeneizado las pruebas de selección que se utilizan en todo el mundo, con el fin de incorporar a cada puesto al candidato que tenga el perfil más adecuado. En el año 2015 se ha firmado un acuerdo global con la red profesional LinkedIn como un canal más de captación externa.

El número de procesos de selección realizados en Puerto Rico para el año 2015 ha sido de 71 de los cuales 61 han sido externos. Las oportunidades de empleo externas son publicadas en la página corporativa www.mapfre.pr en la sección de Empleos.

DESARROLLO

[G4-LA10, LA11]

El modelo global de evaluación mide el desempeño de cada empleado, según el cumplimiento de objetivos y del desarrollo de sus competencias. Los empleados son evaluados de acuerdo a tres competencias comunes, ligadas a los valores de la empresa: compromiso, orientación al cliente e innovación. La evaluación también se centra en otras competencias específicas, según el puesto de trabajo que ocupa cada empleado y tiene asignados objetivos a través de los cuales cada uno conoce su nivel de contribución a la consecución de la estrategia de la empresa.

Durante el año 2015, en MAPFRE PUERTO RICO se evaluaron 588 empleados, un 95.29% de la plantilla.

MOVILIDAD INTERNA Y PROMOCIÓN

[G4-LA10]

MAPFRE apuesta de forma clara por la movilidad como oportunidad para que el empleado desarrolle su carrera profesional. Este proceso es una referencia de la empleabilidad interna.

La empresa tiene definido un procedimiento global de movilidad interna que permite a los empleados contar con información de las vacantes que surgen, del perfil requerido y de los pasos que deben dar para optar al puesto.

Así, en el año 2015 en MAPFRE PUERTO RICO de las 71 vacantes publicadas, 10 se han cubierto por movilidad interna y el 12.67% han supuesto una promoción para el empleado.

Movilidad Funcional:

En MAPFRE se fomenta la movilidad funcional (cambio de nivel de puesto y/o cambio de área/departamento en un mismo país) con el fin de incrementar los conocimientos y la experiencia de los empleados. En el año 2015, en Puerto Rico se alcanzó un porcentaje de movilidad funcional del 12.64 % sobre la plantilla lo que supone 78 empleados.

FORMACIÓN

[G4-LA9]

El modelo global de formación se organiza a través de Escuelas de Conocimiento y está diseñado en torno a cuatro grandes ejes, según el colectivo al que se dirige y la naturaleza de las materias.

- Formación técnica-comercial, a través de las ESCUELAS TÉCNICAS DE CONOCIMIENTO.
- Formación transversal, a través de la ESCUELA DE CULTURA Y POLÍTICAS GLOBALES, LA ESCUELA DE HABILIDADES Y LA ESCUELA DE IDIOMAS.
- Formación para el desarrollo, a través de la ESCUELA DE DESARROLLO PROFESIONAL.
- Formación para el liderazgo a través de la ESCUELA DEL LIDERAZGO.

En todo el mundo se define e imparte la formación de acuerdo a un mismo modelo de aprendizaje, alineado con la estrategia de la empresa.

El modelo global de formación se desarrolla a través de la Universidad Corporativa, que tiene un campus presencial (Madrid, España), y aulas presenciales en todos los países; y un campus virtual (e-campus), a través del cual se canaliza en todos los países la formación *e-learning* y se establecen espacios para compartir conocimiento.

Los próximos objetivos y retos de la Universidad Corporativa son:

- Compartir conocimiento en todo el mundo.
- Potenciar que la formación esté siempre alineada con la estrategia y esté adaptada a cada empleado y función, a través de programas e itinerarios.
- Potenciar el autoaprendizaje y el social y *mobile learning*.
- Consolidar la cultura global de MAPFRE y desarrollar empleados con habilidades y capacidades globales (empleados polivalentes, empleables y flexibles).

- Lanzamiento nuevas Escuelas Técnicas de Conocimiento así como del Aula de Innovación y Aula de Negocio Digital como espacios clave que favorecerán la formación en estas materias identificadas como estratégicas para el negocio.



Todo el conocimiento está agrupado en las Escuelas MAPFRE para dar acceso a todos los empleados del mundo en cualquier momento y lugar.

1. Escuelas Técnicas de Conocimiento: pretenden dotar a los equipos del conocimiento necesario para el óptimo desempeño de sus funciones.

- Escuela Actuarial.
- Escuela de Finanzas.
- Escuela de Auditoría.
- Escuela de Tecnología y Procesos.
- Escuela de Operaciones.

2. Escuela de Cultura y Políticas Globales, Escuela de Habilidades y Escuela de Idiomas:

– **ESCUELA DE CULTURA Y POLÍTICAS GLOBALES:** ccentrada en la formación de todos los empleados en cultura, visión, misión y valores de MAPFRE, las políticas globales de la empresa y los programas de inducción y bienvenida.

– **ESCUELA DE HABILIDADES:** incluye contenidos relacionados con las aptitudes y habilidades que ayudan a los empleados en su desarrollo en la empresa. Durante este año la formación se ha centrado en las tres competencias estratégicas (orientación al cliente, innovación y compromiso), y en otras habilidades como el trabajo en equipo, asertividad, adaptación al cambio y flexibilidad, la comunicación interpersonal y la gestión del tiempo.

– **ESCUELA DE IDIOMAS:** ofrece formación (presencial, online y telefónica) en los tres idiomas corporativos. Asimismo, se ha desarrollado formación en otros idiomas relevantes para el desarrollo del negocio, como el francés, alemán y el turco.

Se ha puesto en marcha una Biblioteca de Idiomas con recursos formativos accesibles para todos los empleados del mundo. Se trata de un espacio virtual con contenidos que ayudan a los empleados en el aprendizaje de los idiomas corporativos de MAPFRE. La Biblioteca de la Escuela de Idiomas ofrece diversidad de recursos como noticias en cada lengua; ejercicios para iniciar o para afianzar el aprendizaje; artículos para mejorar la destreza; vídeos con las mejores historias; lecciones de gramática; y vocabulario general o específico.

3. Escuela de Desarrollo Profesional: destinada a impulsar el desarrollo profesional de los empleados, incrementando su conocimiento organizativo, visión estratégica, sus conocimientos y habilidades, para aumentar así su empleabilidad.

Durante el año 2015 se han desarrollado ocho programas de desarrollo globales y regionales (en España y en los países sede de las áreas regionales) en los que han participado 140 empleados de 30 países. Todos ellos comparten una estructura homogénea y unos objetivos y contenidos comunes, combinando formación interna, con una gran implicación por parte de la dirección de MAPFRE en todo el mundo y formación externa, en colaboración con prestigiosos partners



del mundo académico (universidades, consultoras y escuelas de negocio internacionales).

Estos programas combinan:

- Contenidos internos: estrategia, estructura y negocios de MAPFRE, impartidos por ponentes internos, empleados y directivos de todas las áreas regionales, unidades de negocio y áreas corporativas.
- Habilidades Interpersonales y directivas.
- Contenidos de gestión empresarial: finanzas, marketing, entorno económico, innovación, transformación digital, que se imparten en colaboración con distintos partners, como Financial Times – IE Business School Corporate Alliance, Oxford Leadership Academy, IMD, Universidad de Alcalá, Fundación Dom Cabral, Universidad de los Andes, Universidad Anahuac.

4. Escuela de Liderazgo: cuenta con un programa global, denominado Global Management (GMP), que se estructura de acuerdo a cinco pilares: visión estratégica, entorno económico, innovación, entorno digital y liderazgo y desarrollo de personas.

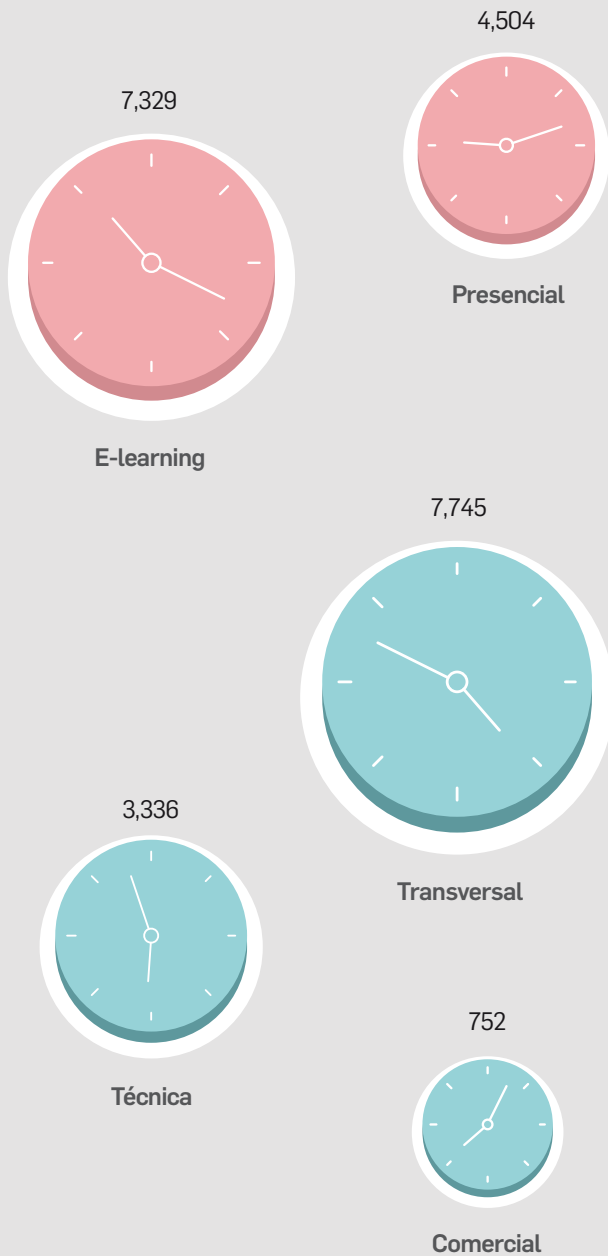
En 2015 se han desarrollado tres ediciones de dicho Global Management Program, junto con la escuela de negocios internacional IESE, donde han participado 79 altos directivos de 15 países, 3 directivos de éstos de MAPFRE PUERTO RICO. Asimismo los directivos reciben adicionalmente formación en finanzas, comunicación e idiomas, según las necesidades individuales de cada uno.

OTROS DATOS DE LA FORMACIÓN EN PUERTO RICO

INVERSIÓN EN FORMACIÓN: En el año 2015 se han invertido en formación fue \$85,833.70.



HORAS DE FORMACIÓN Por modalidades y contenidos



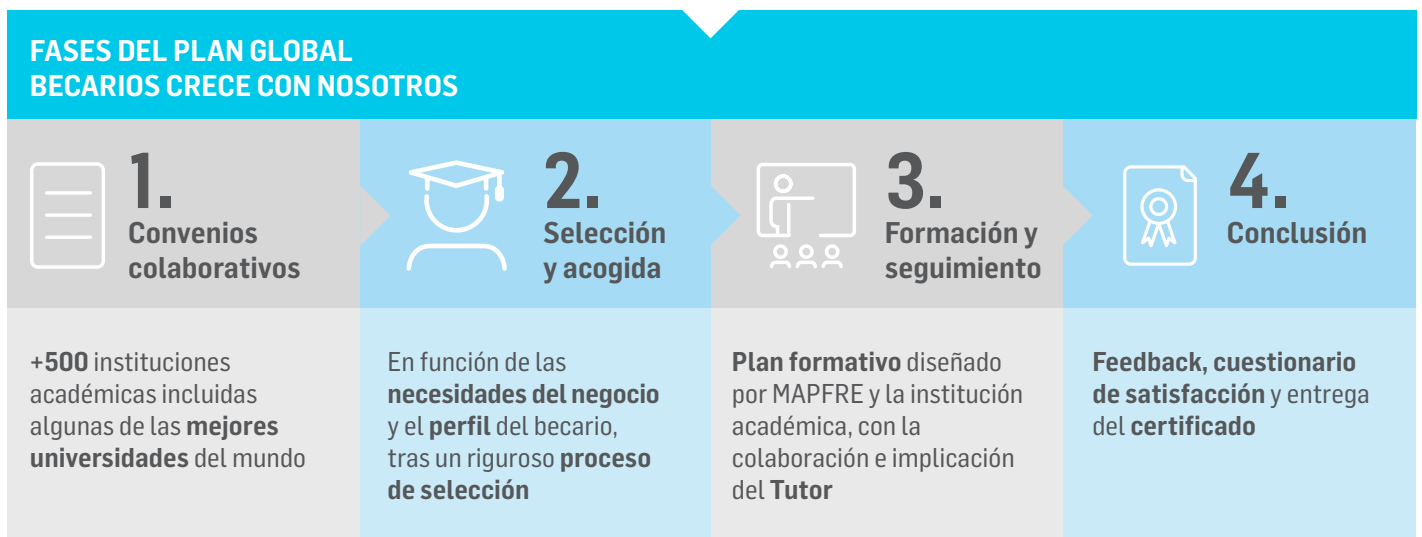
CRECE CON NOSOTROS (PROGRAMA DE BECARIOS)

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 2015, se ha diseñado un plan de becarios a nivel global, con el objetivo de establecer un marco común de actuación que regule la selección, incorporación, formación y ayuda económica de los becarios.

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.

En 2015 en MAPFRE PUERTO RICO han realizado prácticas en las empresas del Grupo 3 becarios.



4.1.4. Política de compensaciones y de reconocimiento

[G4-55, G4-EC3, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA13]

MAPFRE cuenta con una política retributiva global, cuyos principios generales son:

- Se basa en el puesto de trabajo que ocupa cada empleado.
- Es competitiva, con respecto al mercado.
- Garantiza la equidad interna.
- Es flexible y adaptable a los distintos colectivos y circunstancias del mercado.
- Está alineada con la estrategia.

La entidad se compromete a garantizar la equidad interna en las compensaciones, con especial foco a las diferencias de género. Durante el año 2015 se han analizado, a través de diferentes ratios, la equidad de las compensaciones a nivel internacional.

La retribución en MAPFRE está integrada por una parte fija, una parte variable (en función del cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los asignados al empleado) y un paquete de beneficios sociales.

En el ejercicio 2015 en MAPFRE PUERTO RICO se han abonado retribuciones por importe de 37.955.196 de euros. El 83% de estas cantidades corresponde a retribución fija y variable; el 10.6% por 100 a cotizaciones a los seguros sociales; el 10.4% a beneficios sociales; y el 0.6% a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable sobre retribución total del Grupo representa el 10.9%, con un peso en el salario de los empleados que oscila entre el 10% y el 40%, dependiendo del puesto.

Nivel de puesto	% Retribución variable sobre retribución total
Directores	40%
Jefes y Mandos	30%
Técnicos	20%
Administrativos	10%

El incremento salarial se realiza anualmente de acuerdo a lo establecido en la normativa y convenios locales, así como a las bandas salariales por puesto (que se han definido partiendo de la valoración de los puestos de trabajo y que garantiza la equidad interna), y atendiendo a los datos de mercado, a través de la participación en encuestas salariales por sector y por país, lo que aporta criterios de competitividad externa.

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.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un modelo de compensación diseñado para remunerar a sus empleados en una forma competitiva de acuerdo a la posición que ocupan, habilidades, desempeño y experiencia. El sistema de retribución es un modelo articulado con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas que trabajan en la Empresa. Además del bono de Navidad que existe por ley en Puerto Rico, los empleados de MAPFRE PUERTO RICO tienen como incentivo adicional una remuneración variable, que a diferencia de su salario, no es fija y depende tanto del desempeño individual, el cumplimiento de los objetivos de su departamento, así como el de la Empresa y su asistencia.

Todos los empleados de MAPFRE PUERTO RICO, sean entidades de Seguros o No Seguros, reciben los mismos beneficios. Además, por ley, todos los empleados tienen que estar afiliados y aportar al Seguro Social Federal, que es el sistema de retiro de los Estados Unidos, al cual tienen que estar acogidos. MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por el bienestar de sus empleados y es por esa razón que a través de los años ha procurado mejorar los beneficios que se ofrecen, lo que representa aproximadamente hasta un 35% adicional a su salario. Con carácter general, el salario en MAPFRE es significativamente superior al salario mínimo en Puerto Rico.

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:** viaje al que son invitados los 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:** Permios 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, las Compañías otorgan bonificaciones a todo aquel empleado activo que complete satisfactoriamente los cursos que se detallan a continuación, 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.

4.1.5 Bienestar y conciliación

[G4-LA2, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8]

Las medidas de conciliación pretenden ayudar a:




1 Mejorar la calidad en el empleo, con medidas como el horario flexible.	2 Facilitar la flexibilidad temporal y espacial, con medidas como el trabajo a tiempo parcial o la jornada laboral reducida y el teletrabajo.
3 Apoyar a la familia, con permisos retribuidos y no retribuidos y excedencias por motivos personales, entre otros.	4 Desarrollar las competencias profesionales, con excedencias por estudios, además de la formación ofrecida por la empresa.
5 Favorecer la igualdad de oportunidades de los empleados tras una excedencia o permiso de larga duración para lo que se desarrollan programas de integración.	

TIEMPO DE TRABAJO

MAPFRE PUERTO RICO fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados y las derivadas de su trabajo en la empresa. A esos efectos existen unas licencias sin sueldo que en casos particulares y meritorios están disponibles a los empleados. Las mismas incluyen las siguientes categorías: por razones médicas familiares, por razones personales, licencia militar, incapacidad por accidentes de automóvil (ACAA) y Licencia Deportiva Especial -(Ley 49 de 27 de junio de 1987). A pesar de que no existe una política de horario laboral flexible, se pueden considerar arreglos temporales cuando le surgen necesidades particulares, apremiantes e ineludibles a empleados. Por otro lado, no se contratan empleados a tiempo parcial permanentes, ni existe una política de trabajo a distancia o teletrabajo.

El siguiente cuadro refleja el número de empleados que en MAPFRE PUERTO RICO en el 2015 se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación relacionadas con tiempo de trabajo.



EMPLEADOS BENEFICIADOS CON MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	
MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS BENEFICIADOS
Horario laboral flexible	0
Trabajo a tiempo parcial	1
Jornada laboral reducida	5
Teletrabajo	0
Permisos retribuidos y no retribuidos	60
Excedencias por motivos personales o estudios	2
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	55

BENEFICIOS SOCIALES

Para facilitar el bienestar y la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, MAPFRE PUERTO RICO ofrece a sus empleados una amplia serie de beneficios sociales. Se facilita ayudas a empleados para situaciones espaciales normalmente derivadas por problemas de salud.

En la tabla siguiente se muestran los principales beneficios sociales.

BENEFICIOS SOCIALES DE APLICACIÓN EN EL GRUPO		
TIPO DE BENEFICIO SOCIAL		% DE EMPLEADOS BENEFICIADOS RESPECTO A LOS EMPLEADOS CON DERECHO
	Seguro de salud	91%
	Sistemas de previsión social/seguro de vida	100%
	Descuentos en seguros	49%
	Premio de permanencia en la empresa	23.7%

OTROS BENEFICIOS EN PUERTO RICO

Vestimenta casual durante el verano- los empleados pueden asistir a la empresa con ropa casual, pero cumpliendo con las normas de vestimenta existentes en la compañía. MAPFRE PUERTO RICO permite esta vestimenta todos los días de la semana de junio a septiembre de cada año.

Talleres abiertos de Formación - los interesados en aprender sobre distintas temáticas pueden inscribirse independientemente de su posición y/o rol dentro de la organización en estos cursos.

Servicios médicos en las facilidades- MAPFRE PUERTO RICO contrata un médico que atiende los empleados dos veces a la semana con previa cita durante el horario laboral en las oficinas de MAPFRE, mientras no sean accidentes de trabajo.

Servicios de enfermería- se ofrece los primeros auxilios de cualquier emergencia que surja, atendiendo de martes a viernes en el área de Recursos Humanos.

Gimnasio- contamos con entrenadores profesionales, facilidades, equipo para hacer ejercicios y variedad de clases con instructor.

Servicio de Transportación - MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 1 autobús propio para trasladar a la estación más cercana del Tren Urbano, en la mañana y en la tarde, a todos los empleados que lo utilizan este medio de transporte para ir y venir al trabajo.

Servicio de cafetería, máquinas de café y periodos de meriendas.

Estacionamiento

Eventos con el Presidente y regalos por antigüedad desde el vigésimo aniversario cada 5 años.

Vacaciones adicionales por antigüedad comenzando desde el vigésimo aniversario, hasta un máximo establecido.

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 las siguientes:

Actividades culturales: talleres educativos de cultura y seguridad vial a través de Fundación MAPFRE.

Ofertas y descuentos para empleados en productos y en la contratación de servicios comercializados por entidades de MAPFRE PUERTO RICO y otras entidades externas.

Fiestas con empleados y niños y fiesta de Navidad.

Actividades de voluntariado en hogares de Ancianos, niños víctimas de maltrato, personas con discapacidad y otros.

EMPRESA SALUDABLE

En 2015, a nivel corporativo el Consejo de Administración de MAPFRE ha aprobado la nueva redacción de 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. Aunque la base del modelo de empresa saludable se encuentra en la esfera relativa a entorno laboral y está constituida por todas aquellas acciones tradicionalmente enmarcadas en el concepto de prevención de riesgos laborales, el modelo va más allá, ya que pretende tratar a la persona de manera global, es decir, tanto en el aspecto de salud física como mental, y tanto en el entorno laboral como el personal.

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.

El Modelo de Empresa Saludable, se resume en el siguiente gráfico, en el que se muestran los diferentes ámbitos de actuación.



Entorno Laboral

[G4-LA3]

De acuerdo a este modelo es preciso trabajar para mejorar el entorno laboral en su sentido más amplio para a ser una empresa promotora de salud entre los empleados.

ENTORNO LABORAL

PUERTO RICO

- 12 evaluaciones de riesgos laborales
- 297 horas de Formación
- Campañas sobre seguridad, Campañas de Prevención y Salud
- 1,032 consultas médicas
- 76 evaluaciones de apoyo psicológicos
- Clínicas de Visión, Vacunación
- Boletines y comunicados sobre el cuidado de la salud
- Programas de desalojos del edificio
- Botiquines de primeros auxilios y desfibrilador


	2014		2015	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de accidentes laborales*	7	18	7	21
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	6,547.86	25,236.46	7,508.11	24,632.69
Número de horas perdidas por accidente laboral	472.5	1,253.49	868.25	1,400.50
Porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas	1.65%	3.33%	1.59%	3.87%

*Los datos de España solo consideran los accidentes que han causado baja laboral

En MAPFRE PUERTO RICO el número de bajas por maternidad en el año 2015 ha sido de 1 y el número de bajas por paternidad 0. El 88.88% de las mujeres y el 100 de los hombres que disfrutaron esta baja regresan al trabajo una vez concluido ese periodo.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

El objetivo principal de las actuaciones de promoción de la salud es la prevención de las enfermedades no transmisibles, así como optimizar la atención sanitaria, establecer cauces y procedimientos de asesoramiento y apoyo médico y psicológico y desarrollar campañas globales de salud.



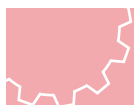
PROMOCIÓN DE LA SALUD

PUERTO RICO

- _ Contamos con una oficina médica con enfermería
- _ Ferias de Medicina Alternativas
- _ Masajes
- _ Clínicas de Vacunación
- _ Orientaciones para la prevención de enfermedades del corazón, la diabetes y el cáncer
- _ Pruebas preventivas de colesterol, glucosa
- _ Clínicas de alta presión
- _ Peso y Masa Muscular

ACTIVIDAD FÍSICA Y ALIMENTACIÓN

Son los pilares de una buena salud. Se trata de promover la realización de actividades deportivas entre los empleados, así como facilitar información acerca de una alimentación sana, apetecible y divertida. Además, se han realizado actividades concretas:



ACTIVIDAD FÍSICA Y ALIMENTACIÓN

PUERTO RICO

- _ Contamos con una cafetería con diversidad de opciones
- _ Clínicas de Nutrición
- _ Mercado de productos naturales
- _ Plaza de frutas y vegetales
- _ Durante todo el año se realizan diversas campañas para promocionar la actividad física en nuestro gimnasio
- _ Todas las semanas se comunica los programas de ejercicios que se estarán ofreciendo en el gimnasio como lo son; clases de zumba, cardiovascular, aeróbicos, pilates, abdominales, yoga, entre otros.

BIENESTAR MENTAL

Dado que los riesgos psicosociales y las enfermedades mentales son temas emergentes que preocupan a las empresas y a la sociedad en general, en esta esfera se trata de temas como la gestión del estrés, el aprendizaje de conductas positivas o herramientas de eficacia personal, así como temas relativos al apoyo psicológico de empleados y familiares.

BIENESTAR MENTAL

PUERTO RICO

- A través del programa PAE se dispone de asesoramiento psicológico telefónico y de visitas y/o terapias en consultorio con Profesionales en el tema de la salud mental.
- Actividades de Voluntariado.
- Actividades realizadas para la Gestión del Estrés: Día de Diversión y Salud
- Seminario al personal sobre el protocolo sobre el manejo de la violencia doméstica.
- Tiempo de descanso de 15 minutos durante la mañana

ENTORNO PERSONAL

Son actividades relacionadas con la salud y el bienestar de los trabajadores y sus familias en su esfera personal. Se trata de temas como el cuidado de personas dependientes a cargo del empleado, la educación de los hijos, la prevención de accidentes no laborales, etc.

ENTORNO PERSONAL

PUERTO RICO

- Cuartos de Lactancia
- Integración de la familia en actividades de voluntariado y día familiar
- Charla a las personas con 55 años hogar sobre la preparación hacia el retiro



En la Semana MAPFRE: Objetivo Salud se llevaron a cabo actividades deportivas con los empleados

1ª SEMANA MAPFRE: OBJETIVO SALUD

Durante todo el año 2015 en MAPFRE PUERTO RICO se trabajó con la campaña de Empresa Saludable.

En las actividades participaron sobre 500 empleados los cuales se beneficiaron de las diferentes alternativas ofrecidas.

Los objetivos de las actividades fueron:

- Implantar la directriz de trabajar actividades de empresa saludable.
- Promover campañas de Fundación MAPFRE.
- Aprovechar sinergias con otras áreas (MAPFRE Cuida de Tí).
- Potenciar los mensajes sobre salud con contenidos relativos a la salud y bienestar durante todo el año.
- Además, reforzamos el uso de la herramienta MAPFRE Fit, para que los empleados se nutran de información relacionada a las actividades físicas, la nutrición y temas de prevención de enfermedades.
- Se realizó una actividad tanto para empleados y familiares denominado Día de Diversión y Salud donde pudieron disfrutar de clínicas de salud, mercado de alimentos saludables, taller de aeróbicos, y otras actividades de relajamiento y eliminación del estrés.



4.1.6. Clima organizacional y reputación interna

Durante el año 2015 a nivel corporativo se han realizado encuestas de satisfacción, compromiso y reputación en algunos de los principales países donde MAPFRE está presente. Great Place To Work (GPTW) es una encuesta para la medición de la satisfacción y compromiso de los empleados, que en el año 2015 se ha realizado en 13 países y en la que han participado un total de 9,786 empleados. MAPFRE se ha posicionado dentro de los rankings de Best Workplace en Brasil, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú y República Dominicana; además de en América Latina, América Central y Caribe.

MAPFRE PUERTO RICO estará participando de esta encuesta para el 2016.

4.1.7. Comunicación interna

MAPFRE 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. Durante el año 2015 se han realizado encuestas para conocer la importancia que los empleados dan a los temas que son relevantes para MAPFRE en materia de Responsabilidad Social y sobre innovación.

En MAPFRE PUERTO RICO tenemos varios canales de comunicación entre los cuales hacemos referencia a los que consideramos más relevantes y de mayor impacto.

Desayuna con tu Presidente – Durante el 2015 se han continuado este esfuerzo de comunicación horizontal directa con los empleados, es para conocer de primera mano y “sin filtros”, sus inquietudes, ideas y propuestas; y enfatizar la

importancia del compromiso que cada empleado debe tener con su empresa.



Desayuno con el Presidente

Como parte de esta iniciativa también se visitaron las sucursales alrededor de la isla para conocer el sentir e inquietudes de los empleados.



Visita y desayuno en la sucursal de Carolina



Buzón de Sugerencias Virtual – con el lema “Hazte sentir, porque tú eres parte de Nuestra MAPFRE”, este innovador canal de comunicación virtual donde, de manera confidencial, el empleado envía directamente al Presidente y al responsable de cada departamento, sus ideas, opiniones y sugerencias, como insumo para continuar innovando y mejorando nuestros procesos y servicios.



Nuestra MAPFRE - boletín informativo digital para compartir y comunicar a los empleados por correo electrónico, las perspectivas más importantes sobre la empresa y cualquier otra información relevante a la plantilla.



Conoce tu Fundación – boletín informativo digital donde se dan a conocer a los empleados las iniciativas y actividades que lleva a cabo la Fundación en Puerto Rico.

Comunicación Institucional – comunicación vía electrónica desde donde se comparten los comunicados oficiales de MAPFRE.

Comunicación del Presidente de MAPFRE – comunicación digital desde donde se comparten las comunicaciones directas a los empleados que envía el Sr. Huertas, Presidente de MAPFRE.

Medioambiente – comunicación vía correo electrónico desde donde se comparte información relacionada a temas medioambientales, iniciativas mundiales de las Naciones

Unidas, así como las campañas que se llevan a cabo a nivel local relacionadas a este importante tema, con el propósito de crear conciencia entre los empleados.

100% Calidad – comunicación desde donde se comparte y envían temas relacionados a la Calidad en el Servicio.

Responsabilidad Social – comunicación vía correo electrónico donde se envían temas relacionados a la Responsabilidad Social de la Empresa, así como encuestas.

MAPFRE Solutions – comunicación vía correo electrónico donde se mantienen informado los empleados sobre los productos y servicios no asegurables.

Intranet – Canal oficial de información de la Empresa en donde el empleado puede mantenerse al tanto de las noticias de interés, así como información sobre normativas institucionales, plan estratégico global, mensajes del presidente, videos y concursos, entre otros.

Docuportal – herramienta utilizada por las diferentes unidades de la Empresa en la que se brinda información a los empleados específica de cada área. Mediante este canal los empleados también tienen acceso al portal de ADP, Manual del Empleado, entre otros.

Sistema EBS - este es un medio adicional de comunicación que MAPFRE para mantener informados a nuestros empleados en caso de cualquier contingencia o eventualidad que haya que tomar durante una emergencia o desastre natural.

4.1.8. Representación legal de los trabajadores

[G4-11, G4-LA4, 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.

VOLUNTARIOS

Fundación MAPFRE

4.1.9. 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 2015 el Programa de Voluntariado Corporativo se llevaron a cabo **52** actividades dirigidas a la infancia, adolescencia, personas con discapacidad, personas desfavorecidas, campañas solidarias, donación de sangre entre otras actividades llegando a **12,974** personas (directas e indirectas). Las horas dedicadas a los proyectos de voluntariado fueron **331**. Tenemos un total de **283** voluntarios registrados.

MAPFRE PUERTO RICO
recibió el premio de
Coordinador de País
2014 entre 21 países
participantes





Voluntarios en MAPFRE orientando a niños Hogar Niño Jesús



Entrega donativo de artículos para mercadillo del Hogar de Niños San Andrés



Voluntarios MAPFRE Objetivo Cero por nuestros ciclistas

Nos fue otorgado por Fundación MAPFRE el Premio de Coordinador de Voluntario entre todos los países que tienen Programa de Voluntariado Corporativo de MAPFRE.

A continuación se reseñan las principales actuaciones de voluntariado llevadas a cabo en PUERTO RICO, con sus impactos:

En el apartado MAPFRE PUERTO RICO y la Sociedad de este informe, se detallan las principales actuaciones de voluntariado corporativo llevadas a cabo durante 2015.

GUÍA DE CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES PROPIAS Y EXTERNAS 2015			
LÍNEA DE ACTUACIÓN	CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES	IMPACTO BENEFICIARIOS	NÚMERO DE ACTIVIDADES
NUTRICIÓN	"Alimentos con Corazón" (Actividades en huertos, Becas comedor, Colectas de alimentos, Colectas de dinero, comedores Sociales, entrega de bolsas de comida, meriendas, Nutrición Comunitaria...)	600	5
SALUD	Apoyo Psicosocial (Compartiendo ilusión, Dibujando Sonrisas, Decoración Hospitalaria, Visitas en centros de mayores, Visitas a Hospitales, charlas de prevención contra el maltrato de género...) Soy Donante (Colectas de dinero, donación de Sangre, Órganos, cabello, médula)	7,502	7
EDUCACIÓN	"El corazón de Mapi" Pequeños solidarios "Hazlo Útil" (Adecuación de instalaciones de escuelas, bibliotecas, becas estudio, colecta de material escolar, ropa, calzado, refuerzo escolar...)	1,324	8
MEDIO AMBIENTE	Recicla de Corazón (Reciclaje de Pilas, de móviles) "Comprometidos con el Medio Ambiente" (Actividades de sensibilización con el medio ambiente, charlas, limpieza de playas, lagunas, Talleres con animales o especies protegidas ...)	1,300	5
ACTUACIONES TRASVERSALES	Comercio Solidario (Mercadillo Solidario, rastrillos, bazares, trueques...) Mes Solidario FUNDACIÓN MAPFRE (Todas las actividades que se hacen en Noviembre Solidario) "Un juguete, Una Alegría" (Celebraciones infantiles, Colectas de artículos de bebé, bombones, chocolates, dulces, Juguetes, Fiestas de Navidad, Entrega de juguetes, Fiestas de Reyes...) Campañas Solidarias (Colecta de artículos de higiene y aseo, gafas, material de oficina, ropa, calzado...) Actividades transversales con otras áreas fundacionales o con campañas de negocio o empresa (Apoyo logístico, participando en las actividades con actividades de voluntariado) Cooperación Solidaria (Canalizar donaciones que hacen personas relacionadas con MAPFRE y Canalizar excedentes de material o material descatalogados de MAPFRE) Mantenimiento de Instalaciones (Compra de mobiliario, enseres, similares, construcción de viviendas, construcción de zonas lúdicas, limpieza, pintura, arreglo de fachadas de instalaciones) Campañas de Fidelización (encuentro de voluntarios y similares...) Voluntariado Profesional Otras Actividades (Viaje Solidario, Concurso Proyectos solidarios, Carreras solidarias...) Micro donaciones (presenciales y online) Formación a Voluntarios (curso online de Voluntariado, charlas, actividades de sensibilización...)	2,248	27
Total		12,974	521

4.2. MAPFRE PUERTO RICO Y SUS CLIENTES

[G4-8, G4-9]

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 cuatro temas materiales y relevantes relacionados con los clientes que han sido identificados mediante el estudio corporativo de materialidad 2015. Estos temas son: garantizar la privacidad de los datos

de los clientes, conocer la satisfacción de los clientes y facilitar información y etiquetados de los productos y servicios. Así también como contar con productos y servicios diseñados para el beneficio social.

Por otra parte 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 con más de 354 mil clientes particulares y empresas.

	CUOTA DE MERCADO DE MAPFRE	CUOTA DE MERCADO DE NO-VIDA	CUOTA DE MERCADO DE VIDA	POSICIÓN DE MAPFRE EN EL RANKING GLOBAL DEL PAÍS
	%	%	%	Unidades
Puerto Rico	4	4	1	9

El mercado de seguros de Puerto Rico sigue siendo muy competitivo, en particular en las líneas comerciales que no están reglamentadas por la Oficina del Comisionado de Seguros. Por otro lado la situación económica continúa y ejerce una presión adicional sobre el crecimiento de primas y sostenibilidad de los niveles de beneficios. Es por ello que 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 (7) Centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas, y un taller propio para la reparación de los vehículos siniestrados.



Centro de inspección ubicado en la sucursal de Ponce

Un (1) Taller propio para la reparación de vehículos.



MULTISERVICAR, convenientemente ubicado en Isla Verde, frente al aeropuerto internacional Luis Muñoz Marín.

Cuatro (4) Centros de Inspección. En Multiservicar ponemos a disposición de nuestros clientes el servicio de inspección de vehículos, necesario para renovar el marbete. También contamos con diferentes centros de inspección alrededor de toda la isla, ubicados en Bayamón, Ponce y Carolina,

Una (1) Unidad de diagnóstico del automóvil para realizar revisiones gratuitas de los vehículos y fomentar así la seguridad.



Unidad de diagnóstico del automóvil para realizar revisiones gratuitas de los vehículos.



Taller Borinquen, ubicado en Hato Rey, uno de los 20 talleres de la RED DE TALLERES MAPFRE

Red de 20 Talleres con los que existen acuerdos para reparar los vehículos siniestrados.

Aplicación móvil MAPFRE PUERTO RICO para acceder a determinados servicios del Grupo.



Aplicación móvil MAPFRE, accesible todo el tiempo.

En 2015 MAPFRE PUERTO RICO ha pagado \$192.4 millones en indemnizaciones a clientes y reclamantes.

Innovación

[G4-2, G4-4, G4-FS5, G4-FS6]


La orientación al cliente es uno de los ejes principales del Plan Estratégico de MAPFRE, en el que se ha identificado la innovación como una de las herramientas que ayuda a ofrecer soluciones aseguradoras enfocadas a las necesidades del cliente, centro de toda la actividad empresarial del Grupo. La innovación en productos y servicios orientados al cliente se convierte así en una pieza fundamental para que MAPFRE alcance sus objetivos a corto, medio y largo plazo, y consolide su posicionamiento como "aseguradora global de confianza".

En este sentido, se puso en marcha el modelo de innovación de MAPFRE, diseñado para fomentar la cultura de innovación en toda la organización y dar respuesta a los retos de negocio. Para ello a nivel corporativo se constituyó un Comité Corporativo de Innovación y se creó la Dirección Corporativa de Innovación.

El modelo de innovación de MAPFRE está al servicio de la estrategia, tanto global como localmente, y se convierte en uno de los instrumentos clave para lograr la diferenciación y ayudar a alcanzar los objetivos. La innovación está orientada hacia las prioridades estratégicas y hacia la evolución de propuestas de valor para los clientes.

Nuevos productos y servicios

A continuación se incorporan los productos más novedosos lanzados en todos los mercados en 2015:

PAÍS	RAMO	MODALIDAD DE PRODUCTO/ SERVICIO
ÁREA TERRITORIAL IBERIA		
 Puerto Rico	Patrimoniales	– Segurviaje Premium: ofrece coberturas adicionales al actual producto, como la cancelación e interrupción del viaje en caso de hospitalización o muerte de un familiar cercano.


Productos y servicios de alto contenido social

[G4-4, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS7, G4-FS13, G4-FS14, G4-FS15]

MAPFRE PUERTO RICO mantiene productos dirigidos específicamente a colectivos de bajo nivel de renta con el objetivo de generar valor a la sociedad favoreciendo el acceso de la población con menos recursos a productos aseguradores.

Se trata de productos con coberturas básicas adaptadas a las necesidades concretas de cada país, y con primas reducidas; se distribuyen, sobre todo, a través de canales no convencionales; y contribuyen a prevenir y cubrir los riesgos personales de estos colectivos y fomentan la cultura aseguradora.

En el siguiente cuadro se muestran los principales seguros dirigidos específicamente a los colectivos con niveles de ingresos limitados:

PAÍS	RAMO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	PORC. SOBRE TOTAL PRIMAS	PORC. SOBRE TOTAL RAMO	Nº DE ASEGURADOS
 Puerto Rico	Automóviles	– Auto Plus cubre la RC, muerte y asistencia en carretera por 36 dólares anuales. Y la Póliza Trébol provee cubierta para grandes daños únicamente por colisión desde un coste inferior a 200 dólares anuales.	0.03	0.1	487
	Automóviles	– Un producto que da asistencia inmediata en carretera al asegurado, por sólo 45 dólares anuales por el primer vehículo y 25 por los siguientes.	0.02	0.1	12,035

Productos y servicios medioambientales

[G4-4, G4-EC2, G4-EN12, G4-EN27, G4-FS1, G4-FS3, G4-FS8]

El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO por la conservación del medio ambiente, el fomento del ahorro y la eficiencia energética, y la voluntad de hacer frente al cambio climático se manifiesta, entre otras acciones, a través de la creación de productos aseguradores específicos, tanto para proyectos relacionados con el desarrollo sostenible como para la gestión del riesgo ambiental.

Las actuaciones medioambientales dirigidas a los clientes se pueden agrupar en tres categorías:


– **Gestión del Riesgo Ambiental**, que incluye coberturas de daños, Responsabilidad Civil y Responsabilidad Medioambiental; servicios para la identificación, análisis, evaluación y control de riesgos; y revisión y seguimiento de la evolución de los riesgos y de sus 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 medioambiental y el ahorro de recursos**, como las instalaciones de carga para vehículos eléctricos, la recuperación de piezas de vehículos, las reformas para proporcionar ahorro de energía, etc.

La siguiente tabla muestra las principales magnitudes de los productos y servicios medioambientales. El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO por la conservación del medio ambiente, se manifiesta, entre otras acciones, a través de la creación de productos aseguradores específicos para la gestión del riesgo ambiental. En MAPFRE PUERTO RICO bajo el ramo de Auto Comercial existe la cubierta de MCS-90 dirigida a indemnizar por los gastos necesarios para restaurar el medio ambiente en caso de contaminación como consecuencia de productos transportados por un vehículo cubierto. La cubierta de Pollution (Contaminación) está disponible vía reaseguro facultativo, previa aceptación por parte de MAPFRE PUERTO RICO.

A continuación se detallan los principales seguros y servicios relacionados con el ámbito medioambiental:

ÁREA TERRITORIAL INTERNACIONAL				
 Puerto Rico	– MCS-90: Póliza de transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.	0.06	0.61	82

Canales de comunicación con el cliente

[G4-FS5]

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.

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

La RED de distribución está integrada por 8 oficinas que facilitan una atención personal y directa a través de 1,458 agentes y corredores.

Oficinas bancarias 8 entidades con las que MAPFRE PUERTO RICO tiene acuerdos para la comercialización de sus productos.

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

Aplicación móvil MAPFRE PUERTO RICO 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 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 Contact Center proporciona atención permanente durante las veinticuatro horas de todos los días del año; y permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con sus pólizas y/o servicios que tienen contratados. En 2015 en MAPFRE PUERTO RICO se gestionaron más de 500,000 contactos y 90,000 transacciones.

Trimestralmente se realiza un informe sobre la operativa de los Contact Centers analizando, entre otros indicadores estratégicos el número de contactos realizados, los diferentes canales de comunicación con el cliente, el porcentaje de agentes propios que desarrollan su actividad en estos centros o los tiempos de espera.

A cierre de 2015 se observan los siguientes parámetros:

Los volúmenes de actividad muestran una leve disminución de transacciones y un aumento de contactos respecto al año anterior. En MAPFRE PUERTO RICO se refleja un incremento de 27% en la cantidad de contactos y de 19% en las transacciones.

El 99 % de los contactos en MAPFRE PUERTO RICO proceden de llamadas entrantes (68%) y salientes (31%).

Los principales canales no telefónicos de los que disponen los Contact Center son el email y el fax así también otros canales no telefónicos como el "chat" y la página web.

En MAPFRE PUERTO RICO las asistencias constituyen el 18% de las transacciones.

A nivel corporativo el 2015 ha sido el primer año de un proyecto trianual, denominado Digital Dispatch, que pretende mejorar sustancialmente la eficiencia en los Contact Centers, así como la calidad en la entrega de los servicios a los clientes. Digital Dispatch debe proveer de forma automática –sin intervención humana y libre de errores– los requerimientos de servicio a la red internacional de proveedores. De este modo y una vez conocidas las necesidades de servicio de los clientes, el sistema se encarga de la petición del servicio a los proveedores, seleccionando el más próximo por ubicación GPS o el más adecuado –según las reglas de negocio habilitadas–, realizando esta transacción en un tiempo más corto que si se hubiera ejecutado con la intervención de un agente. En MAPFRE PUERTO RICO esperamos implementar el Digital Dispatch para los servicios de Asistencia en Carreteras.

Otros medios de comunicación con los clientes, representantes autorizados, productores y agencias generales regulares y bancarias son:

Servicio Postal: La comunicación con nuestros clientes también se lleva a cabo con el envío de correspondencia relacionada a cotizaciones, pólizas, renovaciones, entre otras, las cuales van acompañadas de una comunicación del Presidente.

Hojas sueltas y correos electrónicos para informar sobre nuevos productos o cambios.

Pantallas y televisores en las salas de espera donde se pasa información corporativa.

CRM: Siglas que hacen referencia a la herramienta "Customer Relationship Management", un sistema informático de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al mercadeo.

"Bulletin Boards" (tablones de edictos), así como posters y carteles en los elevadores.

Redes Sociales, las que permiten entre otras funcionalidades, realizar consultas y acceder a plataformas de resolución de dudas y/o incidencias. Durante este año se ha continuado en el desarrollo de la estrategia de redes sociales, definiendo procesos específicos de atención al cliente para cada región y tipo de red social.

Por otra parte la confidencialidad y seguridad sobre los datos personales que los clientes proporcionan a MAPFRE es un compromiso irrenunciable. Para ello existen procedimientos específicos, entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad de los trabajadores, colaboradores y proveedores, así como auditorías periódicas, que permiten garantizar la protección de los datos de los clientes. MAPFRE es también consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir su imprescindible protección.

Calidad en MAPFRE

[G4-PR5]

OBSERVATORIO DE CALIDAD MAPFRE

En el marco de una iniciativa corporativa MAPFRE desea garantizar la calidad de los productos que ofrece es un objetivo primordial. Por ello, y con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, durante el año 2015 se ha definido el Modelo Global de Medición de la Experiencia del Cliente MAPFRE. A este efecto, se ha creado el Observatorio de Calidad MAPFRE, encargado de realizar todas las mediciones de calidad percibida y entregada, mediante encuestas a los clientes.

Con esta iniciativa se 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.

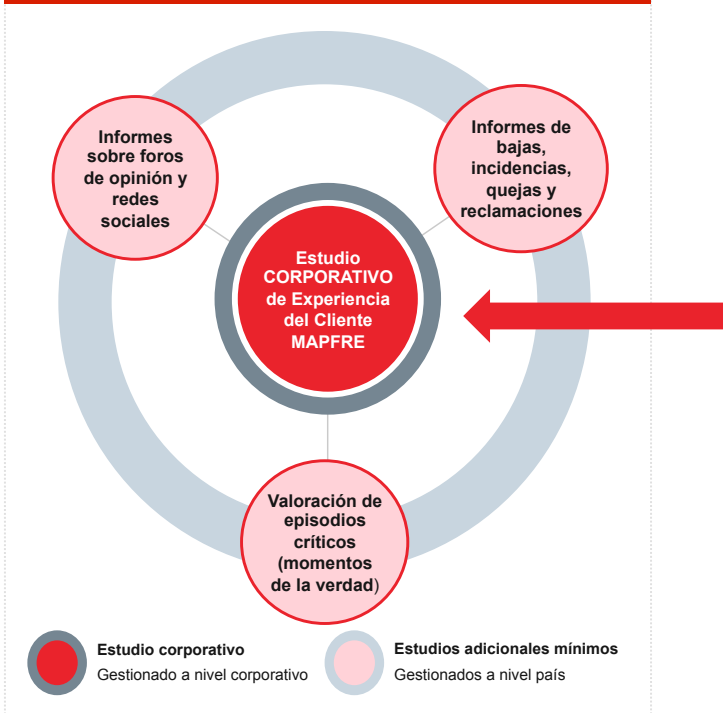
Dotar a los países de una herramienta que les ayude a definir e implementar acciones, asignando el nivel de prioridad más adecuado.

Establecer metas de mejora y aspirar a ser referencia en Experiencia Cliente, en todos los países y ramos.

El Observatorio de Calidad MAPFRE medirá la experiencia de cliente 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 proporcionarán datos sobre el nivel de Experiencia del Cliente, que ayudarán a tomar decisiones a las distintas áreas de negocio de MAPFRE, teniendo como eje siempre el cliente.

MODELO GLOBAL DE MEDICION DE EXPERIENCIA CLIENTE



OBSERVATORIO DE CALIDAD MAPFRE

Estudio Corporativo de Experiencia del Cliente MAPFRE

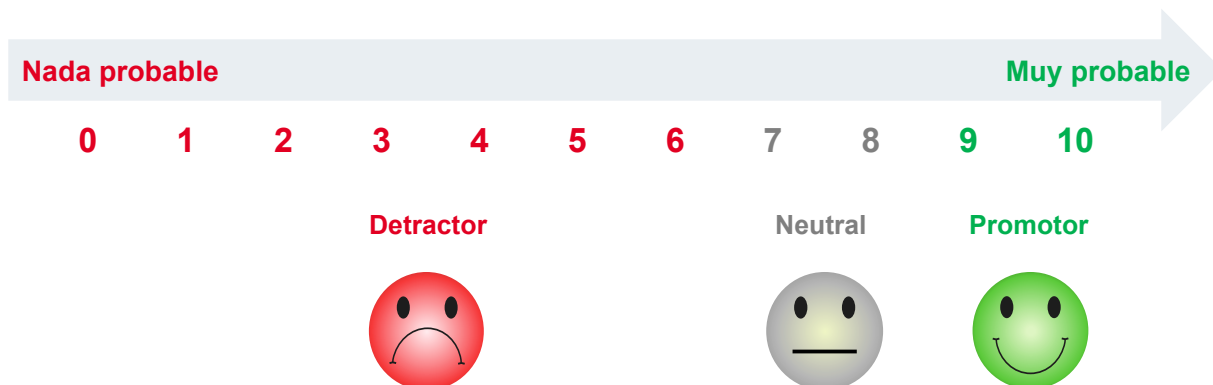


- **Calidad percibida por los clientes**
 - NPS y causas raíz
 - Nivel de satisfacción en episodios críticos
 - Valor económico de la experiencia del cliente
 - Comparativa con competidores
- Encuestas telefónicas* a clientes MAPFRE y Competidores
- Informe **semestral**

Realizado desde Corporativo

La metodología elegida para el estudio corporativo de Experiencia de Cliente es el NPS® (Net Promoter Score), un indicador para medir la lealtad del cliente. El NPS® se basa en la pregunta:

En una escala del 0 al 10, donde 0 es nada probable y 10 es muy probable, **¿con qué probabilidad recomendaría MAPFRE a un amigo o familiar?**



MAPFRE PUERTO RICO cuenta con distintos sistemas de medición de calidad para varios de sus proveedores. En MAPFRE VIDA se hacen encuestas de satisfacción a los proveedores, al igual que a la Red de Talleres y Grúas. A esta última también se le hacen pruebas de fidelidad y de la calidad en el servicio que ofrecen en el transcurso del año. En adición se hace una encuesta de calidad al cliente de MAPFRE Asistencia, donde se mide la satisfacción del servicio que prestaron a cada asegurado en particular.

El Departamento de Proveedores de Salud Comercial realiza al proveedor una encuesta de calidad al servicio, en donde se mide el grado de satisfacción sobre el servicio ofrecido.

En Reclamaciones de Propiedad, los principales parámetros de medición que se utilizan con sus proveedores son: la reputación del proveedor en el entorno en que se desempeñan, la calidad de su trabajo y la capacidad para responder a nuestras necesidades.

En Informática se revisan los cumplimientos de objetivos de los consultores dos veces al año. Se mantiene un documento de control donde se establece la carga de trabajo de los recursos y se monitorea el cumplimiento de las fechas y tareas expuestas en dicho documento.

MAPFRE PUERTO RICO dedica 3 empleados al seguimiento y control de la calidad y 11 Promotores de Calidad, quienes son empleados de diversos departamentos y áreas, y colaboran directamente en temas de calidad.

Asimismo, se llevan a cabo controles internos de gestión para evaluar los tiempos de respuesta y estudiar las incidencias y reclamaciones; se realizan visitas de control de calidad; y encuestas de satisfacción al cliente. En estas encuestas se hace un seguimiento especial sobre la resolución de las solicitudes; la calidad ofrecida y percibida en términos de forma de acogida; la expresión oral, utilización del lenguaje; el tratamiento de las llamadas; la solución al primer contacto; y el conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas. Estos informes permiten hacer un seguimiento periódico sobre la calidad percibida por los clientes, así como de la evolución de la cartera y establecer acciones específicas encaminadas a la fidelización y reducción de las anulaciones. Asimismo, para los empleados que prestan atención a los clientes se establecen planes de formación específicos en las habilidades propias de la labor que desempeñan y en técnicas necesarias para su trabajo, entre las que destacan:

Orientación al cliente

Técnicas de atención al cliente

Estrategias de venta telefónica

Manejo de conflictos

Comunicación interpersonal

Productos MAPFRE

Procedimientos internos (gestión de cobros, siniestros y reclamaciones)

:

Fidelización en MAPFRE

[G4-PR5]

MAPFRE PUERTO RICO lleva a cabo diferentes encuestas de calidad con el objetivo de establecer una metodología de trabajo continuada en el tiempo que permita escuchar a los clientes en cada uno de los canales de contacto y en cada interacción que tenga con MAPFRE.

De esta manera, se podrá medir este contacto con la información analítica que tiene la compañía y, con todo ello, poder actuar en tres líneas:

Orientar los procesos, operativas, servicios y herramientas en función de lo que percibe y expresa el cliente.

Actuar con los clientes de forma proactiva, potenciando clientes promotores de la compañía.

Desarrollar acciones que propicien la interacción de los clientes potenciando la fidelización de los mismos.

Entre las actuaciones realizadas en 2015 se encuentran, entre otras, el desarrollo de diferentes aplicaciones destinadas a una gestión más específica de la relación con los clientes a través de cualquier canal.

Reclamaciones y quejas

[G4-2, G4-PR4, G4-PR8, G4-PR9]

MAPFRE a nivel corporativo promueve que sus clientes, en cualquier país del mundo donde opere en seguro directo, dispongan de un cauce interno para la defensa extrajudicial de sus derechos derivados de sus contratos y vela por preservar su confianza cumpliendo con el compromiso de otorgarles la mejor atención, promoviendo la implantación interna de órganos de protección de sus derechos.

Pólítica global de gestión de Reclamaciones y quejas



INDIVIDUAL

Facilitar al cliente un procedimiento extrajudicial gratuito, voluntario, ágil, sencillo y breve para atender, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones cuando, a su juicio, la entidad no ha satisfecho sus pretensiones.

Proporcionar en las pólizas información sobre dicho procedimiento, así como en la página web de cada país. Este procedimiento extrajudicial no obstaculiza el derecho de los clientes al ejercicio de las acciones previstas legalmente, tanto judiciales como administrativas.

Implantar, en su caso, la institución del Defensor del Asegurado, de acuerdo a la normativa local en cada país, para conocer y resolver las reclamaciones promovidas por los tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros, así como de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones promovidos, gestionados o depositados en MAPFRE y los derechohabientes de todos ellos.

COLECTIVO

Preservar la confianza de los clientes en el funcionamiento y capacidad de las entidades de MAPFRE con las que tienen contratados productos. Para ello, los Departamentos de Reclamaciones y, en su caso, el Defensor del Asegurado emitirán anualmente criterios generales de actuación y recomendaciones, respectivamente, extraídos de su experiencia en la atención de reclamaciones y quejas con el fin de disminuir su número y mejorar el servicio.

En Puerto Rico, los reclamos de los asegurados tradicionalmente han sido atendidos por el ente regulador, la Oficina del Comisionado de Seguros. La legislación vigente no requiere que se tenga un órgano interno que atienda las quejas de los clientes. No obstante, en MAPFRE PUERTO RICO se continúan tomando medidas para la constante mejora en la atención y satisfacción del cliente, siendo ésta una de las fortalezas de la Empresa.

La Oficina del Comisionado de Seguros admite para trámite toda queja que se le presenta. Todo cliente inconforme con una determinación del Asegurador presenta su queja ante la Unidad de Investigaciones de la Oficina del Comisionado de Seguros. La entidad a su vez procesa y canaliza los reclamos ante las aseguradoras.

En la Unidad de Automóviles hay un recurso encargado de la Calidad y Servicio al Cliente, con el propósito de atender quejas o reclamaciones de clientes insatisfechos. Existe además, un sistema de control de quejas, llevando un registro de cartas con quejas de clientes manteniéndose las mismas identificadas por ramo, número de reclamación, ajustador y fecha de recibo. También se mantiene un registro con cartas de agradecimiento y buen servicio.

Además para asegurar un servicio de excelencia se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Encuestas de satisfacción que permiten conocer el grado de satisfacción de los clientes que han acudido al procedimiento de reclamaciones y quejas.
- Reducción del tiempo de respuesta a las reclamaciones y quejas que presentan los clientes implantando soluciones tecnológicas que favorecen la gestión documental.
- Informes sobre aspectos específicos, como por ejemplo tiempos medios de resolución y seguimiento de las reclamaciones y quejas no admitidas.
- Recomendaciones y criterios generales de actuación emitidos para mejorar la relación con los clientes a base de los argumentos expuestos en las quejas y reclamaciones tramitadas y posterior implementación y supervisión.





PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA GLOBAL DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Disponer en cada país donde MAPFRE opera en seguro directo de un Departamento de Reclamaciones cuyas competencias y actividad se contienen en un Reglamento para la Solución de Conflictos entre las Sociedades del GRUPO MAPFRE y los Usuarios de sus Servicios Financieros

Separación del Departamento de Reclamaciones de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización

Implantación opcional de un Defensor del Asegurado

Emisión de Criterios Generales de Actuación y Recomendaciones destinados a disminuir el número de Reclamaciones y Quejas y a mejorar la atención a los clientes

Difusión de la existencia del procedimiento extrajudicial de solución de conflictos y del Departamento de Reclamaciones

Los escritos de rehúse de un siniestro, prestación u otra circunstancia derivada del contrato de seguro contendrán información acerca del derecho a reclamar

Información anual al Consejo de Administración de la respectiva Entidad u órgano de gobierno equivalente e información periódica relativa a la actividad del Departamento de Reclamaciones

Información consolidada de gestión de reclamaciones y quejas en el mundo

Principales magnitudes de quejas y reclamaciones recibidas y tramitadas en 2015 en los países en los que MAPFRE opera en seguro directo

ÁREA		PAÍSES CON SEGURO DIRECTO	ÓRGANOS PROTECCIÓN AL CLIENTE		RECLAMACIONES Y QUEJAS 12/2015 SEGURO DIRECTO, ASISTENCIA Y GLOBAL RISKS									
Territorial	Regional		VOLUMEN				RESUELTAS / SIGNOS					PENDIENTES 12/2015		
			RECIBIDAS		PENDIENTES 12/2014	TOTAL	Estimadas	Desestimadas	Otros	Inadmitidas	TOTAL			
			DR O SAC	DEFENSOR									Admitidas	Inadmitidas
INTERNACIONAL	NORTE AMÉRICA	• EE.UU.	✓	✓	457	0	5	462	87	370	0	0	457	3
		• Puerto Rico			14	12	0	26	14	12	0	12	26	0

LEYENDA:

• Seguro Directo • ASISTENCIA • GLOBAL RISKS ✓ Dispone S/D Sin datos

(1) DR Grupo: Competencia sobre Sociedades principales y filiales

Durante el ejercicio 2015 el Departamento de Reclamaciones recibió un total de 26 quejas de las cuales 14 fueron admitidas y 12 desestimadas y no quedaron reclamaciones pendientes al finalizar el periodo. Por otro lado la principal recomendación que la Oficina del Comisionado del Seguro ha realizado es que se deben de atender las reclamaciones dentro del término de 90 días de haber recibido las mismas.

El término de resolución de reclamaciones por parte de la Oficina del Comisionado de Seguros es indeterminado por lo que no tenemos control en ese aspecto.



Seguridad

PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

MAPFRE PUERTO RICO tiene como prioridad absoluta la privacidad y la protección de los datos de carácter personal, entendiendo estos aspectos como elementos esenciales que deben perseguirse de manera proactiva, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de las normativas de aplicación, sino como justa correspondencia a la confianza depositada por clientes, proveedores, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés.

El avance de la digitalización ha venido acompañado de un incremento de las ciberamenazas y de la consiguiente proliferación de incidentes de seguridad y privacidad sufridos por las empresas. Este escenario obliga a la empresa a prestar especial atención a la protección de la confidencialidad de la información alojada en los sistemas de información corporativos, actuando de manera diligente en la prevención de fugas de información y en la detección y respuesta frente a intentos de acceso no autorizados a través del ciberespacio.

A nivel corporativo MAPFRE cuenta con un Centro de Control General (CCG-CERT), que permite llevar a cabo una monitorización continua (24x7x365) tanto de la información alojada en su plataforma tecnológica como de toda aquella de su propiedad que pueda estar accesible en sistemas de terceros, lo que posibilita tanto la prevención de fugas de información, como la detección temprana de los CiberAtaques y la respuesta ágil a los mismos.

Para articular y coordinar las actuaciones llevadas a cabo en materia de privacidad, MAPFRE dispone de un DPO (Data Protection Officer) Corporativo y de un Área específica dentro de la Dirección Corporativa de Seguridad y Medio Ambiente. Además, a lo largo de 2015 y también dentro de la estructura organizativa encargada de la privacidad, se ha seguido avanzando en la implantación de la Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos (OCPPD), cuya misión es ser el punto de referencia de todas las actividades relacionadas con la Privacidad y la Protección de Datos en el Grupo MAPFRE aportando, hacia el interior y el exterior de la organización, una visión única y global de la materia y fomentando la homogeneidad de todos los procesos y criterios relacionados con esta materia, mejorando su eficiencia.

- En MAPFRE PUERTO RICO contamos con personal certificado de muy alta especialización en materia de CiberSeguridad, encargado de identificar, definir, diseñar, implantar y operar las herramientas tecnológicas destinadas a proteger los activos digitales de la compañía.
- Metodologías, procedimientos y profesionales expertos que permiten incorporar los requisitos de seguridad y privacidad en los nuevos Sistemas de Información y procesos puestos en marcha por la compañía, contemplando todo el ciclo de vida y comprobando la correcta implementación de los citados requisitos.

4.4. MAPFRE PUERTO RICO Y SUS DISTRIBUIDORES

[G4-12]

Este capítulo muestra la forma en la que MAPFRE PUERTO RICO trabaja con sus distribuidores de productos y servicios; explica la relación que mantiene con los profesionales de la mediación, su selección y formación; y los acuerdos de distribución.

MAPFRE apuesta por potenciar la omnicanalidad, apoyándose en la solidez de sus canales de distribución, fortaleciendo la red comercial y profundizando en el negocio digital. La compañía entiende la distribución como una gestión transversal de canales y procesos para proporcionar a los clientes todas las opciones posibles de contacto y relación.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 1,458 entre agentes y corredores y 8 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2015 se mantuvieron acuerdos con bancos y entidades financieras.

Nuestra estrategia comercial está impulsada por el objetivo de incrementar la cuota de mercado, buscando innovación y la consolidación de la marca, mediante la globalidad de la oferta, para satisfacer en forma integral las necesidades de personas y empresas a través de todos nuestros canales de distribución. La variedad de productos que ofrecemos comprende autos, propiedad personal y comercial, responsabilidad civil, salud, vida, accidentes, fianzas e inundación, siendo esto una de las fortalezas de la empresa en Puerto Rico.

La siguiente tabla muestra la distribución de los mediadores por colectivos de MAPFRE PUERTO RICO:

RED COMERCIAL	2015	2014
PUERTO RICO		
Agentes	1,115	841
Delegados	14	0
Corredores	329	308
TOTAL RED COMERCIAL	1,458	1,149

Las relaciones de MAPFRE con estos profesionales se han reforzado en diferentes ámbitos durante 2015.

Uno de nuestros objetivos más importantes 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 y 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 Sucursales, 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, así como a los representantes autorizados y productores.

En MAPFRE PUERTO RICO el año 2015 comenzó con nuestro más importante evento, la Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados. MAPFRE PUERTO RICO reunió a sus más de 350 invitados, siendo esto una excelente asistencia.



Entre las actividades más esperadas de la noche se dieron a conocer los ganadores de la Convención Anual y el destino a visitar: Cuba visitando las ciudades: La Habana, Pinar del Rio y Baraderos. En la Convención del 2015 participaron alrededor



de 90 Representantes Autorizados, Agentes Generales y Empleados asistieron a la Convención anual.

Uno de los momentos más emocionantes de la Convención fue durante la Cena de Gala donde se entregaron varios premios



a los Representantes Autorizados y Agentes Generales destacados haciéndoles entrega de una placa.

Por otra parte MAPFRE Puerto Rico pone a disposición de sus colaboradores una variedad de herramientas entre las que se encuentran:

- Tronador- ésta permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- Tronweb- herramienta que permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- MAPFREPR.NET, que es una 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 centralizó toda la información de nuestros asegurados proveniente tanto de Tronador como de Tronweb, dos de nuestros sistemas operativos de emisión de pólizas. Esta integración permite consultar y analizar completamente la cartera de nuestros representantes autorizados, productores, agencias generales y bancarias, desde un sólo punto sin tener que navegar en diferentes portales o sistemas. Además, permite consultar la última situación de la póliza, como la historia de la misma por diferentes criterios de búsquedas. A su vez posee varias opciones avanzadas que permiten agilizar ciertas actividades que normalmente se llevan a cabo en la póliza:
 - Integración con nuestro sistema de Corrección de Direcciones (ACS – Address Correction System) para facilitar los cambios de dirección y teléfono del asegurado. Dicho sistema permite endosar simultáneamente las direcciones de varias pólizas de un mismo asegurado de ser necesario.
 - Integración con el MAPFRE Payment Center para poder pagar recibos pendientes en línea. — Permite cambiar algunos datos de las pólizas de forma muy sencilla.
 - Permite consultar la experiencia de una póliza o de un grupo de pólizas de un mismo asegurado.
 - Permite consultar el "Perfil del Asegurado". En esta opción cualquier persona de la fuerza de venta autorizada, puede consultar el nivel de fidelización de su asegurado con MAPFRE PUERTO RICO tomando en cuenta el volumen de negocio que tiene ese asegurado en particular con la compañía. MAPFRE Issuance Center le permite al representante autorizado, productor, agencia general y bancaria, cotizar una gama más amplia de ramos de negocios por la web, como lo son: Auto Privado, Auto Plan, Auto Plus, Cotizador Combinado para pólizas de Auto, Etch, Vivienda, Multiplan Personal, Credit Life, Cáncer/MADH, CoverAll. MAPFRE Payment Center le permite al productor poder efectuar pagos electrónicos a las pólizas de forma instantánea a través de los siguientes métodos: tarjetas de crédito, débito de cuenta de cheques, ahorros y/o cheques electrónicos. MAPFRE Claims Center es un módulo que permite a los productores acceder a

la consulta del estatus de las reclamaciones de sus clientes, accediendo a fotos y estimados de las mismas. Otras herramientas:

- Aplicación MAPFRE PUERTO RICO - herramienta para "Smartphones", que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.
- El portafolio de Reportes es creado especialmente para las agencias generales regulares y bancarias. Éste permite analizar, al finalizar el mes, los principales indicadores y métricas del negocio de las Agencias Generales. Este portafolio de agencias generales es un informe gerencial en el cual se consolida información de diversas áreas y conceptos del negocio importantes para el análisis de la gestión de agencias generales tales como: seguimiento presupuestario de primas, comportamiento histórico de la producción, estadísticas de producción por línea de negocio y tipo de endoso, cancelaciones de pólizas, estadísticas de retención de negocios, estadísticas de prima media, estadísticas de producción y siniestralidad, estadísticas de efectividad de cotizaciones y primas pendientes de cobro. El informe se distribuye a las Agencias Generales vía email en el transcurso de los primeros cinco (5) días de cada mes.
- Bank Center Extranet es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de las instituciones financieras, con el propósito de que las instituciones financieras de las agencias bancarias puedan dar un mejor servicio a sus clientes. En dicho portal las instituciones financieras obtendrán servicios tales como:
 - Acceso a todas las pólizas cuyo acreedor hipotecario sea el correspondiente al centro hipotecario.
 - Consultas a la información corriente de la póliza.
 - Consultas del historial de las pólizas.
 - Consultas de la situación de los recibos.
 - Consultas por número de préstamo del banco.
 - Consultas a nuestro expediente electrónico de asegurado.

— Envío por e-mail y/o fax de los documentos en el archivo electrónico

Distribución transversal

En complementariedad con las redes tradicionales, MAPFRE PUERTO RICO continua impulsando una estrategia de distribución transversal y multicanal en todos los países, con otros interlocutores especializados, venta on-line y telefónica. Además, se trabaja en desarrollos tecnológicos que potencien la presencia de la red de colaboradores en internet.

Herramientas online

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 MAPFRE PUERTO RICO para una mejor navegación. Se está implementando toda nuestra 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 les 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.)

Así también durante el 2015 se realizaron nuevos cotizadores web para los siguientes productos:

- Full Cover Básico
- Garantía Extendida
- Full Cover Extendido
- I-Care
- Responsabilidad Publica Básica
- Ultimate Auto Care

- Responsabilidad Publica Extendida
- SegurViaje
- Asistencia en Carreteras
- SegurViaje Premium
- Cáncer Protector
- Vivienda

Aplicación Móvil

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. En Puerto Rico, nuestra aplicación móvil MAPFRE Puerto Rico, ha sido implementada bajo una plataforma web responsive, unificándola y homogeneizándola con nuestra página web. A través de la tecnología web responsive le 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.) En la aplicación móvil MAPFRE PUERTO RICO en el 2015 también se realizaron mejoras a beneficio de los clientes para que pudieran reportar sus reclamaciones desde su teléfono en las siguientes líneas de negocio: Auto Privado, Auto Comercial, Seguro Obligatorio y Vivienda.

"Marketing" directo

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 MAPFRE a través del modelo B2B2C y se han creado un microsite específico para producto de Seguro Obligatorio de Auto como potenciador a la venta del mismo.

Mayor eficiencia

En 2015 también se han llevado a cabo nuevas iniciativas para mejorar la eficiencia de las estructuras comerciales, simplificando procesos y acometiendo medidas que refuercen la actividad comercial y disminuyan la carga administrativa de empleados vinculados a la distribución o la coordinación de equipos comerciales.

Puerto Rico dispone de un portal exclusivo para uso de sus Mediadores (agentes) que les apoya en la gestión y control de su cartera, emisión de cotizaciones y pólizas, procesamiento de pagos, reportes de reclamaciones en line, información de clientes, cartas/avisos de cobros, informe de comisiones, entre otros.

Comercialización eficaz

En MAPFRE PUERTO RICO se han continuado 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, como muestra la siguiente tabla:

GRADO DE SATISFACCIÓN		
Área territorial	País	PORCENTAJE
INTERNACIONAL	PUERTO RICO	75

Selección y formación

En MAPFRE PUERTO RICO se destaca el alto nivel de vinculación de estos profesionales con la entidad y el bajo índice de rotación que existe en este ámbito.

A esta vinculación contribuye la globalidad y flexibilidad del Grupo, que permite a los mediadores presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades de cada cliente. El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO con sus mediadores se refleja también en las múltiples iniciativas de formación y servicio puestas en marcha para impulsar su negocio y desarrollo profesional. Los mediadores valoran también muy positivamente la solvencia y reputación de MAPFRE, que refuerza su gestión con el cliente.

MAPFRE PUERTO RICO también fomenta la conciencia medioambiental de sus mediadores, impulsando prácticas respetuosas con el medio ambiente que redundan, además, en un ahorro en el consumo de papel y energía utilizando las herramientas tecnológicas e involucrándolos en las campañas de sensibilización.

La política de selección de los representantes autorizados consta del siguiente proceso:
En las sucursales, todo representante autorizado que interese hacer negocios con MAPFRE PUERTO RICO viene referido por un gerente de sucursal y la aprobación final la hace el Vicepresidente de Ventas. Las agencias generales tienen la potestad, mediante contrato, de reclutar representantes autorizados directamente sin mediar autorización directa del Vicepresidente de Ventas. Sin embargo, anualmente están obligados a someter un listado de todos los representantes 94 autorizados activos y de los nuevos nombramientos. Dicho listado se refiere al departamento de Contabilidad para corroborar que tengan contratos de los mismos. De no ser así, se devuelven a sus respectivas agencias para su tramitación.

Otro aspecto que también distingue a MAPFRE PUERTO RICO en su relación con mediadores es la importancia concedida a la formación. MAPFRE le facilita a sus representantes autorizados y productores cursos de educación continua requeridos por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico para mantener sus licencias activas. Los cursos de ramos personales y comerciales fueron ofrecidos por universidades acreditadas en las instalaciones de MAPFRE

con el fin de cumplir con las 30 horas-crédito que se requieren cada dos años.

MAPFRE PUERTO RICO también mantiene un Programa de Formación llamado Seminario de Agentes Nuevos que se lleva a cabo cuatro veces al año y donde los participantes toman formación técnica, comercial y corporativa para presentarles los productos, guías de suscripción y procesos de MAPFRE PUERTO RICO.

La formación desarrollada para mediadores está concebida para ayudar a cumplir los objetivos marcados, y para contribuir al desarrollo profesional de las personas a las que se dirige, todo ello adaptado a las necesidades formativas de cada perfil y a la experiencia de cada alumno. Los programas de formación incluyen, además, información corporativa orientada a transmitir la política, cultura, estrategia y valores de la compañía; capacitación técnica orientada al conocimiento de los procesos de las distintas áreas del Grupo; información sobre novedades legislativas que afectan al seguro; y formación comercial, dirigida a proporcionar conocimientos sobre productos, herramientas, habilidades y técnicas de venta.

En MAPFRE PUERTO RICO en 2015 se han impartido más 778 horas de formación presencial a mediadores en contenidos comerciales, corporativos y técnicos.

Los programas de formación incluyen, además, información corporativa orientada a transmitir la política, cultura, estrategia y valores de la compañía; capacitación técnica orientada al conocimiento de los procesos de las distintas áreas del Grupo; información sobre novedades legislativas que afectan al seguro; y formación comercial, dirigida a proporcionar conocimientos sobre productos, herramientas, habilidades y técnicas de venta.

Acuerdos de distribución

Existen canales complementarios de distribución procedentes de acuerdos con entidades financieras, talleres, concesionarios de automóviles, centros comerciales, etc. También se cuenta con acuerdos con empresas de servicios y asociaciones que distribuyen productos de MAPFRE a sus clientes y a sus socios (empresas o particulares).

FÓRMULAS DE APOYO

En algunos países se han creado áreas específicas para prestar apoyo y seguimiento a las redes de venta de las entidades colaboradoras para la mejora constante y adaptación de productos; el desarrollo de programas de capacitación para las respectivas estructuras y la adaptación a sus plataformas de comercialización y gestión; y la oferta de campañas e incentivos comerciales dirigidos a estos colaboradores.

La tabla siguiente muestra los principales acuerdos de distribución de MAPFRE con entidades financieras:

PAÍSES	ENTIDADES FINANCIERAS
PUERTO RICO	Banco Popular , Scotia Bank, Oriental Bank

Al cierre de 2015, MAPFRE PUERTO RICO contaba con los siguientes acuerdos de distribución que complementan la actividad comercial de su red.

Acuerdos de distribución	
Oficinas de bancaseguros	373
Concesionarios de autos	203
Centros comerciales	151
Agencias de viaje	22

4.5. MAPFRE PUERTO RICO Y SUS PROVEEDORES

[G4-12]

Este capítulo da respuesta de manera específica a uno de temas identificados como relevantes en el estudio corporativo de materialidad realizado en 2015 en cuanto a la contratación de servicios con proveedores locales.

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 y la Norma Corporativa de Compras.

Esta norma de compras establece los criterios y principios de obligado cumplimiento de cualquier contratación que se realice en 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.

4.5.1. Tipos de proveedores

[G4-EC9]

Existen tres categorías principales de proveedores:

– **De servicios:** 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.

– **De soporte:** 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.

– **Tecnológicos:** que forman parte de los proveedores de soporte y ofrecen soluciones en tecnología necesarias para el desarrollo del negocio.

En MAPFRE PUERTO RICO en 2015 se ha mantenido relación con 14,700 proveedores y el costo total facturado ha ascendido a \$66,876,845 millones de dólares. A continuación se muestra el detalle:

	PUERTO RICO	
	Nº de Proveedores	Costo
De servicios (ESPECÍFICOS)	13,894	\$55,081,028
De soporte (GENERALES)	700	\$6,513,267
Tecnológicos	106	\$5,282,550.48

4.5.2. Relación con proveedores y sistemas de apoyo

[G4-EN32, G4-EN33, G4HR5]

La relación con los proveedores se articula 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.

En MAPFRE PUERTO RICO se han realizado, actualizaciones de diseño en la Aplicación Móvil MAPFRE (Puerto Rico).

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.

En este fin, 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.

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por mantener una buena comunicación con todos sus grupos de interés. Por esto, en Salud Comercial se mantiene una relación directa con los proveedores a través de las visitas de los coordinadores externos. Todos los proveedores proveen sus credenciales al Departamento de Proveedores y además se formaliza la relación mediante la firma de un contrato. La firma del contrato es un factor indispensable ya que obliga a mantener una serie de requisitos tales como licencias, seguros de impericia médica, certificados de licencias de narcóticos, equipos, dependiendo

de su especialidad. Como parte de los canales de comunicación establecidos está la que se hace por correo electrónico, cartas circulares, visitas al proveedor, cheques de pago y www.mapfrelife.com.

En la Unidad de Auto, bajo lesiones corporales, los canales de comunicación más frecuentes son por vía telefónica, correo electrónico y correo regular. Sin embargo, cuando la gestión lo requiere, se realizan reuniones personales con los profesionales necesarios. La comunicación del Departamento de Reclamaciones Propiedad se hace personalmente, vía correo electrónico o mediante cartas. Entre las personas o departamentos que las gestionan, también están TELEMAFRE, el coordinador de proveedores y el supervisor de proveedores. De igual forma, Informática la comunicación se realiza a través de correos electrónicos, por teléfono y en reuniones presenciales. Mientras que con los proveedores generales se hace por teléfono, fax, correo electrónico y correo regular.

4.5.3. Criterios de selección de proveedores y relación con ellos

[G4-EN32, G4-LA14, G4-LA15]

Los proveedores deben desarrollar su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan. Por esta razón se aplican cláusulas de protección ambiental. Asimismo, deben estar al corriente de sus obligaciones tributarias y fiscales. La selección y contratación de los proveedores en MAPFRE se realiza dentro del marco legal, con criterios técnicos, profesionales y económicos adecuados, siempre atendiendo a las necesidades e intereses del Grupo.

Los factores que se tienen en cuenta a la hora de contratar proveedores en MAPFRE se recogen en la Norma Corporativa de Compras. Ningún empleado puede recibir u ofrecer comisiones o gratificaciones; y todas las fases del proceso de compras deben desarrollarse con la máxima objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades.

Esta norma también incorpora las fases que deben seguirse en el proceso de contratación:

- Análisis de necesidades.
- Homologación para cada tipología de proveedor.
- Análisis de las capacidades aportadas por los distintos proveedores y de su cobertura geográfica.
- Acreditación de flexibilidad ante cambios.
- Proceso de negociación, estableciendo los precios/tarifas de mercado a aplicar.
- Revisión periódica de contratos y licitaciones en función de la situación y condiciones del mercado.
- Revisión de la calidad del bien o servicio, con análisis de valores añadidos, mediante implantación de modelos de gestión medibles.
- Verificación del cumplimiento de condiciones contractuales.
- Proceso de pago.

Además, toda contratación busca una actuación respetuosa con el medio ambiente, promoviendo en la prestación del servicio las buenas prácticas y los objetivos que se recogen en la política medioambiental del Grupo.

MAPFRE contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores a través de tres vías de actuación:

- Criterios de selección de proveedores valorando su comportamiento ambiental así como la huella ambiental de sus productos y servicios, especialmente de aquellos que se consideran de mayor impacto ambiental o energético. Así, las plataformas corporativas de gestión de proveedores recogen los criterios de sostenibilidad en las especificaciones de compra y en las matrices utilizadas para la comparación de ofertas.
- Cláusulas medioambientales en todos los pliegos de contratación y en los contratos de servicios que se llevan a cabo en las instalaciones.
- Información a los proveedores sobre buenas prácticas que pueden impactar en el entorno en el que operen. Para aquellos centros de trabajo que cuenten con un certificado ambiental.

Los proveedores de servicios ambientales se encuentran en un proceso de evaluación permanente que garantiza la continuidad de sus autorizaciones y de su capacidad de servicio. El cumplimiento de dichas medidas es objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.

En adición de estos criterios generales, en MAPFRE PUERTO RICO se dispone de una política para la selección de proveedores, en la que se incluyen distintos criterios incluyendo un Sistema de Documentación de Procesos y la solicitud de acreditaciones en Puerto Rico. A la hora de seleccionar los proveedores estos deben estar al corriente de sus obligaciones fiscales y/o laborales.

En el área Legal los proveedores tienen que tener sus licencias profesionales vigentes y sus seguros de impericia profesional. En el área de Reclamaciones Propiedad se les exige la licencia emitida por la entidad reguladora y la certificación de no deuda con el Departamento de Hacienda.

En Salud Comercial se realiza un proceso de credencialización y con la Red de Talleres, donde se exige que estén al día con los requisitos de las agencias de gobierno que los supervisan. Dentro del área de Salud Comercial actualmente existe una política global de proveedores la cual consiste en un proceso donde se verifican los criterios de selección de acuerdo a la función que vaya a tener el proveedor. Algunas de las validaciones que se realizan son las siguientes: State License, Board Certification, Current State "ASSMCA" and Federal "DEA" Controlled Substances Registration Certificates, Current Certificate of Insurance Formal Practice Coverage issued to MAPFRE LIFE, Continuous Education Certificate, Good Standing Certification, Fellowship Certification (Colegiación), NPI / NATIONAL PROVIDER IDENTIFIER, NPDB Report y cualquier información o explicación adicional requerida en la Solicitud de Contrato.

En la unidad de Auto, lesiones corporales se hace una credencialización profesional con su respectivo licenciamiento. Mientras que en Reclamaciones Propiedad, antes de contratar un proveedor se obtiene información sobre su desempeño en otras empresas y además se monitorea constantemente su trabajo de forma que cumpla con las directrices impartidas por la Empresa. En cuanto a la Red de Talleres y Grúas sí se dispone de una política global de actuación para los proveedores. Se corrobora las certificaciones e inspecciones de la Comisión de Servicio Público, sus Pólizas de Seguros y Licencias de operación.

Por otro lado, en Informática existe una política de selección que varía por tipo de proveedor. El consultor requiere pasar satisfactoriamente el proceso de entrevista donde participa la gerencia de sistemas y se evalúa la capacidad técnica de acuerdo a la función que va a realizar y se selecciona al más capacitado tomando en cuenta el costo/beneficio. Para el proveedor técnico se requieren tres propuestas seleccionando aquella que mayor costo/ beneficio ofrezca a la compañía. Cuando es aplicable se exige inclusión de acuerdos de calidad de servicio en sus propuestas.

Los proveedores generales cuentan con una política de compra para establecer los criterios de selección basada en la cotización y el precio. MAPFRE PUERTO RICO mantiene con sus proveedores relaciones que se basan en la calidad de sus servicios y productos, sin obviar la importancia de costoeffectividad en los mismos.

4.5.4. Homologación de proveedores

[G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-HR4, G4-HR10, G4-S09]

Desde la entrada en vigor de la Norma Corporativa de Compras, la homologación de proveedores es un requisito imprescindible para todas las empresas que deseen contratar con MAPFRE, ya que garantiza que los proveedores tienen la capacidad técnica, financiera y de calidad para cumplir con los compromisos que suscriben. En el análisis de valoración se tiene en cuenta especialmente la solidez y fiabilidad de cada empresa, tanto desde el punto de vista financiero y de solvencia como desde el punto de vista técnico.

Entre los requisitos para esta homologación, destacan los siguientes:

- La actuación en el mercado compatible con los principios éticos del Grupo, realizando toda su actividad dentro del marco jurídico vigente y, en concreto, cumpliendo la legislación regulatoria de su actividad.
- Encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, de prevención de riesgos laborales y obligaciones tributarias.
- Conocer el desarrollo de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa, especialmente en

seguridad y salud laboral, igualdad y conciliación de la vida personal y laboral y rechazo de las prácticas de corrupción, extorsión y soborno.

Para MAPFRE, 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.

4.5.5. Fidelización y evaluación de la calidad del servicio

[G4-HR5, G4-HR6, G4-HR11]

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta y su rotación es reducida. Se han desarrollado programas específicos de fidelización de proveedores en distintos países, siendo común ofrecerles ventajas como descuentos en seguros, viajes o vehículos.

Por otro lado en Puerto Rico se está desarrollando el Programa de Embajadores de Marca que incentiva la promoción de la marca MAPFRE.

La calidad es una premisa fundamental para MAPFRE y por ello se evalúan de forma constante los servicios prestados por los proveedores a través de diferentes medidas:

- Visitas a las instalaciones del proveedor o encuestas entre los clientes.
- Información de diferentes canales, como las incidencias detectadas por los operadores; visitas, reuniones o convenciones de proveedores; comités de compras; comunicación con el cliente; y auditorías internas y específicas.

Asimismo, en el marco de las relaciones con los proveedores de bienes y servicios tecnológicos también se llevan a cabo diversos controles a través de encuestas internas y reuniones de seguimiento.

En este sentido, cabe destacar la satisfacción demostrada por los proveedores de Puerto Rico (92 %) en encuestas de satisfacción.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con distintos sistemas de medición de calidad para varios de sus proveedores.

En MAPFRE VIDA se hacen encuestas de satisfacción a los proveedores, al igual que a la Red de Talleres y Grúas. A esta última también se le hacen pruebas de fidelidad y de la calidad en el servicio que ofrecen en el transcurso del año. En adición se hace una encuesta de calidad al cliente de MAPFRE Asistencia, donde se mide la satisfacción del servicio que prestaron a cada asegurado en particular.

El Departamento de Proveedores de Salud Comercial realiza al proveedor una encuesta de calidad al servicio, en donde se mide el grado de satisfacción sobre el servicio ofrecido. En Reclamaciones de Propiedad, los principales parámetros de medición que se utilizan con sus proveedores son: la reputación del proveedor en el entorno en que se desempeñan, la calidad de su trabajo y la capacidad para responder a nuestras necesidades.

En Informática se revisan los cumplimientos de objetivos de los consultores dos veces al año. Se mantiene un documento de control donde se establece las labores de los recursos y se monitorea el cumplimiento de las fechas y tareas expuestas en dicho documento.

4.5.6. Formación

[G4-HR7]

MAPFRE PUERTO RICO considera que ofrecer formación a sus proveedores fortalece el compromiso que éstos tienen con la compañía, además de ser la forma más efectiva de mejorar el servicio y atención a sus clientes. Esta es la mejor fórmula para integrarlos en la cadena de valor de la compañía y transmitirles la importancia del servicio que presta, lo que contribuye a un mayor grado de fidelización de los clientes. Por ello, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de la compañía y sobre qué significa y qué implicaciones tiene la calidad para MAPFRE.

Por otra parte, junto a la formación técnica, también tienen acceso a los principios institucionales y empresariales de MAPFRE, y a la política de Responsabilidad Social del Grupo, que promueve activamente el compromiso con los Derechos Humanos.

Se proporcionan sistemas, materiales, dossiers formativos, herramientas y cursos presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos y otros temas relevantes.

En 2015 en Puerto Rico se han llevado a cabo actividades de formación normas y estándares de desarrollo de los sistemas y políticas de seguridad.

En relación al ámbito medioambiental en Puerto Rico, se ha organizado una sesión con los proveedores y se les ha

orientado sobre la política medioambiental establecida en MAPFRE, sus programas de residuos sólidos y manejo de residuos en las instalaciones de la compañía.

En Salud Comercial se envía la carta de bienvenida, un manual para proveedores y una guía informativa.

La unidad que da servicio a la Red de Talleres y Grúas, realiza una reunión anual para reforzar el funcionamiento de los servicios, recalcar procedimientos e informar estadísticas de servicios. En caso de necesitar algún refuerzo en adiestramiento particular, se visita a los proveedores para ofrecerlo.

Con respecto a los consultores contratados por Informática, siempre se les ofrece la capacitación sobre las normas y estándares de desarrollo de los sistemas y políticas de seguridad de la Compañía. Con ese propósito existe una presentación de Bienvenida al Departamento de Información o "Welcome Kit" donde se recoge información básica del adiestramiento particular. Además, se les ofrece acceso para que puedan participar de los cursos de formación internos sobre los diferentes ramos de negocio. En los casos que sean necesarios, se les solicita a la propia compañía proveedora que capaciten sus recursos.

En Reclamaciones Propiedad existe un requerimiento de educación continua de parte de las entidades reguladoras tanto para los abogados como para los ajustadores.

4.6. MAPFRE PUERTO RICO Y LA SOCIEDAD

Uno de los objetivos de MAPFRE PUERTO RICO es transmitir el valor social de la empresa en la sociedad.

Para MAPFRE PUERTO RICO el concepto de valor social de la empresa es la suma del valor que genera la actividad comercial y aquellas otras 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.

Los informes anuales que se presentan en el Comité Ejecutivo de MAPFRE PUERTO RICO - el Informe Financiero, el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa y el Informe Anual de Fundación MAPFRE- , representan en su conjunto el impacto económico y social del Grupo.

Principales impactos:

IMPACTO ECONÓMICO: ver Informe Financiero

IMPACTO SOCIAL:



EMPLEO	
DIRECTO	<ul style="list-style-type: none"> MAPFRE PUERTO RICO mantiene una plantilla de 617 empleos en el 2015
INDIRECTO	<ul style="list-style-type: none"> Más de 1,200 agentes, delegados y corredores trabajan con MAPFRE.. Más de 14,000 proveedores con los que MAPFRE mantiene una relación comercial o de servicios.
PROGRAMA CRECE CON NOSOTROS	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos con instituciones educativas y universidades para la realización de prácticas en la empresa En 2015, 10 becarios han realizado prácticas .
FORMACIÓN Y DESARROLLO	
INVERSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> \$85,833.70 dólares invertidos.
TIEMPO DE FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 11,800 horas destinadas a la formación en todas sus modalidades (presencial; e-learning y mixta).
PROGRAMAS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> Escuela de Cultura y Políticas Globales: 205 empleados formados. Se ha puesto en marcha la Biblioteca de Idiomas con recursos formativos accesibles a todos los empleados del mundo. Escuela de Liderazgo, en el que han participado 3 altos directivos.
MODELO GLOBAL DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 76.5% de la plantilla fue evaluada con el modelo global de evaluación. 178 directivos, fueron evaluados con el sistema de evaluación 180º.



RETRIBUCIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES

RETRIBUCIÓN VARIABLE/ INCENTIVOS

— La retribución en MAPFRE está integrada por una parte fija, una parte variable (en función del cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los asignados al empleado) y un paquete de beneficios sociales.

En el ejercicio 2015 en MAPFRE PUERTO RICO se han abonado retribuciones por importe de 1,675 millones de euros. El 83% de estas cantidades corresponde a retribución fija y variable; el 10.6% a cotizaciones a los seguros sociales; el 10.4% a beneficios sociales; y el 0.6% a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable sobre retribución total del Grupo representa el 10.9%, con un peso en el salario de los empleados que oscila entre el 10% y el 40%, dependiendo del puesto.

BENEFICIOS SOCIALES

— Todos los beneficios se ofrecen a los empleados:

- Seguro de salud.
- Seguro Social /Seguro de Vida
- Descuentos en seguros
- Premio de permanencia en la empresa



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS BENEFICIADOS EN PUERTO RICO
Horario laboral flexible	0
Trabajo a tiempo parcial	1
Jornada laboral reducida	5
Teletrabajo	0
Permisos retribuidos y no retribuidos	60
Excedencias por motivos personales o estudios	2
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	55



ACTIVIDADES SOCIALES PARA EMPLEADOS Y FAMILIARES

<p>TIPO DE ACTIVIDADES</p>	<p>Las principales actividades realizadas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades culturales: talleres educativos de cultura y seguridad vial a través de Fundación MAPFRE. • Ofertas y descuentos para empleados en productos y en la contratación de servicios comercializados por entidades de MAPFRE PUERTO RICO y otras entidades externas. • Fiestas con empleados y niños y fiesta de Navidad. • Actividades de voluntariado en hogares de Ancianos, niños víctimas de maltrato, personas con discapacidad y otros.
-----------------------------------	---

<p>PARTICIPACIÓN</p>	<p>En el año 2015, se desarrollaron actividades sociales, con participaciones de empleados y familiares.</p>
-----------------------------	--

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

<p>PARTICIPACIÓN</p>	<p>MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 283 voluntarios. El programa se lleva a cabo a través de Fundación MAPFRE, que actúa como entidad colaboradora, diseña, organiza y desarrolla esta actividad</p>
-----------------------------	---

<p>PROGRAMAS</p>	<p>En el 2015 se llevaron a cabo 52 actividades dirigidas a la infancia, adolescencia, personas con discapacidad, personas desfavorecidas, campañas solidarias, donación de sangre entre otras actividades llegando a 12,974 personas (directas e indirectas). Las horas 331 dedicadas a los proyectos de voluntariado fueron. 283 voluntarios registrados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación presencial sobre diferentes temas relacionados con la actividad solidaria
-------------------------	---

EMPRESA SALUDABLE Y SEGURA

<p>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</p>	<p>Un total de 34 empleados, un 5.5 % 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.</p>
---	---

<p>MODELO DE EMPRESA SALUDABLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actuaciones informativas y formativas, en materia de salud y hábitos saludables: Charlas educativas y boletines informativos. . • Promoción de la salud. • Actividad física y alimentación. • Bienestar mental. • Entorno Personal.
---	---



DIVERSIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

DIVERSIDAD	DE GÉNERO	<ul style="list-style-type: none"> • 54% de los empleados con puestos de nivel dirección/jefatura son mujeres. • 38% mujeres ocupan puestos de Dirección.
	FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Global de Discapacidad, con implantación en 22 países. • 24 empleados en Puerto Rico.
	CULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> • 65 nacionalidades conviven en el Grupo. • Se promueve la movilidad internacional, que en 2015 ha supuesto que 118 empleados han cambiado su puesto de trabajo a otro país. • En Puerto Rico 28 empleados son de otro país.
	GENERACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Generación Y: 140 empleados. • Generación X: 295 empleados. • Baby Boomers: 182 empleados.



IGUALDAD

- Desarrollo de acciones específicas destinadas a fomentar la igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres, entre las que destacan:
 - Plan de Igualdad de Oportunidades, que establece medidas en materia de acceso al empleo, promoción, formación, retribución y comunicación

NO DISCRIMINACIÓN

- Selección: MAPFRE tiene definido un procedimiento global de selección que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos.
 - El número de procesos de selección en MAPFRE PUERTO RICO realizados en el año 2015 ha sido de 71 de los cuales 61 han sido externos.
 - Movilidad: El Grupo dispone de una definición de estructura homologada de puestos a nivel global, lo que ofrece de forma transparente oportunidades de movilidad.
 - La empresa tiene definido un procedimiento global de movilidad interna que permite a los empleados contar con información de las vacantes que surgen, del perfil requerido y de los pasos que deben dar para optar al puesto.
 - En el año 2015 de las 71 vacantes publicadas, 10 se han cubierto por movilidad interna y el 12.67% han supuesto promoción.
- En MAPFRE PUERTO RICO el número de bajas por maternidad en el año 2015 ha sido de 1 y el número de bajas por paternidad 0. El 88.88% de las mujeres y el 100 de los hombres que disfrutaban esta baja regresan al trabajo una vez concluido ese periodo.



INNOVACIÓN

- Productos y servicios aseguradores lanzados al mercado en 2015.

PRODUCTOS DE IMPACTO SOCIAL, DIRIGIDOS A COLECTIVOS DE BAJO NIVEL DE RENTA, CON EL OBJETIVO DE GENERAR VALOR A LA SOCIEDAD

Un producto en cartera.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

1 producto

MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO	ECO-EFICIENCIA EN EDIFICIOS	Reducción del consumo de gasolina mediante campañas de sensibilización, control de la flota de vehículos y eliminación de modelos más antiguos. Reducción de consumo eléctrico en climatización por sustitución de equipos y ajustes de horarios en el edificio sede y las Sucursales de MAPFRE en Puerto Rico. Reducción de consumo eléctrico en iluminación por sustitución de lámparas LED, sustitución de las lámparas de los rótulos exteriores y ajuste de horarios de encendido y apagado de Acondicionadores de Aire en el edificio sede y en las sucursales
	PAPEL Y TONER	429 unidades de toner reciclado 46,800 Kg de papel reciclado
	EQUIPOS INFORMÁTICOS FUERA DE USO	429 unidades de toner reciclado 1,143.18 Kg de ordenadores y equipos electrónicos gestionados

MAPFRE PUERTO RICO y los derechos humanos

El principio general número seis de la Política de RSC de MAPFRE establece el compromiso que MAPFRE adquiere en este ámbito.

Por otra parte, la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y sus diez principios, compromete directamente a la compañía con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos, contenidos en la "Carta Internacional de Derechos Humanos", en los convenios de la Organización Internacional del trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo.

Por todo ello, MAPFRE se compromete en el ámbito de los Derechos Humanos:

a) A evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas:

a.1. Procurando un entorno de trabajo digno, seguro y saludable; adoptando normas y procedimientos en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, evitando cualquier tipo de actitud discriminatoria, de intimidación o violencia, en cualquiera de sus manifestaciones por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

a.2. Rechazando el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio

b) A respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, y respetar el papel y responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.

c) A ofrecer un empleo digno:

c.1. MAPFRE remunera a sus empleados de una manera digna, ajustada a sus competencias, responsabilidades y funciones. Dicha

remuneración estará alineada con la legislación aplicable y con las condiciones de los mercados donde opera, que permita satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias.

c.2. MAPFRE garantiza el derecho de sus empleados a un horario de trabajo que respete el derecho al descanso y facilitará, prácticas de trabajo flexible, reconociendo la necesidad de los empleados a equilibrar su vida laboral con otros intereses y responsabilidades.

c.3. MAPFRE garantiza, asimismo, el derecho de las personas a la privacidad de sus datos personales.

d) A la implantación de procedimientos de debida diligencia para identificar las posibles situaciones de mayor riesgo en relación con los derechos humanos, y desarrollar los mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos en sus actividades.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Parte de esta contribución social, viene reconocida por los premios y reconocimientos que MAPFRE ha recibido durante 2015.

- MAPFRE PUERTO RICO fue reconocida como Gran empresa del año 2015 por la Cámara de Comercio de España en Puerto Rico.



PRINCIPALES ASOCIACIONES

[G4-15, G4-16]

Puerto Rico

- Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico (ACODESE)
- Asociación de Suscripción Conjunta de Seguro de Incendio y Líneas Aliadas
- Asociación de Garantía de Seguros Misceláneos
- Puerto Rico Automobile Assigned Risk Pool
- Sindicato de Aseguradores para la Suscripción Conjunta de Seguro de Responsabilidad Médico-hospitalaria.
- Asociación de Garantía de Seguro de Vida e Incapacidad.
- Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo de PR
- Cámara Oficial de Comercio Española en Puerto Rico
- Sociedad para la Gerencia de los Recursos Humanos
- The Surety & Fidelity Association of America
- Mortgage Banker
- Postal Customer Council (US Postal Service)



05



Dimensión
medioambiental
de MAPFRE
PUERTO RICO

MAPFRE PUERTO RICO en el 2015 ha reforzado su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, promoviendo la adecuada gestión medioambiental tanto a nivel interno como externo.

Los cambios económico-financieros, la necesidad de evolucionar hacia una economía baja en carbono y la sensibilización de la sociedad ante los desafíos medioambientales como el cambio climático han promovido nuevas actuaciones y la suscripción de nuevos compromisos por parte de MAPFRE PUERTO RICO en esta materia.

En este capítulo se abordan los resultados alcanzados en 2015 por MAPFRE PUERTO RICO y las líneas de trabajo definidas para el período 2016-2017, a nivel corporativo contemplando la importancia (materialidad) de los distintos aspectos para el conjunto de los grupos de interés. A través del capítulo se da respuesta a cuatro temas de relevancia en el aspecto Medio Ambiental:

- Reducir las emisiones al medio ambiente.
- Controlar los vertidos de residuos al medio ambiente.
- Disponer de inversiones, controlar los gastos y resolver las reclamaciones significativas de carácter ambiental.
- Realizar evaluaciones ambientales a los proveedores.



5.1. EL COMPROMISO DE MAPFRE CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD

[G4-FS1, G4-FS3]

A nivel corporativo en 2004 MAPFRE desarrolló e hizo pública su Política Medioambiental, enfocada a la prevención de la contaminación y cuidado del medio ambiente. Desde entonces, y conforme a la evolución de la problemática identificada, esta política ha sufrido diversas revisiones para incorporar la suscripción de nuevos compromisos adecuados al entorno y a los requerimientos internos y de los grupos de interés.

En 2014, esta política Corporativa fue de nuevo revisada y aprobada, incorporando, además de los criterios de gestión energética del grupo mediante el desarrollo de actuaciones en materia de eficiencia energética, ya incluidos en revisiones anteriores, nuevos retos como la gestión del cambio climático y la preservación de la biodiversidad. La Política Medioambiental Corporativa fue refrendada por el Consejo de Administración de MAPFRE en 2015, estableciéndose los siguientes pilares de actuación:

Los compromisos asumidos en la Política, se ven reforzados con la adhesión de MAPFRE a iniciativas internacionales y locales a favor del desarrollo sostenible (ver pag, 47) y por el Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020, que establece la reducción del 20 por 100 de toneladas de CO₂e respecto a la huella de carbono en 2013.

Por otro lado, a nivel local MAPFRE PUERTO RICO ha continuado participando de las iniciativas y compromisos medioambientales a los que MAPFRE a nivel corporativo se ha suscrito.



INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN EL NEGOCIO

- _ Integración de criterios medioambientales en los procesos de análisis de riesgos y en la toma de decisión de operaciones de inversión, así como en la cadena de suministro, en la gestión de inmuebles y otros que puedan ejercer impactos ambientales, energéticos y/o relacionados con el cambio climático.
- _ Desarrollo de productos y servicios que contribuyan a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental, del consumo sostenible de energía y de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

- _ Cumplimiento de la legislación vigente de aplicación, así como de otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua a través del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental, Energética y de Cambio Climático.
- _ Utilización de los recursos de manera racional para reducir la huella ambiental, mediante el control de los mismos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y favoreciendo su reciclado. Esto se consigue, a través, entre otros, de la implantación de buenas prácticas medioambientales, energéticas y eco-eficientes, así como de la promoción del consumo de energías renovables y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.



PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN LA SOCIEDAD

- _ Puesta a disposición de los empleados de recursos para que participen en el logro de los objetivos de MAPFRE en relación a la gestión medioambiental, a la eficiencia energética y a los procesos de mitigación y adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo sostenible.
- _ Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación de la sociedad en aspectos ambientales, energéticos y de cambio climático, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación, así como con la integración de dichos aspectos en nuestra cadena de valor.
- _ Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del medio ambiente y de la biodiversidad, de los recursos energéticos y la respuesta frente al cambio climático, así como participación en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva y apoye el desarrollo de iniciativas en tal sentido.

5.2. CONSECUCCIÓN DE RESULTADOS 2015

[EN6; FS11]

5.2.1. Destacados 2015

Durante el año 2015 se realizaron varias iniciativas de carácter medio ambiental de los cuales se incluyeron una diversidad de temas tales como: la preservación del recurso del suelo, el uso correcto del agua, la minimización de los residuos sólidos, la disminución en el consumo de papel, la disposición correcta de los residuos, el reciclaje y la participación de la iniciativa de la Hora del Planeta, entre otras acciones.

Aquí se muestran algunas de las iniciativas destacadas:

- Año Internacional de los Suelos
- Recogido de Espejuelos (One Vision)
- Concurso de Navidad con árboles realizados con materiales reciclables
- Recolección de Chapitas y Tapitas
- Día de Salud y Diversión de MAPFRE
- Día Internacional de Reducción de Desastres
- Día Mundial del Agua
- Feria de Residuos
- MAPFRE Paperless
- Hora del Planeta
- Día de Medio Ambiente
- MAPFRE por el Clima
- Política de Medio Ambiente
- Estación de reciclaje en la cafetería- adaptación del espacio de la cafetería de forma eficiente con el ambiente para la reducción en el consumo de energía y agua e inclusión de una estación de segregación de residuos para su disposición correcta.
- Únete al Día Mundial de la Eficiencia energética
- RECY Afiche Reduce Papel
- RECY Afiche Recicla Tóner





5.2.2. Resultados 2015

La siguiente tabla muestra las actuaciones realizadas en MAPFRE PUERTO RICO en el 2015 y los logros alcanzados por cada uno de los objetivos establecidos por el Comité de Seguridad y Medio Ambiente Corporativo para 2015:

OBJETIVOS 2015	ACTUACIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS
<p>Evitar la fuga en un 100% de gas refrigerante R-134^a en los equipos de enfriamiento ("chillers") marca TRANE del Edificio MAPFRE en Puerto Rico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Reparación de las unidades de los "Chillers" del Edificio MAPFRE en Puerto Rico. En comparación con el año 2014, durante el 2015 se redujeron las fugas de refrigerantes en un 100% reduciendo las emisiones de CO2.
<p>Reducir la compra de pilas en un 0.5%</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Realización de campañas de sensibilización a través de la intranet y los correos electrónicos de los compañeros en MAPFRE en Puerto Rico. – Se canalizaron las peticiones de la Unidad de Compra a través de la Unidad de Medio Ambiente para evaluar el uso de las pilas y su gestión correcta.
<p>Reducir el consumo de papel en un 1%</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Realización de campañas de sensibilización a través del intranet y correo electrónico a aquellos departamentos que solicitan gran cantidad de papel. – Evaluación de los departamentos que solicitan papel para proveer orientación sobre su uso correcto y así poner en marcha prácticas para la disminución en su consumo. – Se redujo el consumo de papel en 2015 un 13.10% en comparación con el 2014.



OBJETIVOS 2015

ACTUACIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS

Reducir en un 1% el consumo de energía en la red.

- Se sustituyeron las bombillas de los bolardos ubicados en el exterior del Edificio MAPFRE.
- Se sustituyeron las lámparas de los baños de expansión por tecnología LED más eficiente.
- Sustitución de los "Exit Signs" del Edificio MAPFRE por tecnología LED más eficiente en consumo energético.
- Sustitución de las lámparas del Departamento de Cumplimiento Legal.
- Sustitución de la luminaria del área de la Cafetería por tecnología LED.
- Realización de campañas de sensibilización a través del intranet y correo electrónico sobre el uso adecuado de la energía eléctrica en el Edificio MAPFRE.
- Sustitución de las manejadoras del cuarto piso por unas manejadoras más eficientes en consumo de energía.
- Se colocaron lámparas de tecnología LED en el Departamento de Servicios Administrativos.
- Se estableció un nuevo horario de encendido y apagado de las máquinas de café.
- Se aumentó el consumo de energía en un 0.66% durante el 2015 en comparación con el año 2014.



OBJETIVOS 2015	ACTUACIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS
Reducir el consumo de agua del Edificio MAPFRE en un 1%	<ul style="list-style-type: none">– Sustitución de los fregaderos de la cafetería por llaves más eficientes en el consumo de agua.– Se sustituyeron las válvulas de los uriniales y los inodoros de los baños de expansión del Edificio MAPFRE.– Se realizaron campañas de sensibilización a través del intranet y correo electrónico sobre el uso adecuado del agua potable en el Edificio MAPFRE.– Se instruyó a la compañía de limpieza de no hacer uso de la manguera para las siguientes tareas: limpiar marquesina, limpieza de la acera y limpiar cristales.– Se eliminó el inodoro y lavamanos del baño del “conference” del Comité de Dirección Ejecutivo.– Se redujo el consumo de agua en un 9.60% durante el 2015 vs. el año 2014.

5.3. EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN AMBIENTAL, ENERGÉTICA Y DE HUELLA DE CARBONO

[G4-FS4, FS9]

A nivel corporativo MAPFRE desarrolla sus actuaciones de carácter ambiental bajo las directrices definidas en el Sistema de Gestión Ambiental, Energética y de Huella de Carbono (SIGMAYE), diseñado conforme a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 50001 e ISO 14064, y que constituye el marco común para gestionar todos los aspectos asociados a la sostenibilidad ambiental, incluidos los energéticos y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

El establecimiento de objetivos a nivel corporativo, así como específicos a nivel local, permite medir nuestro desempeño medioambiental en los procesos operativos, así como asegurar el cumplimiento de la legislación vigente de aplicación en esta materia, aportando unos criterios mínimos de cumplimiento en países donde la legislación está menos desarrollada.

Por otro lado, el grado de implantación del SIGMAYE y su evolución supone una garantía de éxito en el funcionamiento en los diferentes ámbitos (ambiental, energético y emisiones GEI), ya que su diseño transversal y el carácter global de sus procesos permite identificar las mejores prácticas e implantarlas a nivel corporativo, asegurando de manera permanente la mejora continua de nuestras actuaciones.

Además, se establecen procesos de control y evaluación periódicos que permiten verificar el cumplimiento de los programas definidos, así como el mantenimiento y control de las instalaciones susceptibles de generar impactos significativos, persiguiendo un rendimiento óptimo más allá del cumplimiento que establece la normativa.

AUDITORIAS MEDIOAMBIENTALES DE ACTIVOS			2015	2014
Diagnósticos y Supervisiones medioambientales	FS9 / FS11	Unidades	1	1
Auditorías medioambientales internas	FS9 / FS11	Unidades	1	1
Auditorías medioambientales de certificación	FS9 / FS11	Unidades	0*	0*

Nota: *Se certificó durante el 2013. Se vuelve a recertificar en el 2016

MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de la sostenibilidad ambiental los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos y metas, persiguiendo siempre criterios de eficacia y eficiencia. Los servicios a los que se destinan las principales partidas que se recogen como gastos medioambientales son los siguientes:

- Gestión de residuos.
- Servicios de consultoría y asesoramiento en Gestión Ambiental y Eficiencia Energética
- Supervisiones, auditorías y verificaciones externas para la validación del Sistema Integrado de Gestión (SIGMAYE).
- Participación en campañas, foros y alianzas colaborativas con entidades dedicadas a la conservación y protección del medio ambiente.

A los costos de los residuos, se añaden los costos salariales y operativos del personal dedicado, de forma exclusiva, a la gestión ambiental así también incluimos las inversiones para mejorar la eficiencia energética del edificio.

COSTES AMBIENTALES		2015	2014
Gestión de residuos, formación ambiental, sensibilización ambiental, auditorías de medio ambiente, etc.	Dólares	\$104,000.00	\$8,570.90

Desde 2013, más de 500 empleados de MAPFRE en Puerto Rico los que trabajan en el Edificio Sede certificado conforme al SIGMAYE

EMPLEADOS CERTIFICADOS	2015	2014	% Variación
Empleados bajo certificado de gestión ambiental (ISO 14001)	559	568	-1.6%

5.3.1. Plan de Expansión Medioambiental Internacional

LA nivel corporativo la implantación del SIGMAYE se inició en 2005, dirigiéndose de manera inicial a los edificios representativos de MAPFRE ubicados en España, donde la actividad era de carácter administrativo y en la cual se concentraban tanto un elevado volumen de negocio como el mayor porcentaje de las capacidades del Grupo en materia medioambiental. Durante esta primera etapa, se contemplaban aspectos puramente ambientales, dado que no se incluyó la gestión energética en el sistema de gestión hasta el 2009. Actualmente son ya 28 edificios y 3 talleres de reparación de vehículos los que están certificados bajo la norma ISO 14001 en este país.

En 2010 se aprueba el Plan de Expansión Medioambiental Internacional 2010-2012 dirigido inicialmente a MAPFRE ARGENTINA, MAPFRE BRASIL, MAPFRE COLOMBIA, MAPFRE MÉXICO y MAPFRE PUERTO RICO, como países pioneros en la implantación del modelo medioambiental corporativo.

Actualmente se está trabajando en Chile, República Dominicana y Venezuela, encontrándose ya certificadas las sedes de MAPFRE en Brasil, Colombia, México, Paraguay y Puerto Rico, siendo Puerto Rico el primer país fuera de España en obtener la certificación. En la Sede de MAPFRE en Portugal ha sido superada la auditoría de certificación. En Colombia se ha certificado, además, en 2015, la sede de ANDIASISTENCIA.

Por otra parte MAPFRE PUERTO RICO alineado al cumplimiento del plan estratégico corporativo ha dirigido esfuerzos a través de la DISMA para recopilar información relacionada a las emisiones atmosféricas y la reducción de la huella de carbono.

El proceso de expansión del SIGMAYE consta de un análisis inicial para la selección de los países, en la que se tienen en cuenta los siguientes criterios:




Una vez los países son seleccionados, el proyecto de implantación del Sistema de Gestión comienza con los aspectos ambientales conforme a la Norma ISO 14001, por ser aquella que mejor permite conocer todos los impactos derivados de la actividad en el medio ambiente. Una vez son alcanzados los objetivos definidos en el Sistema de Gestión Medioambiental, se introduce la ejecución del inventario de la Huella de Carbono, que permite desarrollar los consumos de

la instalación en detalle, ya inventariados inicialmente en la parte ambiental (ver página 162 para ampliar información).

Por último, y conociendo en detalle los consumos energéticos a través del inventario, así como su uso, se introduce el Sistema de Gestión Energética con objeto de mejorar la eficiencia de nuestras instalaciones en esa materia, así como reducir la huella de carbono contemplada en el inventario (ver página 162 para ampliar información)



SIGMAYE coverage



Certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental en 31 edificios que albergan sedes de la entidad y talleres Multiservicar

Certificación ISO 50001 de Gestión Energética en 9 edificios que son sedes de entidades del Grupo

9,644 empleados en el mundo trabajando bajo certificado de gestión ambiental


Plan Estratégico Medioambiental Corporativo

Verificación y cálculo de la huella de carbono en España conforme a ISO 14064

Expansión Internacional del SIGMAYE en 11 países

Nota: Alcance del SIGMAYE en 2015 comprende los países de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, México, Paraguay, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

SIGMAYE coverage



Seguimiento a la Certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental

Campañas de sensibilización para empleados y grupos de interés

Plan Estratégico Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

Verificación y cálculo de la huella de carbono en el edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO conforme a ISO 14001

559 empleados en MAPFRE PUERTO RICO trabajando bajo certificado de gestión ambiental



Best Practice 2015

Puntos Fuertes del SIGMAYE (según auditoría de certificación):

Desarrollo del nuevo curso e-learning corporativo de Medio Ambiente.

Identificación de la legislación exhaustiva y detallada.

Control del mantenimiento de instalaciones y de los consumos.

Tendencias positivas de reducción en algunos aspectos ambientales (reducción de consumo eléctrico y gas en edificios certificados, y reducción de consumo de papel).

Comunicación interna y sensibilización de empleados (campañas de reciclado, uso responsable de energía, agua, papel, etc.)

Compromiso ambiental más allá del cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a gestión de residuos.

Formación ambiental y auditorías a proveedores críticos.

Obras de mejora de las instalaciones con criterios ambientales y de sostenibilidad.

5.4. CAMBIO CLIMÁTICO

Se entiende por cambio climático un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana, que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.

Fuente: Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático – UNFCCC.

5.4.1. Estrategia de MAPFRE para la mitigación y adaptación al cambio climático

[G4-FS2, FS5]

Para MAPFRE a nivel global contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que genera la organización durante el desarrollo de su actividad, supone tanto un reto como una oportunidad, lo que evidencia su compromiso en la lucha contra el cambio climático. En este sentido, MAPFRE identifica la lucha contra el cambio climático como un elemento clave de su actuación en materia de responsabilidad ambiental.

La articulación del compromiso anteriormente citado requiere un conocimiento del contexto ambiental actual, que parte de un análisis de las tendencias existentes.

ALERTA



CAMBIO CLIMÁTICO

INCREMENTO PRESIÓN REGULATORIA

Fluctuación de los precios del suministro energético.

Cumplimiento de compromisos de reducción de emisiones de la Unión Europea.

Aumento de presión regulatoria en algunas localizaciones en las que la compañía tiene operaciones.

FENÓMENOS METEOROLÓGICOS EXTREMOS

Incremento de frecuencia e impacto, con repercusión en la siniestralidad y en la continuidad de las operaciones.

Incremento del consumo energético para climatización por aumento de la temperatura exterior y olas de calor.

SENSIBILIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Potenciación de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático como criterio de inversión.

Aumento de la sensibilidad social en la materia, aspecto a lo que no son ajenos los clientes.

Aumento de la sensibilidad empresarial. Introducción de requisitos medioambientales para la adquisición de productos y servicios.

La mitigación y adaptación al cambio climático por parte de organismos, compañías y sociedad debe suponer una transformación global hacia una economía baja en carbono. En este sentido, cada vez es mayor la demanda de nuestros grupos de interés acerca de iniciativas y compromisos concretos de la compañía de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para la lucha contra el cambio climático.

La voluntad del Grupo en jugar un papel relevante en la materia, así como los riesgos y oportunidades que implica la transformación hacia una economía baja en carbono, requieren del desarrollo de una estrategia a largo plazo que articule las distintas actuaciones.

En este sentido, MAPFRE definió un conjunto de líneas de actuación de lucha contra el cambio climático que se encuentran recogidas en el Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, con el horizonte temporal de 2020.

En este plan se desarrollan actuaciones de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en las instalaciones del Grupo, estableciendo el compromiso de reducción de 14.710.519 kWh y 9.924 toneladas de CO₂e, respecto al año 2013, lo que supone un descenso del 20 por 100 de las emisiones de gases de efecto invernadero.

La ejecución del Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, requiere la implicación de diferentes áreas técnicas especializadas dentro del Grupo, y que se coordinan a través de los siguientes grupos de trabajo corporativos:

– GRUPO DE TRABAJO ECO-EFICIENCIA:

Se consensuan medidas de gestión de consumos, aplicación de nuevas tecnologías, gestión de subvenciones, certificación de arquitectura sostenible, etc.

– GRUPO DE TRABAJO ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO:

Definición de riesgos y oportunidades del cambio climático, respuesta a compromisos corporativos con organismos internacionales e índices de sostenibilidad.

– GRUPO DE TRABAJO MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL:

Aplicación de criterios de movilidad sostenible respecto al medio ambiente y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero que suponen los desplazamientos al centro de trabajo y relacionados con la actividad de la empresa.

5.4.2. Consecución Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020



EXPANSIÓN DEL MODELO CORPORATIVO DE GESTIÓN ENERGÉTICA

Durante 2015 se continuó la implantación progresiva del estándar ISO 50001, asociado al SIGMAYE, en edificios que albergan sedes del Grupo.

INTEGRACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO EN EL MODELO CORPORATIVO SIGMAYE

Durante 2015 se ha desarrollado el inventario de la huella de carbono utilizando el estándar internacional ISO 14064 y se comienza su expansión al inventario en Puerto Rico.

El desarrollo del sistema de reporte y cálculo de huella de carbono conforme al estándar ISO 14064 ha permitido mejorar la precisión y trazabilidad de los datos reportados, incrementar el alcance a nivel geográfico de dichos datos, así como el número de categorías reportadas según esta metodología GHG Protocol.

COMPRA VERDE

Se continúan aplicando criterios de eficiencia energética y cambio climático en la contratación de los servicios con mayor impacto en la huella de carbono, como son la compra de papel, equipos ofimáticos o el servicio de impresión.



OFICINAS ECO-EFICIENTES

Con objeto de mejorar el desempeño energético de las oficinas directas de MAPFRE, se desarrollan herramientas específicas para el control de la facturación energética de las oficinas de la red comercial, para seguimiento, priorización de actuaciones y comparación interna de consumos.

SENSIBILIZACIÓN DE EMPLEADOS

En MAPFRE PUERTO RICO se han realizado 17 campañas de sensibilización para los empleados relacionado al tema de Reducción, Reúso y Reciclaje.

5.4.3. Huella de Carbono

[G4-EC2, G4-EN3, G4-EN4; G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16; G4-EN17 y G4-EN18, G4-EN19, G4-EN30]

MAPFRE determina, cuantifica y evalúa la huella de carbono ocasionada por su actividad:

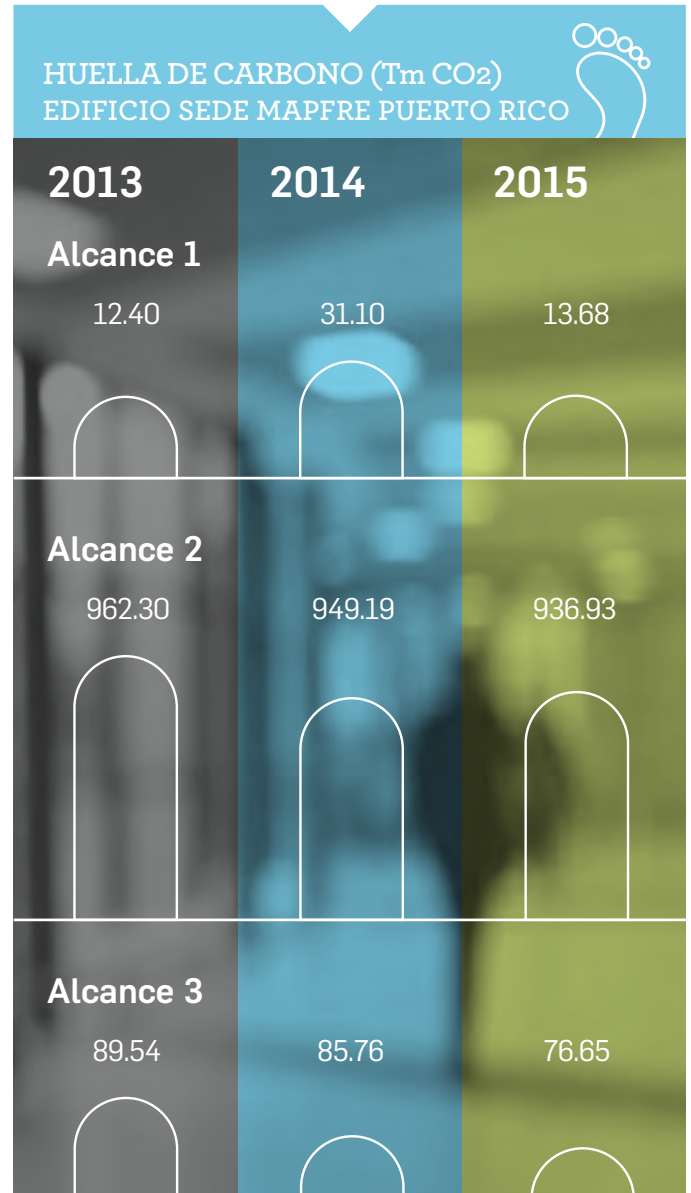
La Huella de Carbono consolida el Inventario de GEI que incluye tanto las emisiones directas, asociadas a las actividades que son controladas por la organización, como aquellas emisiones indirectas, que no siendo generadas en fuentes controladas por la compañía, son consecuencia de las actividades de ésta.

Se definen tres alcances, recogidos tanto en el Protocolo GHG como en la norma ISO 14064:

– **Alcance 1:** Emisiones directas de GEI. Son las emisiones de GEI asociadas a fuentes que están bajo el control de una organización: combustión en calderas, hornos, maquinaria, vehículos, procesos, emisiones fugitivas de equipos o instalaciones. En Puerto Rico para calcular el alcance 1 se han tomado en consideración exclusivamente las emisiones del edificio sede.

– **Alcance 2:** Emisiones indirectas asociadas a la generación de la electricidad o energía térmica (vapor, agua caliente, etc.) adquirida.

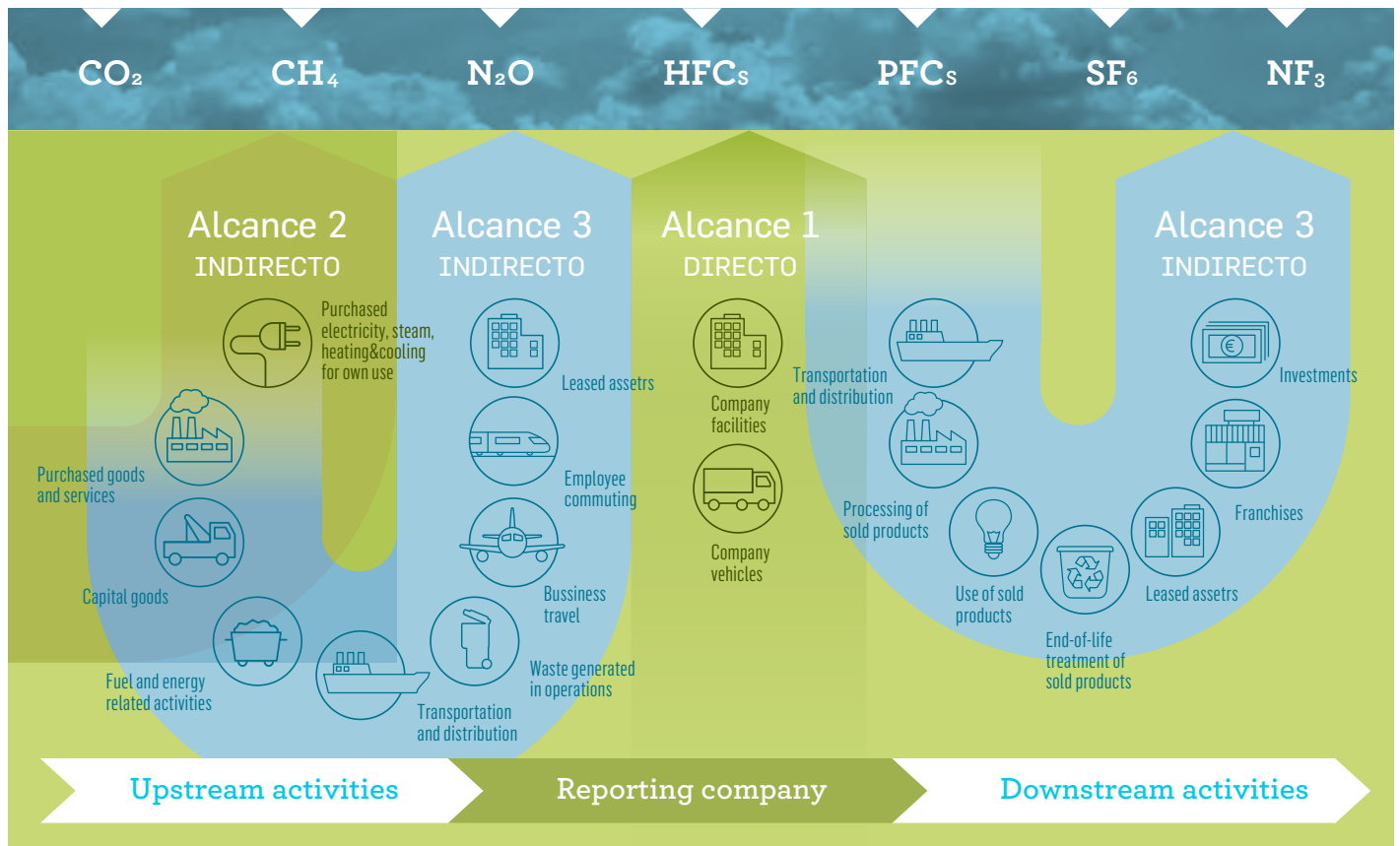
– **Alcance 3:** Son el resto de las emisiones indirectas, asociadas a la cadena de producción de bienes y servicios. Son consecuencia de las actividades de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa.



Nota: En el 2014 en MAPFRE PR hubo un aumento en las fugas de gases refrigerantes de los equipos de enfriamiento del aire y uso de los equipos de emergencia, tales como los generadores eléctricos del edificio sede. Así también el aumento se produjo debido a una filtración en el cuarto de servidores UPS, por lo que su reparación requirió el uso de los generadores eléctricos de emergencia para poder realizar la reparación de los equipos. .

Nota: exclusivamente se han calculado las emisiones de la sede social en Puerto Rico

Los alcances empleados para la clasificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) contempladas en el inventario se muestran en el siguiente gráfico:



Fuente gráfico GHG Protocol

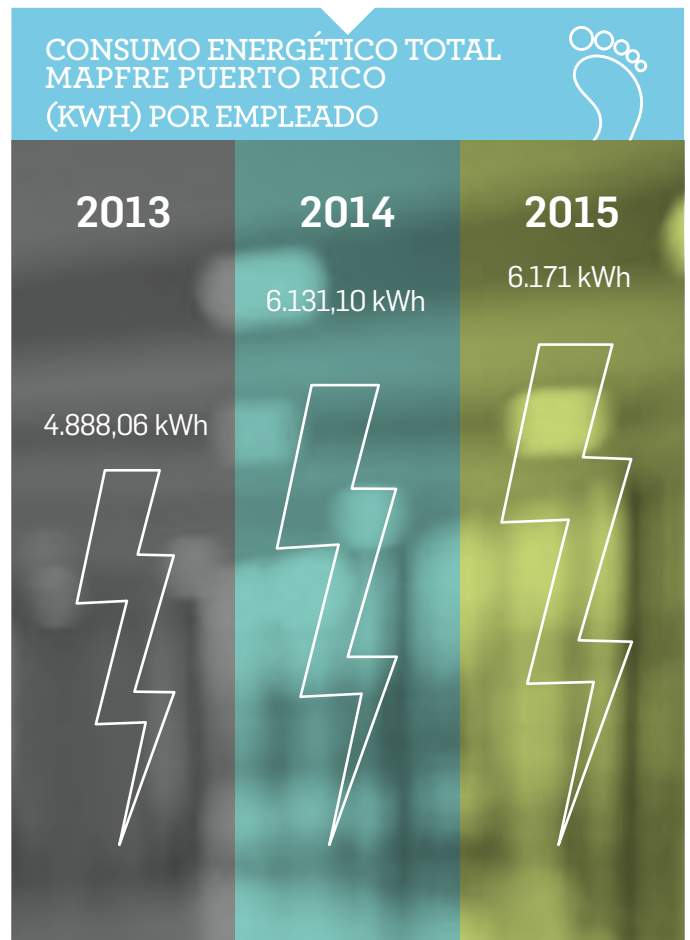
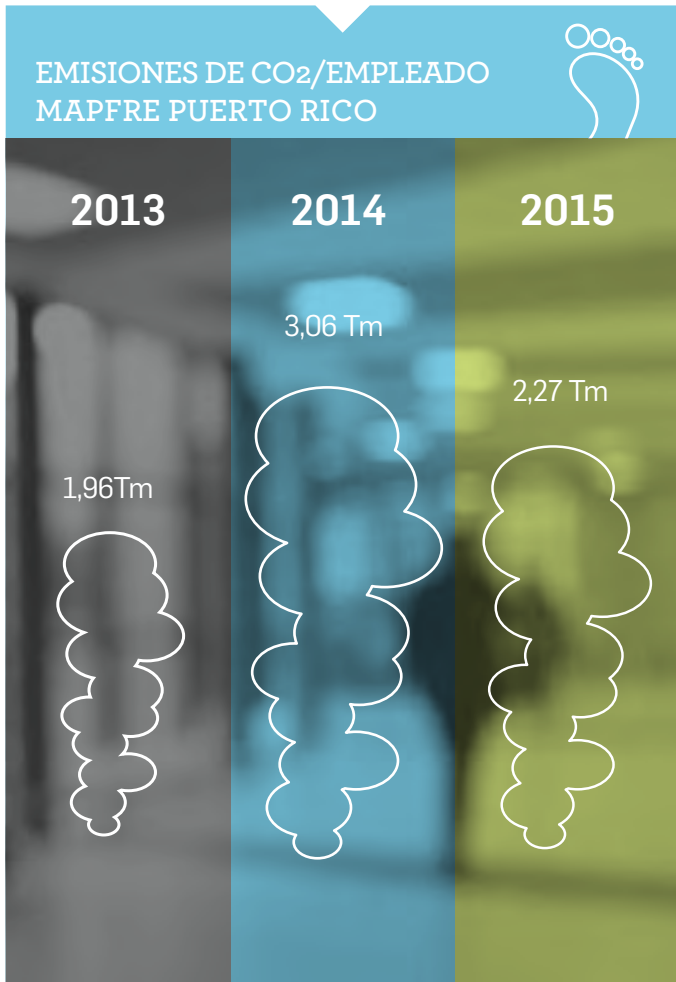
A continuación, para cada uno de los alcances, se presenta el inventario consumos y emisiones CO₂e de MAPFRE PUERTO RICO.

INDICADORES DE CONSUMO DE RECURSOS	GRI	Medida	2015	2014
Scope 1:				
Consumo de gasóleo en la entidad MAPFRE en Puerto Rico	EN3; EN6; EN15	L	9,325.26	18.368,91
Recarga de gases refrigerantes	EN3; EN6; EN15	kg	0	685,45
Consumo de combustibles en vehículos propios	EN3; EN6; EN15	L	38,563,20	47.994,72
Scope 2:				
Consumo energía eléctrica	EN3; EN6	KWh	3,807.691	3.782.887,80
Scope 3:				
Viajes de empresa	EN4	Tm CO ₂ e	159.745,76	ND
Total consumo de papel	EN1	Tm	38.770,20	44.617,23
Total consumo papel de gestión sostenible	EN1	Tm	34,701.54	38.826,30
*Papel con etiqueta ecológica sobre total papel consumido	EN1	%	90	87
Papel consumido/empleado	EN1	kg	63,05	72,14
Total consumo de tóner*	EN1	UD	429	147

El dato de consumo de tóner es sólo de España.


*Nota: Papel consumido v/s papel enviado a reciclar

Por otro lado en MAPFRE PUERTO RICO, también se gestiona papel que se recibe por otros canales que no necesariamente cumplen con los criterios medioambientales por lo que los porcentajes varían en cuanto al control de lo que se gestiona.



*Nota solo se toma en cuenta el consumo de la energía eléctrica

A continuación se detallan las diferentes iniciativas llevadas a cabo con objeto de reducir las emisiones relacionadas con la actividad empresarial:



OBJETIVO	INICIATIVAS
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	
Eco-eficiencia en edificios	<ul style="list-style-type: none"> – Reducción del consumo de gasolina mediante Campañas de Sensibilización, control de la Flota de Vehículos y la eliminación de modelos más antiguos.
EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	
Buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> – Realización de campañas de sensibilización a empleados sobre el uso adecuado de la energía utilizada, con objetivos de reducción del 1% en el Edificio Sede de Puerto Rico y un 2% en las sucursales del país.
Eco-eficiencia en edificios	<ul style="list-style-type: none"> – Reducción de consumo eléctrico en climatización por sustitución de equipos y ajustes de horarios en el edificio sede y las Sucursales de MAPFRE en Puerto Rico. – Reducción de consumo eléctrico en iluminación por sustitución de lámparas LED, sustitución de las lámparas de los rótulos exteriores y ajuste de horarios de encendido y apagado de Acondicionadores de Aire en el edificio sede y en las sucursales



OBJETIVO	INICIATIVAS
----------	-------------

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)

Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none">– Los programas de reducción de estas emisiones se centran, en la promoción de las conferencias telefónicas y videoconferencias, que evitan desplazamientos de los empleados entre distintas zonas geográficas.
Movilidad sostenible	<ul style="list-style-type: none">– MAPFRE pone a disposición de los empleados, una serie de servicios para promocionar medidas de movilidad sostenible buscando alternativas al vehículo privado, entre los que destacan:<ul style="list-style-type: none">– Servicio de lanzaderas con los principales puntos de conexión para los empleados que trabajan en el edificio Sede de Puerto Rico.

5.5. ECOEFICIENCIA: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

[G4-EN1, G4-EN2, G4-EN8, G4-EN31]

MAPFRE, siguiendo lo establecido en su política medioambiental, desarrolla acciones para satisfacer, de forma sostenible, sus necesidades energéticas. De esta manera, a la vez que se afianzan los compromisos asumidos en relación al cambio climático, es posible obtener ahorros económicos.

Dentro de las medidas de eco-eficiencia realizadas en 2015, contemplando tanto el ámbito local como el corporativo, destacan las siguientes:

- Implantación de medidas de eficiencia energética en edificios sedes de MAPFRE
- **Climatización:** uso del *freecooling*¹, renovación tecnológica de equipos y ajuste de horarios y temperaturas de consigna.
- **Iluminación:** sustitución de lámparas por LED, instalación de sensores de presencia y ajuste de horarios.
- **Otros usos:** renovación tecnológica de instalaciones utilizando criterios de eficiencia energética.
- Control operacional de la gestión del agua a través de la instalación de medidas de optimización en los edificios (perlizadores, temporizadores, sensores, doble descarga...) y control de consumos internos mediante gestión de la facturación, contadores propios, detección de fugas y sensibilización a empleados.

¹ El *Freecooling* o enfriamiento gratuito consiste en un sistema de climatización que conlleva una importante reducción del consumo energético ya que busca el enfriamiento gratuito del local, tomando el aire exterior, lo que disminuye el uso de los equipos de aire acondicionado.



Best Practice 2015

En MAPFRE PUERTO RICO los nuevos equipos ofimáticos implantados han permitido disminuir el consumo de consumibles en un 7.93 % respecto a los datos de 2014.

INDICADORES DE CONSUMO DE RECURSOS	Medida	2015	2014	2013
Consumo energía total	kW-hr	2.631.8	2.666.268	2.703.096
Consumo de agua total	m ³	3.650	4.954	6.479
Consumo de agua por empleado	m ³	6,53	9,58	11,72

5.5.1. Gestión del consumo de papel y tóner

MAPFRE se encuentra en proceso de implantación de la firma electrónica de documentos, lo que supone un ahorro en costos derivados del consumo de papel y de tóner, dado que se impide la impresión de los documentos ya firmados. Además, este sistema ofrece una mayor agilidad y seguridad en el proceso de contratación de pólizas dado que un mismo documento puede ser firmado por diferentes personas en lugares y momentos distintos, lo que impide nuevamente la impresión de copias múltiples de un mismo documento.

Como consecuencia de la implantación del proyecto de externalización de la impresión, MAPFRE PUERTO RICO ha conseguido reducir la compra de tóner en un 17 % comparado con el año 2014.

	2015	2014
Compra de Toner (ud)	504	605

A continuación se muestran los gráficos donde se aprecia la evolución en la gestión de los residuos frente al consumo en Puerto Rico:



La implantación progresiva de criterios medioambientales en la compra de recursos también ha afectado a la compra de papel, generalizando el uso de papel respetuoso con el medio ambiente. En el 2015, el 100% del papel comprado dispone de etiquetado que certifica la gestión sostenible de la explotación de los bosques. Por otro lado en MAPFRE PUERTO RICO, también se gestiona papel que se recibe por otros canales que no necesariamente cumplen con los criterios medioambientales por lo que los porcentajes varían en cuanto al control de lo que se gestiona.



Logo de Forest Stewardship Council

5.5.2. Gestión de residuos

[G4-EN23, G4-EN33]

MAPFRE trabaja con procedimientos e instrucciones que definen los procesos para una correcta segregación, disposición, almacenamiento y control de la gestión de los residuos que se generan, fruto de las diversas actividades que MAPFRE desarrolla.

Todos los residuos se gestionan cumpliendo estrictamente con la legislación y en consonancia con las mejores prácticas medioambientales, donde prima la reducción la reutilización y el reciclaje de los residuos, asegurando la protección del medio ambiente y la gestión sostenible.



El modelo de gestión de residuos que MAPFRE ha implantado, permite seguir optimizando y mejorando el servicio mediante la revisión continua de la implantación realizada en cada centro y el control constante de los proveedores, lo que a su vez permite ajustar los costes de gestión. Esta reducción de costes se consolida manteniendo diversos acuerdos con Fundaciones sin ánimo de lucro cuya recogida y reciclaje de residuos se realiza de forma óptima y sin coste de gestión para MAPFRE.

Destacamos las siguientes actuaciones realizadas durante 2015:

- Se ha continuado la implantación de la gestión de las distintas tipologías de residuos que se generan en el Edificio Sede de MAPFRE en Puerto Rico, haciendo especial hincapié en la correcta gestión de los residuos biomédicos, para cumplir rigurosamente con la legislación específica.
- Se han definido y establecido los requisitos exigidos a los proveedores, en materia de medio ambiente, para la licitación del servicio de externalización de impresión con el objeto de reducir el consumo de papel y tóner, disminuir el consumo energético y reducir las emisiones de CO₂e a la atmosfera, sin olvidarnos de desarrollar un proceso adecuado para la gestión de los residuos que se generen como consecuencia de esta actividad.
- Se han alcanzado acuerdos con los proveedores que prestan el servicio de gestión de residuos de papel y otros residuos que requieren destrucción confidencial, para la recogida de los residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos, en una apuesta por la gestión integral de los residuos que se generan en las instalaciones de MAPFRE, para mejorar la prestación del servicio y optimar los costes de transporte.
- MAPFRE impulsa la generación de valor de los residuos que genera mediante la reutilización de materiales y la optimización de los procesos de gestión. En este sentido destacan la campaña de reutilización y donación de equipos informáticos y mobiliario de oficina obsoleto.
- Se continua fomentando el reciclaje y la reutilización de residuos, a través de campañas tales como:
 - Feria de Reciclaje en Puerto Rico: campaña dedicada a difundir el correcto manejo de los residuos urbanos que se generan en el edificio, con la participación de empresas y organismos oficiales como la Autoridad de Desperdicios Sólidos de Puerto Rico y Puerto Rico Recycling Partnership, así como un Salón de Formación en el que se impartieron charlas para informar sobre las mejores prácticas para el manejo de residuos reciclables.
 - Feria de Salud de MAPFRE en Puerto Rico: Campaña de sensibilización donde se impartieron charlas a niños de 12 años sobre gestión y segregación de residuos reciclables entre otros temas ambientales.

A continuación se muestra la tabla-resumen con los indicadores más relevantes relativos a la gestión de residuos en MAPFRE PUERTO RICO:

INDICADORES DE RESIDUOS	MEDIDA	2015	2014
Tóner reciclado	Ud	429	444
Papel reciclado	Kg	46,800.00	52,036.36
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	Kg	1,143.18	2,250.45
Ordenadores y equipos electrónicos donados	Ud	0	0
% de equipos donados frente al total gestionados	%	0	0
Lámparas y fluorescentes al final de su vida útil	Kg	0	545.45
Pilas y baterías	Kg	7.27	11.45
Residuos especiales en edificio sede	Kg	118.27	0
Residuos Biomédicos	Kg	16.82	18.18

5.5.3. Emisiones y vertidos

[G4-EN26]

La actividad desarrollada por MAPFRE PUERTO RICO es principalmente de tipo administrativo y, por su propia naturaleza, con bajo impacto ambiental.

Para la gestión de instalaciones y actividades de MAPFRE generadoras de emisiones a la atmósfera, se diseñan programas de mantenimiento preventivo, enfocados a optimizar los procesos y asegurar que los parámetros de contaminación se encuentran por debajo de los límites reglamentarios.

Por otra parte, el agua en MAPFRE se destina principalmente a uso sanitario y el vertido de aguas generadas se realiza a la red de saneamiento conforme establece la administración competente. En aquellas actividades que así lo requieren, se disponen de instalaciones de tratamiento previo, con programas de mantenimiento y control de los vertidos para asegurar y evidenciar el cumplimiento de la legislación de aplicación.

Las actividades de MAPFRE de carácter industrial, como los talleres para la reparación de vehículos y recuperación de piezas siniestradas, se llevan a cabo conforme estrictos criterios ambientales, utilizando criterios de gestión de riesgos, poniendo en marcha las mejores tecnologías disponibles en el sector y el uso de los productos más eficientes y menos contaminantes.

5.5.4. Derrames y fugas

[G4-EN24]

Las instalaciones de MAPFRE que contienen sustancias que agotan la capa de ozono se gestionan conforme al principio de prevención de la contaminación y cumplimiento de la legislación, con programas de mantenimiento y control de los gases refrigerantes implicados.

MAPFRE dispone de metodologías y procedimientos para la gestión de incidencias de carácter ambiental, con la identificación de las áreas de riesgo y la disposición de medidas de contención y gestión en caso de posibles derrames.

Durante 2015 no se ha contabilizado ningún derrame o fuga con impacto significativo en los establecimientos e instalaciones donde MAPFRE desarrolla su actividad.

5.6. PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

[G4-EN11, G4-EN12]

MAPFRE PUERTO RICO no dispone de centros de trabajo ubicados en espacios protegidos o en áreas de alta diversidad no protegidas.

A pesar de ello, y conscientes de la importancia que las actuaciones vinculadas a la acción humana provocan en la biodiversidad, se ha llevado a cabo una reflexión interna para valorar la líneas en las que la compañía podría ayudar a la preservación expresa de la biodiversidad.

Por ello, este epígrafe supone uno de los nuevos compromisos asumidos en la Política Medioambiental del Grupo, que constituye uno de los objetivos de actuación a corto, medio y largo plazo, con la puesta en marcha de proyectos concretos de biodiversidad, contemplados en las líneas de actuación definidas para el período 2015-2016.

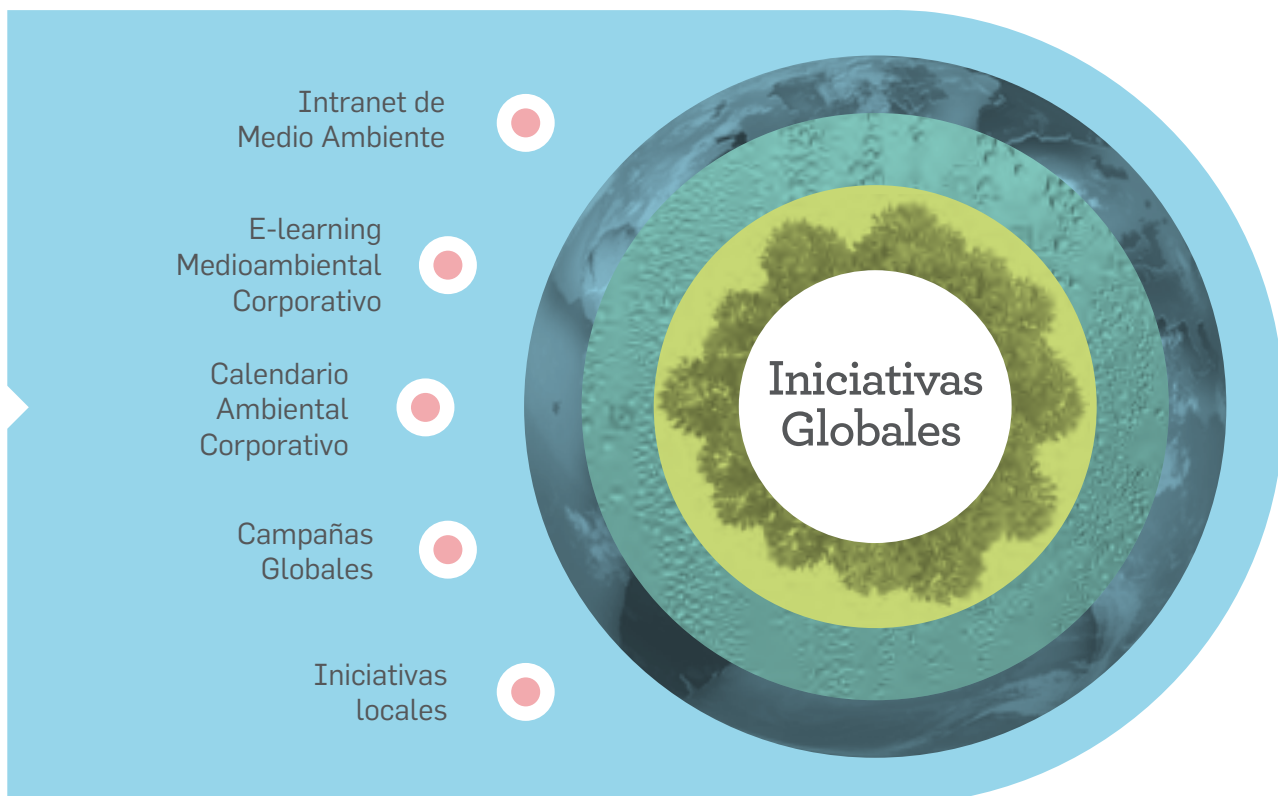
5.7. CULTURA MEDIOAMBIENTAL

[G4-FS4]

MAPFRE considera determinante el compromiso de los empleados en el logro de los objetivos medioambientales, principalmente en aquellos vinculados a procesos de eco-eficiencia. En éstos, la contribución de los empleados es necesaria para minimizar el consumo de los recursos utilizados, así como para gestionar de manera adecuada los residuos generados.

Este compromiso queda también patente en la Política Medioambiental, que de manera expresa, establece el compromiso de la participación de los empleados a través de la promoción de la responsabilidad medioambiental. La política se encuentra disponible en la intranet para los empleados, así como en la página web corporativa para el público en general.

Con objeto de difundir estos compromisos, se definen cinco líneas principales de actuación:



En MAPFRE PUERTO RICO tenemos en la Intranet un Docuportal en el cual tenemos un espacio dedicado de manera exclusiva a temas de Medio Ambiente. Además, incluye un buzón de sugerencias y una dirección de correo electrónico de contacto (medioambiente@mapfrepr.com).

En Puerto Rico se ofreció el curso e-learning, Gestión medioambiental del Grupo al Comité de Operación de la Unidad de Medio Ambiente.



La campaña "La Hora del Planeta" se ha convertido en un referente institucional en cuanto a la gestión coordinada de iniciativas globales. Desde los comienzos de la participación de MAPFRE en el año 2010, se han llevado a cabo actuaciones de diversa índole (carteles, concursos fotografía, y otros).



Destaca también la iniciativa Un Millón de Compromisos por el Clima, destinada a conseguir que los empleados se unieran a los compromisos asumidos por MAPFRE los portales internos para empleados. En la web de corporativa de MAPFRE publicada para la iniciativa se registraron 778 compromisos, con los que contribuimos al millón de compromisos por el clima se llevaron a la COP 21 de París.



Otras campañas de sensibilización a destacar son la Feria del Reciclaje y el Concurso de Decoración Navideña elaborada a partir de materiales reciclados, llevada a cabo en Puerto Rico.



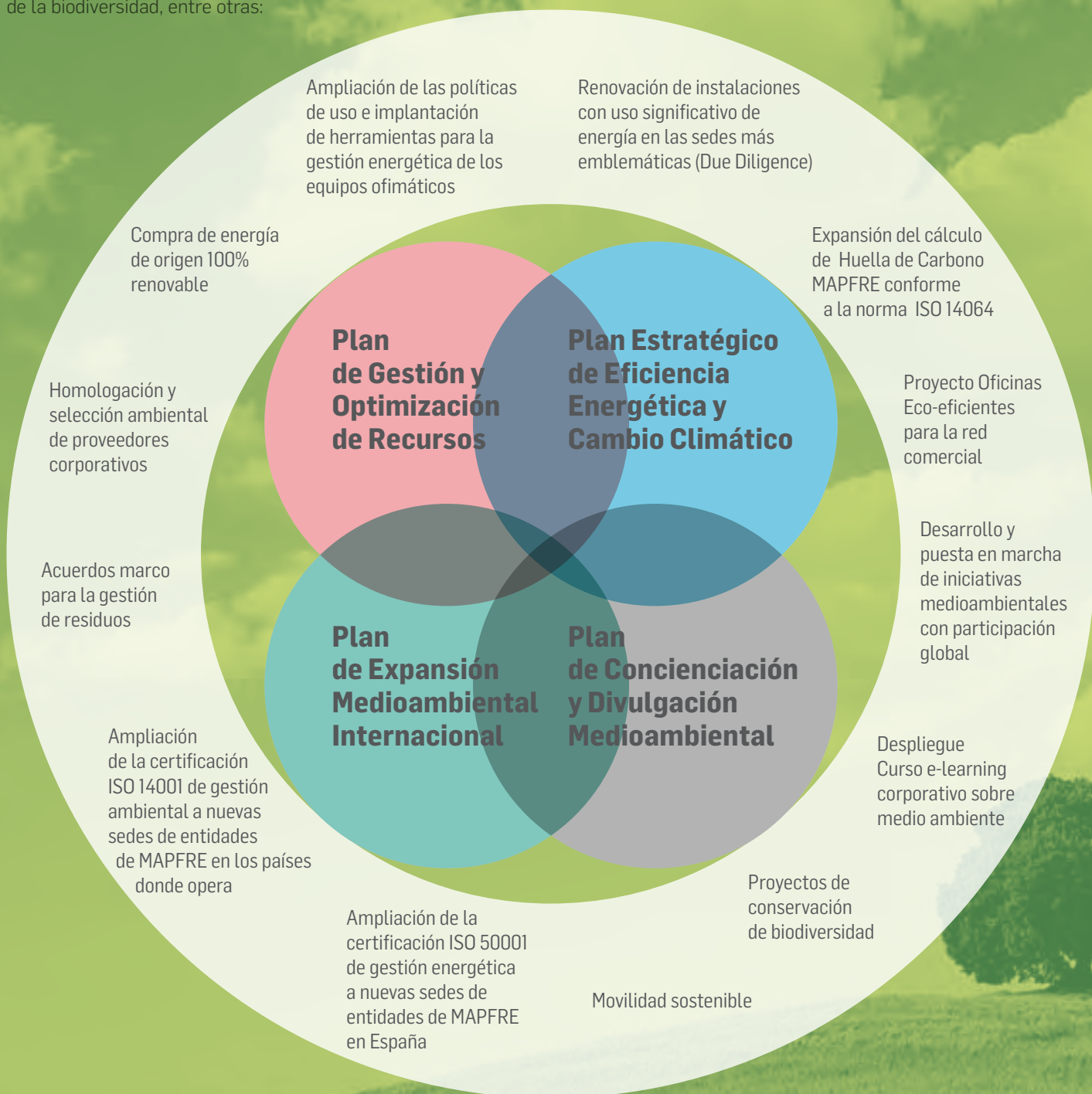
Por otra parte en el 2015 en MAPFRE PUERTO RICO se llevó a cabo el proyecto de mejoras a la cafetería que consistió en la optimización de las facilidades y la integración de los estándares ambientales. Esto significó una planificación para la remodelación de los espacios teniendo en cuenta los siguientes aspectos: rediseño del área de segregación de los residuos sólidos reciclables, la selección de materiales de construcción con contenido reciclable utilizado en los pisos, topes de los gabinetes y las alfombras. Así también para el control de consumos se utilizaron lámparas con tecnología LED que reduce el consumo energético del edificio y crea un ambiente más moderno en el área. De igual forma, se reutilizaron los equipos de cocina tales como estufas, topes de acero inoxidable, campanas, mesas y sillas.





5.8. LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2016-2017

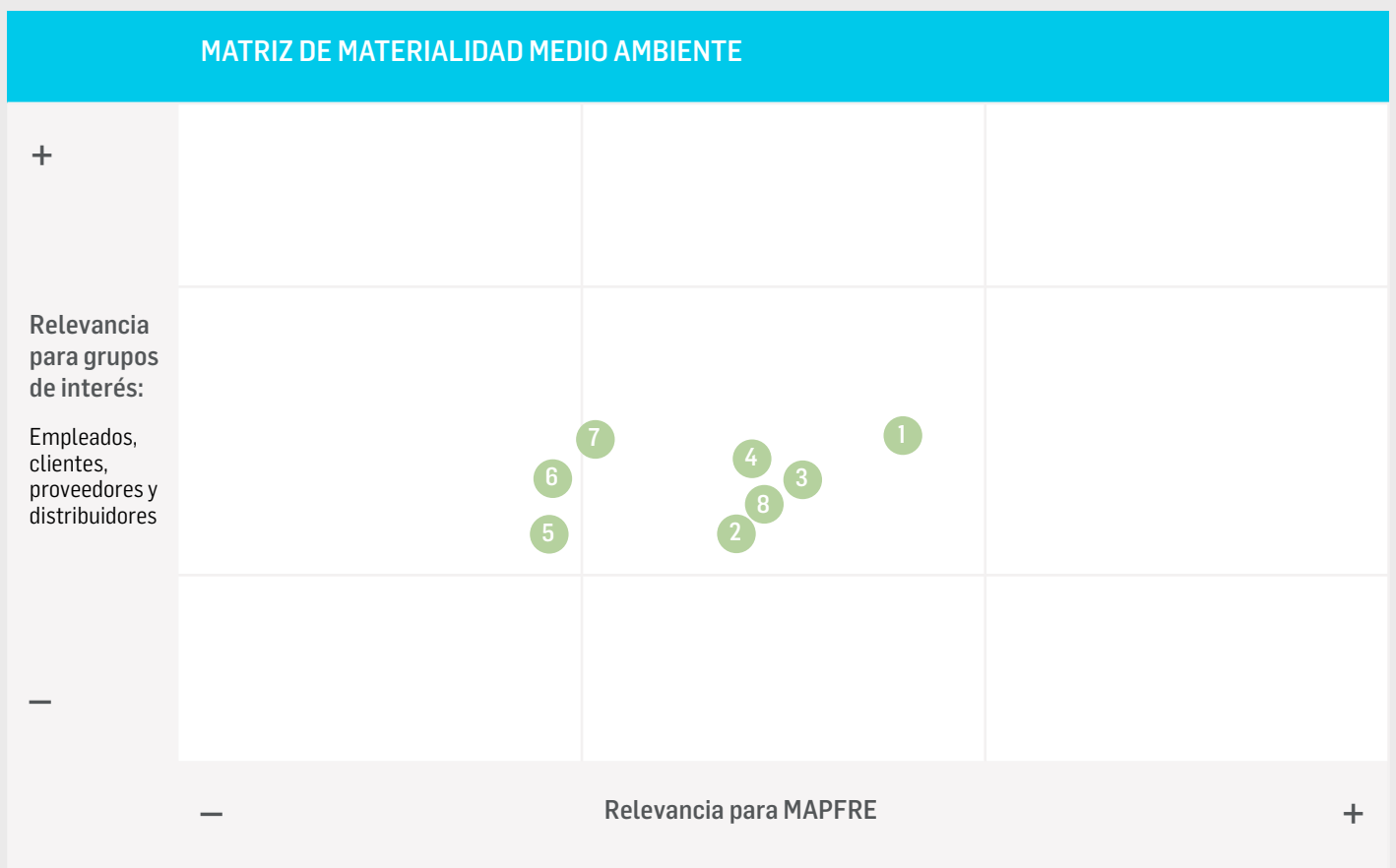
Con el objetivo de avanzar en el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Grupo en el desarrollo de su actividad, se identifican las siguientes líneas de actuación destinadas a lograr una cobertura homogénea, con alcance corporativo, de las directrices ambientales del Grupo, la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad, entre otras:



5.9. MATERIALIDAD MEDIOAMBIENTAL

Como parte del Estudio de Materialidad del Grupo MAPFRE 2014-2016 (ver página 34), se han evaluado una serie de indicadores medioambientales identificados como relevantes. Estos indicadores se han agrupado en un total de ocho grandes temas.

En la siguiente matriz se evidencian las valoraciones de estos grupos de interés:



- 1 Reducir la emisiones al medio ambiente
- 5 Contar con políticas y procedimientos para evaluar los riesgos sociales y medioambientales
- 2 Controlar los vertidos de residuos al medio ambiente
- 6 Disponer de inversiones, controlar los gastos y resolver las reclamaciones significativas de carácter ambiental
- 3 Conocer los impactos sociales y ambientales sobre los productos y servicios
- 7 Controlar los impactos en la biodiversidad
- 4 Contar con procesos de auditoría social y ambiental
- 8 Realizar evaluaciones ambientales a los proveedores

06



Información complementaria



6.1. PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

[G4-13, G4-18, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-31, G4-32, G4-33, G4-58, G4-FS9]

Alcance y perfil

MAPFRE PUERTO RICO ha elaborado el Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, en su opción exhaustiva (comprehensive) y el suplemento sectorial financiero.

Fiabilidad y verificación

La información cualitativa y cuantitativa de los indicadores básicos, específicos y sectoriales del GRI G4 han sido verificados externamente por la firma KPMG, incluyendo la información aportada para las actividades de MAPFRE PUERTO RICO. El informe ha sido aprobado definitivamente por el Comité Ejecutivo de MAPFRE PUERTO RICO.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante Sygris, la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social implantada en el Grupo.

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 tres ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web de MAPFRE PUERTO RICO (www.mapfre.pr)

Periodicidad y comparabilidad

Este informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre), y ha sido aprobado por el Comité Ejecutivo conjuntamente con la información financiera del Grupo en Puerto Rico en formato digital y se publica en la Web. (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.

La información se presenta siguiendo la estructura organizativa y territorial definida a partir del año 2015 y por ello, los datos del ejercicio anterior se han adaptado, en la medida de lo posible, a la nueva estructura para facilitar una comparación homogénea. (Más información al respecto en el apartado Información General pag. 7)

Equilibrio

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

Materialidad, relevancia e inclusividad

A nivel corporativo durante 2015, MAPFRE ha continuado desarrollando la segunda fase del estudio de "materialidad" requerido para aplicar su Informe Anual a la versión GRI G4. El informe da respuesta a los 20 temas considerados relevantes para MAPFRE PUERTO RICO y cuatro de sus grupos de interés (empleados, clientes, distribuidores y proveedores) que han participado en la consulta externa y permite poner en valor el desempeño y compromiso del Grupo con el desarrollo sostenible.

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 Financiero (Publicado en la página web corporativa (www.mapfre.pr))

Informe Anual de Fundación MAPFRE. (Publicado en la página Web 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 a través de:

La Dirección de Responsabilidad Social:

- A nivel corporativo: responsabilidadsocial@mapfre.com
- Local: responsabilidadsocial@mapfrepr.com

La Dirección de Comunicación:

- A nivel corporativo: comunicacion@mapfre.com
- Local: cinst@mapfrepr.com
- La Dirección de Medio Ambiente:
- A nivel corporativo: medioambiente@mapfre.com
- Local: medioambiente@mapfrepr.com
- Y el Portal corporativo de MAPFRE PUERTO RICO: www.mapfre.pr

6.2. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4 Y MATERIALITY DISCLOSURES ORGANIZATIONAL MARK



Contenidos básicos generales

INDICADORES GRI4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)
 Estrategia y análisis		
G4-1	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 Pág. 4
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Factores y Riesgos ASG. Pág. 54 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación Pág. 105 Reclamaciones y quejas. Pág. 112
 Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	MAPFRE PUERTO RICO Capítulo 2.2 Historia de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 12
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación; Productos y servicios de Alto contenido social y productos medioambientales. Pág. 105
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Capítulo 2.3 Implantación en Puerto Rico Pág. 14 MAPFRE PUERTO RICO URB TRES MONJITAS INDUSTRIAL 297 AVE CARLOS CHARDON SAN JUAN PR 00918-1410
G4-6	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.	- Capítulo 2. Información General GRUPO MAPFRE Pág. 7
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	– Capítulo 2.2 Historia de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 12

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	<p>– Capítulo 2. Información General Grupo MAPFRE Pág. 7</p> <p>2.2 Historia de MAPFRE PUERTO RICO Pág. 12</p> <p>2.3 Implantación en Puerto Rico Pág. 14</p> <p>2.5 Principales magnitudes económicas Pág. 18</p> <p>– Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes Pág. 103</p>
G4-9	Determine la escala de la organización: a. Número de empleados; b. Número de operaciones; c. Ventas netas; d. Capitalización; e. Productos que se ofrecen.	<p>Capítulo 2.5 Principales magnitudes económicas. Pág. 18</p> <p>– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Pág. 73</p> <p>– Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Pág. 103</p> <p>Innovación en productos y servicios Pág.106</p>
G4-10	<p>a. Número de empleados por contrato laboral y sexo;</p> <p>b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo;</p> <p>c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo;</p> <p>d. Tamaño de la plantilla por región y sexo;</p> <p>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;</p> <p>f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.</p>	<p>– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Organización. Pág. 73</p>
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	<p>– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Representación Legal de los trabajadores Pág. 99</p>
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	<p>– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores. Pág. 118</p>
G4-13	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	<p>– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe. Pág. 179</p>
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	<p>– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.5 Factores y riesgos ASG. Pág. 54</p>
G4-15	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.	<p>– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Compromiso con el desarrollo sostenible. Factores ASG. Pág. 54</p> <p>Principales Asociaciones. Pág. 138</p>
G4-16	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.	<p>– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.4 Compromiso con el desarrollo sostenible. Pág. 47</p> <p>3.5 Factores y riesgos ASG Pág. 54; Principales Asociaciones. Pág. 138</p>



Aspectos materiales y cobertura

G4-17	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.	- Informe Financiero 2015
G4-18	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.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.3 Relación con los grupos de interés: Materialidad. Pág. 40 - Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RSC. Pág. 179
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.3 Relación con los grupos de interés: Materialidad. Pág. 40 Temas Materiales y relevantes. Pág. 42
G4-20	Indique la cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.3 Relación con los grupos de interés: Materialidad. Pág. 40 Temas Materiales y relevantes. Pág. 42 - Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RSC Pág. 179
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con los grupos de interés: Materialidad. Pág. 40 - Capítulo 6. Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RSC. Pág. 179
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información de memorias anteriores y sus causas.	- Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RSC. Pág. 179
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	- Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RSC. Pág. 179



Participación de grupos de interés

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con los grupos de interés: Pág. 33
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con los grupos de interés: Pág. 33

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-26	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.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con los grupos de interés: Pág. 33 Fases del estudio de materialidad. Pág.40
G4-27	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.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con los grupos de interés: Pág. 33



Perfil de la memoria

G4-28	Periodo objeto de la memoria	2015
G4-29	Fecha de la última memoria	2014
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Anual
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RS. Pág. 179
G4-32	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.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe de RS. Pág. 179
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.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración Pág. 179 del Informe de RS. Informe de verificación. – Carta del Presidente. Pág. 4



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.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 23
--------------	--	---

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 23
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección 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 económico, ambiental y social de la organización.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-44	<p>a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.</p> <p>b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>
G4-45	<p>a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.</p> <p>b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p> <p>– Capítulo 3. MAPFRE Y LA RSC: Factores y riesgos ASG. Pág. 54</p>
G4-46	<p>Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>
G4-47	<p>Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p> <p>– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Factores y riesgos ASG. Pág. 54</p>
G4-48	<p>Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>
G4-49	<p>Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>
G4-50	<p>Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>
G4-51	<p>a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p> <p>b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p>	<p>– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25</p>

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-52	Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	– Capítulo 2.7 Órganos de Gobierno / Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO Pág. 24-25
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	La información pública sobre remuneración se puede encontrar en la memoria de cuentas anuales según establece la normativa contable y mercantil. – Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de compensaciones y de reconocimiento. Pág. 72 – No se puede divulgar mayor detalle por cuestiones de confidencialidad. Pág. 97
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de compensaciones y de reconocimiento. Pág. 72 – No se puede divulgar mayor detalle por cuestiones de confidencialidad. Pág. 97



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.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.1 Nueva política de RSC. Pág. 29
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.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Medidas de prevención y cumplimiento Pág. 62
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.	Mecanismos Internos: Capítulo 3: MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Medidas de Prevención y cumplimiento. Pág. 65 Mecanismos Externos. – Capítulo 3: MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Relación con Grupos de interés: Pág. 38 – Capítulo 6. Información complementaria. Pág. 179 Capacidad de respuesta.

Contenidos básicos específicos

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
	Desempeño económico Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EC1	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.	– Informe Financiero 2015 – Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2015.
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Factores y Riesgos ESG. Productos y servicios Medioambientales Pág. 54 – Capítulo 5. Dimensión Medioambiental: Huella de Carbono Pág. 160
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Política de compensaciones y reconocimiento. Pág. 87
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	– No aplica
	Presencia en el mercado Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de compensaciones y reconocimiento. Págs. 87-88
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	– Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados.: Diversidad generacional. Pág. 80
	Consecuencias económicas indirectas Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	– No aplica.
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	– No aplica.
	Prácticas de adquisición Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Tipos de Proveedores. Pág. 124

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE



Materiales

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Ecoeficiencia: optimización de los recursos. Pág. 166
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	



Energía

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN3	Consumo energético interno, desglosado por fuentes primarias.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; Pág. 160
G4-EN4	Consumo energético externo, desglosado por fuentes primarias.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono Pág. 160
G4-EN5	Intensidad energética.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; Pág. 160
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; consecución de resultados 2015. Pág. 160
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	– Capítulo 5 MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono Pág. 160



Agua

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Ecoeficiencia; Optimización de recursos Pág. 166
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	– No aplica.
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	– No aplica.



Biodiversidad

Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN11	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.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: preservación de la biodiversidad. Pág. 171
----------------	---	---

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-EN12	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.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: preservación de la biodiversidad. Pág. 171 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios medioambientales. Pág. 107
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No tenemos constancia de que nuestras actividades, productos y servicios, hayan tenido en 2015 un impacto negativo directo sobre áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas
G4-EN14	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.	



Emisiones

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015






G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; Pág. 160
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	– No aplica.
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	– No aplica.



Efluentes y residuos

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN22	Vertido total de de aguas, según su calidad y destino	– No aplica.
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Gestión de residuos. Pág. 168
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Derrames y fugas. Pág. 171
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	– No aplica.
G4-EN26	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.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Emisiones y vertidos. Pág. 171

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	
	Productos y servicios Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	– Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: productos y servicios medioambientales. Pág.107
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	– No aplica.
	Cumplimiento regulatorio Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se han producido multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental durante el ejercicio
	Transporte Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EN30	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.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Huella de Carbono. Pág. 160
	General Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: SYGMAYE. Ecoeficiencia. Pág. 166
	Evaluación ambiental de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	– Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Homologación de proveedores. Pág. 124
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	– Capítulo 4.4. MAPFRE y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Pág. 124 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Gestión de residuos. Pág. 168

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Mecanismo de reclamación en materia ambiental

Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-EN34	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

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Política de empleo. Pág. 74
G4-LA2	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.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Política de compensaciones y reconocimiento. Pág. 89
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados. Entorno laboral. Pág. 93



Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015






G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en convenios colectivos.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Representación legal de los trabajadores. Pág. 99
---------------	--	--



Salud y seguridad en el trabajo

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-LA5	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.	– Capítulo 4.1. MAPFRE y PUERTO RICO sus Empleados: Bienestar y conciliación. Pág. 89
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales en los sindicatos.	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	
	Capacitación y educación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Gestión del talento; Formación. Pág. 82
G4-LA10	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.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Gestión del talento: Desarrollo, movilidad y promoción; Desarrollo, movilidad interna y promoción y Formación. Pág. 81
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	– Capítulo 4.1. MAPFRE y sus Empleados: Gestión del talento; Desarrollo Pág. 81
	Diversidad e igualdad de oportunidades Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-LA12	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.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Organización. Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades. Pág. 73-78
	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados Pág. 87
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	- Capítulo 4.4 MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Homologación de Proveedores. Pág. 125-126
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Pág. 125-126
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 67

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL > DERECHOS HUMANOS



Inversión

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-HR1** Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

– No disponible
– Capítulo 3 MAPFRE PUERTO RICO y la RS Factores y Riesgos ASG Pág. 62
- G4-HR2** Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62



No discriminación

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-HR3** Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: 3.6 Medidas de prevención y cumplimiento Pág.62



Libertad de asociación y negociación colectiva

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-HR4** 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.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Nueva Política de RSC. Compromisos internacionales. Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62
– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Pág. 99 Representación legal de los trabajadores.
– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Pág. 126



Trabajo infantil

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-HR5** 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.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Política de RSC; Compromiso con el desarrollo sostenible. Análisis de Riesgos ASG; medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62
– Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Política de empleo. Pág. 73
– Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Págs. 47-56 124-126

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Trabajo forzoso

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-HR6

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.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Compromisos internacionales. Análisis de riesgos ASG. Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62
 – Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Política de empleo. Pág. 74
 – Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 128
 – Código Ético y de Conducta. Pág. 47-56



Medidas de seguridad

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-HR7

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.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Págs. 47-56-62
 Compromisos con el desarrollo sostenible; Análisis de riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 128



Derechos de la población indígena

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-HR8

Número de casos de violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.

– No aplica.
 – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Págs. 47-56-62
 Compromisos internacionales. Análisis de riesgos ASG. Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62



Evaluación

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-HR9

Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Págs. 47-56-62
 Compromiso con el desarrollo sostenible. Pág. 47



Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-HR10

Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Págs. 47-56-62
 Compromiso con el desarrollo sostenible. Pág. 47
 – Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Pág. 125-126

G4-HR11

Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.

– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 128

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-HR12** Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 62

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL > SOCIEDAD



Comunidades Locales

Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-S01** Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. – Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2015.
- G4-S02** Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales. – Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2015.



Lucha contra la corrupción

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-S03** Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados. – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Compromiso con el desarrollo sostenible. Análisis de riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Pág. 56
- G4-S04** Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
- G4-S05** Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.



Política pública

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-S06** Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario. Política de gobierno corporativo Código Ético y de Conducta <https://www.mapfre.com/corporativo-es/responsabilidad-social/definicion-objetivos/codigo-etico.jsp>



Prácticas de competencia desleal

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-S07** Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas. En 2015 no se han producido demandas significativas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Cumplimiento regulatorio

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-S08 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.

MAPFRE PUERTO RICO actúa en cumplimiento a las leyes en materia reguladora. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.



Evaluación de la repercusión social de los proveedores

Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-S09 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

– Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Pág. 126

G4-S010 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.

– No aplica.



Mecanismos de reclamación por impacto social

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-S011 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

Durante el ejercicio 2015, y a través de los mecanismos formales existentes en la organización, no se han registrado reclamaciones sobre impacto sociales

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL > RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS



Salud y seguridad de los clientes

Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2015

G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

– No aplica.

G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

– No aplica.

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Etiquetado de los productos y servicios

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-PR3** Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
- No disponible
 - Varía en función de la legislación local.

- G4-PR4** 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.
- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes. Reclamaciones y Quejas. Pág. 112

- G4-PR5** Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Fidelización. Calidad en MAPFRE. Pág. 109



Comunicaciones de Mercadotecnia

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-PR6** Venta de productos prohibidos o en litigio.
- No aplica.

- G4-PR7** 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 2015, no se han registrado casos significativos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios asumidos por la compañía.



Privacidad de los clientes

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-PR8** Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Medidas de prevención y cumplimiento; Seguridad. Pág. 70
 - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Reclamaciones y Quejas. Pág. 112



Cumplimiento regulatorio

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2015

- G4-PR9** Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.
- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Reclamaciones y Quejas. Pág. 112
 - El importe correspondiente a multas y sanción es por incumplimiento de la legislación y la normativa pagado en 2015, no tiene carácter "significativo" a efectos de MAPFRE PUERTO RICO

Indicadores GRI suplemento financiero

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	
	Impacto de productos y servicios	
G4-FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Análisis de riesgos ASG. Pág. 56 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios de alto contenido social. Productos y servicios medioambientales. Pág. 106 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Compromiso con el Medioambiente y la Sostenibilidad. Pág. 142
G4-FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Análisis de riesgos ASG. Pág. 56 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el Medioambiente: Estrategia de MAPFRE para la mitigación y adaptación al Cambio Climático. Pág. 155
G4-FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Análisis de riesgos ASG. Pág. 56 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios de alto contenido social. Productos y servicios medioambientales. Pág.106 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Compromiso con el Medioambiente y la Sostenibilidad. Pág. 142
G4-FS4	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.	– Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el Medioambiente: SIGMAYE. Cultura medioambiental Pág. 172
G4-FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Factores y Riesgos ASG. Pág. 56 CLIENTES – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación. Canales de comunicación. Pág. 105 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Estrategia para la mitigación y adaptación al Cambio Climático. Pág. 155
	Cartera de producto	
G4-FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	– Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación. Pág.105 – Informe Financiero 2015.

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)

G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos. **Pág. 106**

G4-FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos. **Pág. 108**



Auditoría

G4-FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.

- Carta del Presidente. **Pág. 4**
- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RSC: Factores y Riesgos ASG; Medidas de prevención y Cumplimiento. **Pág. 54, Pág. 62**
- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: SIGMAYE **Pág. 149**
- Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe. **Pág. 179**



Gestión activa de la propiedad

G4-FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.

– Esta información no se encuentra disponible tal y como lo solicita este indicador.

G4-FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.

G4-FS12 Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.

– No aplica.



Comunidad

G4-FS13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.

- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Nueva política de RSC. **Pág. 29**
- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de Alto contenido social. **Pág. 106**
- Informe de Fundación MAPFRE 2015 Link: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/conocenos/informes-anales/

G4-FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros

INDICADORES GRI4

PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)



Salud y seguridad del cliente

G4-FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa

– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RSC: Nueva Política de RSC. Pág. 29
 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de Alto contenido social. Pág. 106



Comunicaciones de marketing

G4-FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario

– Informe de Fundación MAPFRE 2015
 Link: https://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/conocenos/informes-anales/



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
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 Corporativa de MAPFRE, S.A. (en adelante MAPFRE) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 (en adelante, “el Informe”) y de los indicadores incluidos en los Informes locales equivalentes de MAPFRE en Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía, que se detallan en el Anexo a este Informe.

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.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2015. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida 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.

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.


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 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 Corporativa de MAPFRE, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 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.

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 Corporativa 2015 de MAPFRE y los informes locales equivalentes de MAPFRE en Argentina, Brasil, Colombia, España, Estados Unidos de América, México, Perú, Puerto Rico y Turquía. Por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

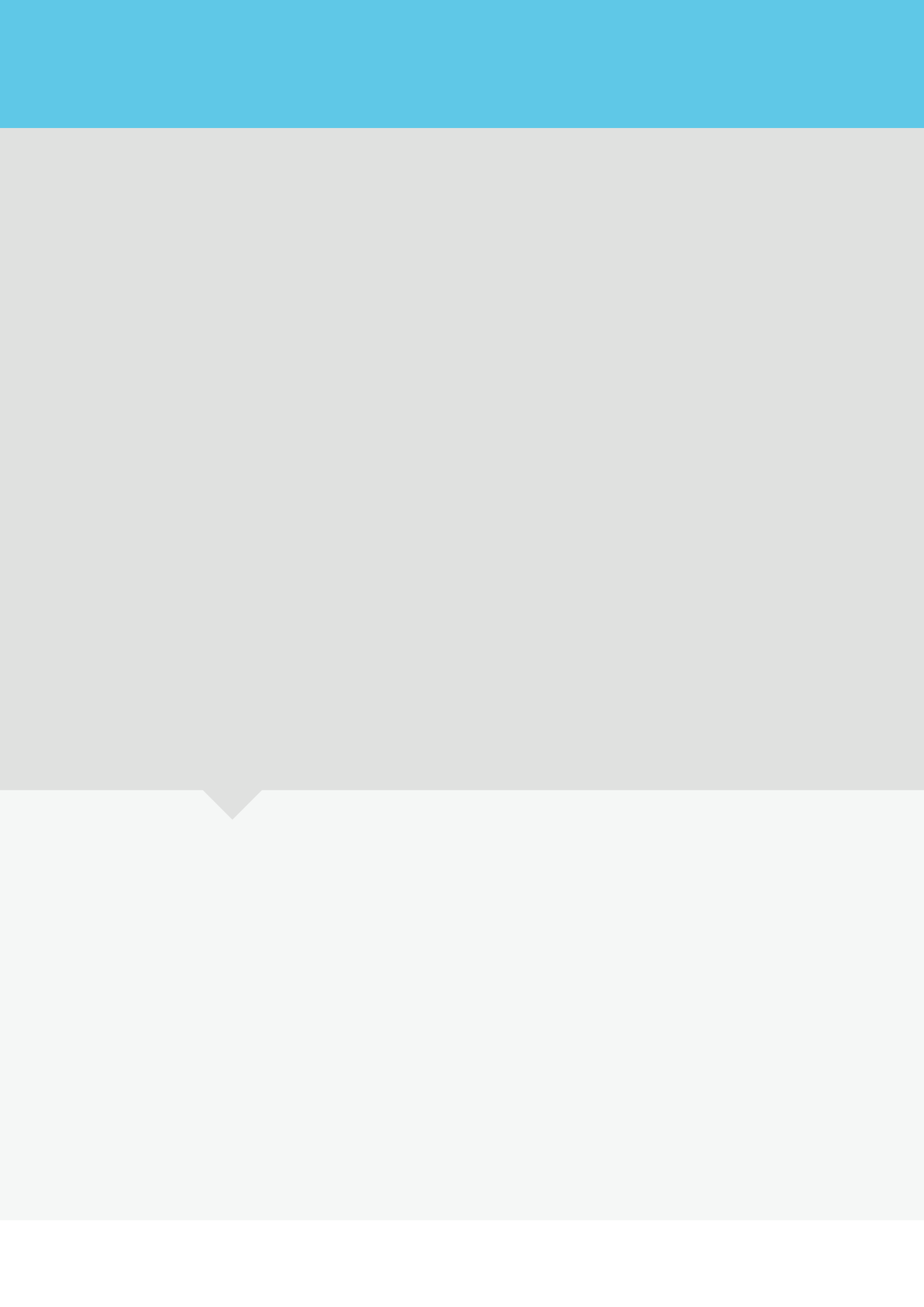
KPMG Asesores, S.L.



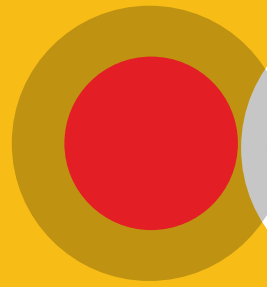
José Luis Blasco Vázquez

4 de marzo de 2016

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	Empleo	Sociedad		
	G4-EC2			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	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO10	
Energía	G4-EN3		G4-LA11		Responsabilidad sobre Productos	Etiquetado de los productos y servicios
	G4-EN4	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	G4-PR5		
	G4-EN5		Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7
	G4-EN6	Evaluación de las prácticas laborales	G4-LA14	Privacidad de los clientes	G4-PR8	
Agua	G4-EN8	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	G4-LA15	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	
			Derechos Humanos	Inversión	G4-LA16	Indicadores del suplemento GRI del SECTOR FINANCIERO
No discriminación	G4-HR2	Impacto de productos y servicios			G4-FS1	
	Libertad de asociación y negociación colectiva			G4-HR3	G4-FS2	
Trabajo infantil				G4-HR4	G4-FS3	
Trabajo forzoso	G4-HR5		G4-FS4			
Medidas de seguridad	G4-HR6		G4-FS5			
Emisiones	G4-EN15	Evaluación	G4-HR7	Impacto de productos y servicios - Cartera de producto	G4-FS6	
			G4-HR9		G4-FS7	
			Evaluación de los proveedores en Materia de Derechos Humanos	G4-HR10	G4-FS8	
				G4-HR11	Cartera de producto - Auditoría	G4-FS9
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos	G4-HR12	Gestión activa de la propiedad	G4-FS10			
			G4-FS11			
Productos y servicios	G4-EN27	Comunidad	G4-FS13			
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29		G4-FS14			
Transporte	G4-EN30	Comunidad - Salud y Seguridad del Cliente	G4-FS15			
General	G4-EN31		Comunicaciones de marketing	G4-FS16		
Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32					
	G4-EN33					
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34					







 **MAPFRE** | PUERTO RICO



INFORME ANUAL
2015

www.mapfrepr.com