

Responsabilidad Social





Visión

MAPFRE quiere ser
la aseguradora global de **confianza**



Misión

Somos un **equipo multinacional**
que trabaja para avanzar
constantemente en el **servicio**
y desarrollar la mejor relación con
nuestros clientes, distribuidores,
proveedores, accionistas
y la sociedad



Valores

SOLVENCIA
INTEGRIDAD
VOCACIÓN DE SERVICIO
INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO
EQUIPO COMPROMETIDO



Valores

SOLVENCIA

Fortaleza financiera con resultados sostenibles.

Diversificación internacional y consolidación en los diferentes mercados.

INTEGRIDAD

La ética rige el comportamiento de todas las personas.

Enfoque socialmente responsable en todas nuestras actividades.



VOCACIÓN DE SERVICIO

Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de nuestras actividades.

Iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO

Afán de superación y mejora constante.

Tecnología útil al servicio de los negocios y de sus objetivos.

EQUIPO COMPROMETIDO

Implicación plena del equipo con el proyecto MAPFRE.

Desarrollo y formación constante de las capacidades y habilidades del equipo.

Responsabilidad Social



Contenidos



1. Carta del Presidente	4	4. Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO	42
2. Información General	6	MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados	43
MAPFRE PUERTO RICO	7	MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes	56
Implantación en Puerto Rico	8	MAPFRE PUERTO RICO y los Profesionales y Entidades que Colaboran en la Distribución de sus Productos	66
Organigrama de Oficiales y Miembros de la Junta de Directores	9	MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores	71
Sistema MAPFRE	12		
Implantación Internacional	18	5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO	74
Organigrama Societario del Grupo MAPFRE	19	6. Información Complementaria	82
Principales Magnitudes Económicas	20	Principios Seguidos para la Elaboración del Informe Corporativo de Responsabilidad Social	83
Órganos de Gobierno	21	Índice de Indicadores GRI	85
		Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	100
3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social	22	7. Informe de Verificación Externa	102
El Modelo	23	Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2012	104
Los Grupos de Interés y la Política de Actuación en Responsabilidad Social	23		
La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO	27		
Principios de Aseguramiento Sostenible y la Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno	33		
MAPFRE y el Pacto Mundial	35		
MAPFRE PUERTO RICO como promotora de la Responsabilidad Social	36		
Premios y Reconocimientos	40		
Principales Asociaciones	40		

1

Carta del Presidente



Joaquín Castrillo
PRESIDENTE & CEO

Estimado Lector,

Con gran satisfacción presentamos por tercer año consecutivo nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al año 2012, que complementa junto a los de Argentina, Brasil, México y Colombia, la Memoria global que ha presentado por los últimos nueve años MAPFRE, S.A.

Este informe detalla las actuaciones empresariales y en materia de Responsabilidad Social que MAPFRE PUERTO RICO, como parte de nuestro compromiso, y del valor añadido a nuestra gestión comercial habitual, ofrece a sus grupos de interés, particularmente, nuestros clientes, empleados, accionistas, colaboradores y a la sociedad en general. Siempre respetando los derechos humanos establecidos en los diez principios del Pacto Mundial, al que MAPFRE se adhirió en 2004. También se aborda el fundamental tema de la gestión medioambiental, que en MAPFRE PUERTO RICO se ha estado trabajando intensamente, en vías de obtener la certificación ISO 14001 para nuestro edificio principal. Asimismo, presentamos aspectos relacionados a la eficiencia energética, la gestión del agua, del papel y los residuos, dirigidos con éxito, a lograr una reducción en el consumo de estos recursos en nuestra empresa.

Puerto Rico vive, sin duda, los más grandes retos económicos y sociales de su historia. En MAPFRE PUERTO RICO nos enorgullecemos en contribuir activamente a impulsar la economía, no solo desarrollando actividad comercial constante y dando fiel cumplimiento a nuestra responsabilidad fiscal, pero también, a través de la extensa gama de productos y servicios disponibles a nuestros clientes, fruto de nuestra vocación de crecimiento e innovación, que nos distingue dentro de la Industria. Asumimos este papel protagonista de promover actividad económica en Puerto Rico, a la vez que colaboramos activamente al desarrollo de valores humanos y sociales, a través de la ética gerencial y administrativa, y de las múltiples acciones llevadas a cabo por FUNDACIÓN MAPFRE a través de sus cinco institutos: Acción Social, Prevención, Salud y

Medioambiente, Seguridad Vial, Ciencias del Seguro y Cultura.

Un importante aspecto que quiero compartir con ustedes es la encomiable aportación que hacen nuestros empleados en beneficio de la sociedad puertorriqueña, a través del Programa de Voluntariado Corporativo que se promueve activamente en MAPFRE PUERTO RICO. Durante el 2012 se llevaron a cabo 20 actividades oficiales, donde participaron más de 300 empleados que se unieron como voluntarios, para aportar lo más valioso de un ser humano y lo único que no se puede recuperar en la vida: su tiempo. Con estos esfuerzos de cientos de horas, se logró favorecer a miles de personas de diferentes organizaciones y causas.

Esta gran responsabilidad la estamos llevando a cabo teniendo presente la nueva estrategia corporativa global, producto de un profundo proceso de introspección, que nos ha permitido redefinir nuestra Visión, Misión y Valores, siempre con el cliente como eje central de nuestra actuación.

Como parte de nuestro valor añadido y respondiendo al compromiso permanente de MAPFRE PUERTO RICO de ofrecer los mejores productos, servicios y herramientas a nuestros asegurados y mediadores, con agrado les comunicamos los más novedosos en 2012.

“MAPFRE 360” - aplicación para “Smartphones”- Permite a clientes y mediadores realizar distintas gestiones relacionadas a sus pólizas. Por esta herramienta MAPFRE AMERICA otorgó a MAPFRE PUERTO RICO el Premio a la Innovación.

MAPFRE FIT: www.mapfrefit.com - Portal que provee a los clientes de MAPFRE SALUD una herramienta adicional para vivir una vida más saludable y productiva. Este portal provee información sobre alimentación adecuada y ejercicios para mantenerse saludable.

Servicio IVR (Interactive Voice Response) - Permite la automatización total de ciertos servicios, tales como: pago de pólizas, duplicado de tarjetas de salud, validación de elegibilidad del plan de salud, cartas de certificación de cubierta, entre otras.

Web Corporativa - Durante el 2012 se presentó una página web corporativa. www.mapfrepr.com renovada y con acceso más amigable para el cliente.

Al igual que en años anteriores, el informe que está leyendo, se ha elaborado siguiendo las directrices internacionales de “Global Reporting Initiative” (GRI) en su versión 3.1, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras. También el mismo fue verificado externamente por la firma de auditoría Ernst & Young, LLP y está disponible en la web corporativa del Grupo.

Esperamos que a través de estas líneas, hayamos estimulado su interés en conocer más a fondo, el compromiso de MAPFRE PUERTO RICO, grupo socialmente responsable y completamente comprometido con un porvenir alentador para nuestras futuras generaciones.

Agradecemos su continuo apoyo y les enviamos nuestro más cordial saludo.

Atentamente,



Joaquín A. Castrillo
Presidente & CEO MAPFRE PUERTO RICO



MAPFRE PUERTO RICO

Historia

— 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 adoptando su nombre. En 1996, luego de ser adquirida por MAPFRE, su nombre cambió a la 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. MAPFRE PRAICO CORPORATION ese mismo año 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, y que en el 2004 se fusionó 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. 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.

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., es la principal entidad propietaria de MAPFRE AMÉRICA, S.A. con un 99.2172 % de sus acciones de capital. Por su parte, MAPFRE, S.A. (la anterior CORPORACIÓN MAPFRE, S.A) tiene como accionista mayoritario a CARTERA MAPFRE, S.L., SOCIEDAD UNIPERSONAL, la cual posee un 64.70% de las acciones de MAPFRE, S.A., entidad que cotiza en bolsa. Finalmente, respecto a CARTERA MAPFRE, S.A., SOCIEDAD UNIPERSONAL, es FUNDACIÓN MAPFRE, la entidad dueña del 100% de sus acciones. FUNDACIÓN MAPFRE es una fundación sin fines de lucro y, de acuerdo con la legislación que regula esta clase de instituciones en España, carece de accionistas, tanto personas físicas como personas jurídicas, no existiendo, por tanto, titulares de derechos de participación alícuota en la dotación o el patrimonio fundacional.

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 continua desarrollando actividades a través de sus cinco institutos para promover la seguridad y la mejora de la calidad de vida, la salud y del medio ambiente; así como fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos a través de becas, ayudas y premios especialmente en las áreas de salud, prevención y medioambiente, y seguros. Igualmente, ayuda económicamente a organizaciones comprometidas con la educación y el bienestar de los niños pobres y con discapacidad en Puerto Rico.

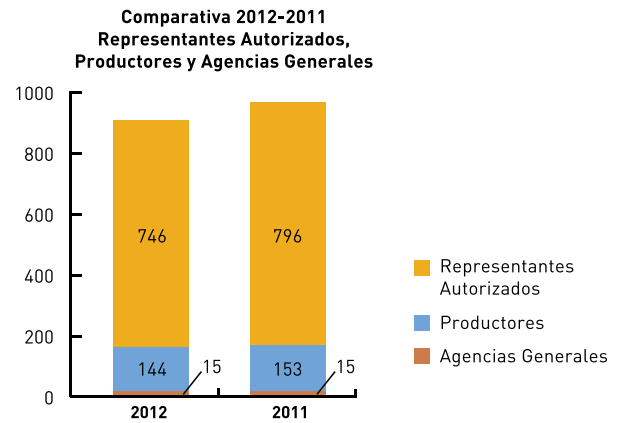
Implantación en Puerto Rico

Al cierre del 2012, MAPFRE PUERTO RICO contaba con 26 oficinas alrededor de la Isla, incluyendo una en la isla de St. Thomas para servir el mercado de las Islas Vírgenes Estadounidenses. Asimismo, en servicios de salud solamente, cuenta con 12,305 proveedores y se mantiene desarrollando productos y plataformas con el fin de aumentar los ingresos futuros y la apreciación del capital.

MAPFRE PUERTO RICO tiene la red más amplia de sucursales de todo el país incluyendo además 20 oficinas delegadas y empleando de forma directa a 766 personas. En adición, cuenta con 746 representantes autorizados, 144 productores, 15 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2012 se firmaron 10 acuerdos con bancos y entidades financieras, lo que generaron 228 puntos de venta; 8 acuerdos con centros de concesionarios, generando 16 puntos de venta y se firmaron 4 acuerdos adicionales con 28 puntos de venta.

Nuestra estrategia comercial está impulsada por el objetivo de incrementar la cuota de mercado, buscando el liderazgo y 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 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.

	Representantes Autorizados	Productores	Agencias Generales
2011	796	153	15
2012	746	144	15

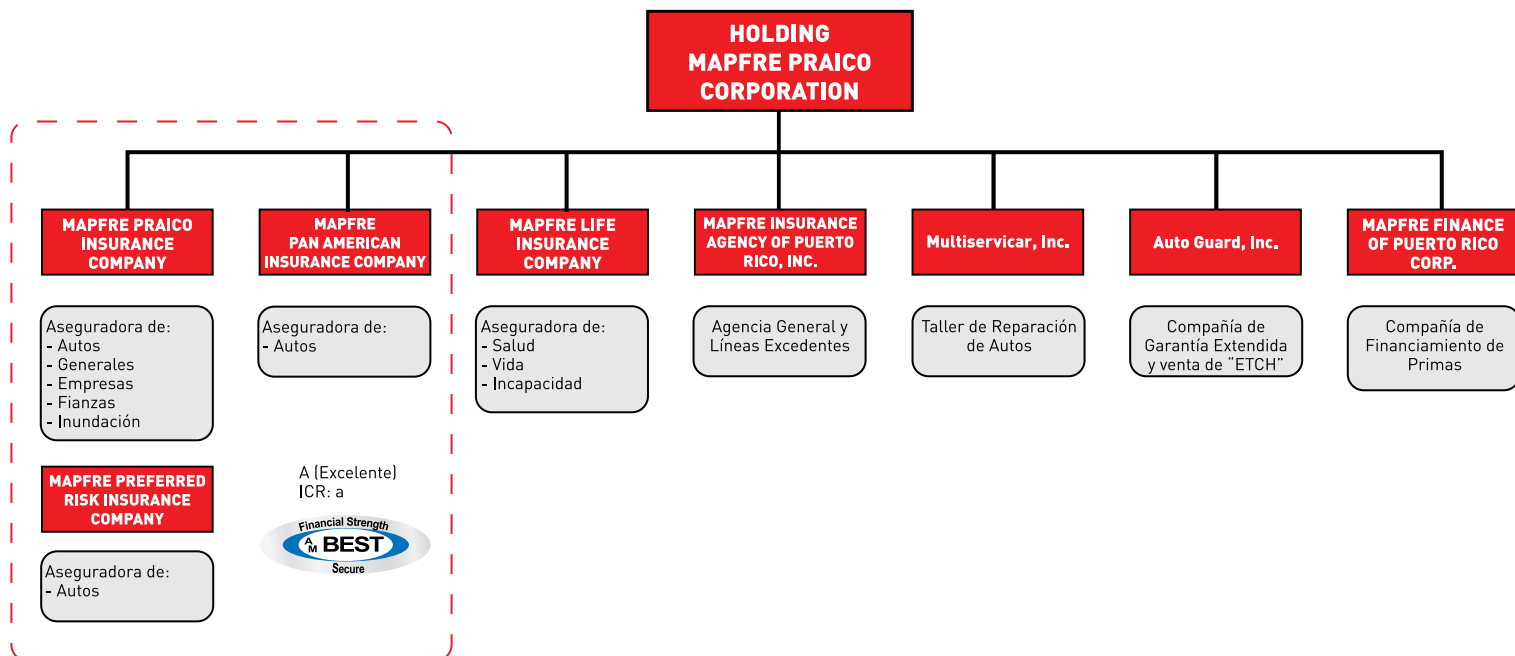


	Acuerdos Suscritos	Puntos de Venta
Bancos e Instituciones Financieras	10	228
Centros Concesionarios	8	16
Acuerdos Adicionales	4	28



- | | | | | |
|--------------------|--------------|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 1. Américo Miranda | 7. Caguas | 13. Guayama | 19. San Juan | 25. Vega Baja |
| 2. Arecibo | 8. Camuy | 14. Manatí | 20. San Sebastián | 26. Viejo San Juan |
| 3. Ave. De Diego | 9. Canóvanas | 15. Mayagüez | 21. Santa Isabel | |
| 4. Barranquitas | 10. Carolina | 16. Ponce | 22. Toa Baja | |
| 5. Bayamón | 11. Cayey | 17. Ponce Coto Laurel | 23. USVI | |
| 6. Cabo Rojo | 12. Fajardo | 18. Río Grande | 24. Vega Alta | |

Organigrama de Oficiales y Miembros de la Junta de Directores



MAPFRE PRAICO CORPORATION

Junta de Directores

Oficiales

Raúl Costilla	Presidente	Presidente y CEO
Álvaro Armada	Director	
Jorge Fernández Silva	Director	
Antonio Núñez	Director	
Manuel R. Pietrantonio	Director	
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Joaquín Castrillo		Vicepresidente Ejecutivo
David E. González		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero
1 Miembro no votante		

MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente	Presidente y CEO
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
David E. González	Director	Miembro	Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Alexis Sánchez			Vicepresidente Senior-Seguros Generales y Reaseguro
José A. Barreiro			Vicepresidente Senior-Seguros Auto
José de la Mata			Vicepresidente Senior-Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Alex Negrón			Vicepresidente-Operaciones de Sucursales, Mercadeo y Servicio al Cliente
Iraida Meléndez			Vicepresidente-Calidad, Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas
Jaime Berríos			Vicepresidente-Suscripción de Seguros Generales
Luis Negrón			Vicepresidente-Reclamaciones de Seguros Generales
Orlando Ríos			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Vicepresidente, Oficial de Cumplimiento y Privacidad
1 Miembro no votante			

MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Raúl Costilla	Presidente	Presidente	Presidente y CEO
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
David E. González	Director	Miembro	Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero y Tesorero
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Alexis Sánchez			Vicepresidente Senior-Reaseguro
José de la Mata			Vicepresidente Senior-Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Edgardo Silva			Vicepresidente Senior- Vida Grupal y Operaciones de Salud
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Heriberto Crespo			Vicepresidente-Vida Individual
Leopoldo García			Vicepresidente-Ventas
Pedro Rosario			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Vicepresidente, Oficial de Cumplimiento y Privacidad

¹ Miembro no votante

Sistema MAPFRE

Información General

MAPFRE es una multinacional que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 45 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, Dow Jones Sustainability World Index, 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, Ciencias del Seguro, Cultura, Seguridad Vial, Prevención, Salud y Medio Ambiente.

El negocio del Grupo se estructura en tres grandes divisiones, que desde el 1 de enero de 2013 se denominan Seguros España y Portugal, Seguros Internacionales y Negocios Globales. MAPFRE tiene una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español, y una amplia implantación multinacional. **Al cierre del ejercicio 2012 ocupaba el sexto puesto en el ranking de Seguro no Vida de Europa, y la primera posición en este segmento en América Latina, región en la que es el segundo grupo asegurador global.**

Principales Actividades del Ejercicio

Adquisiciones, Proyectos y Enajenaciones

En el ejercicio se han llevado a cabo las siguientes operaciones: Incremento de la participación en MAPFRE AMÉRICA el 28 de marzo de 2012 el BANCO FINANCIERO Y DE AHORROS vendió a MAPFRE S.A. el 10,36 por 100 del capital de MAPFRE AMÉRICA, por un importe de 244 millones de euros. Tras esta operación, MAPFRE S.A. ostenta el 99,22 por 100 de la filial.

Acuerdo con EULER HERMES

El 23 de mayo de 2012 se anunció la formalización del acuerdo entre MAPFRE y EULER HERMES para el desarrollo conjunto del negocio de seguro de crédito en Argentina, Chile, Colombia, España y México. Esta "joint venture", para la que se ha acordado el nombre de SOLUNION, comenzará sus actividades a principios de 2013. Como resultado de esta alianza, ambos grupos ostentan una participación del 50 por 100 en la nueva compañía, que contará con un volumen de ingresos

consolidados de aproximadamente 135 millones de euros, según cifras de 2011.

Adquisición del 35 por 100 de MAPFRE MUNDIAL

Con fecha 2 de julio de 2012 MAPFRE AMÉRICA alcanzó el 100 por 100 del capital de MAPFRE MUNDIAL, tras adquirir el 35 por 100 que aún no controlaba de la compañía.

Acuerdo con GALENO en Argentina.

El 23 de octubre de 2012 se comunicó el acuerdo por el que se traspasan al grupo empresarial GALENO los negocios de Riesgos del Trabajo y Salud de MAPFRE en Argentina. La operación contempla también la colaboración comercial entre ambas entidades, por la cual las oficinas y agentes exclusivos de MAPFRE en dicho país continuarán distribuyendo estos productos, y la red de GALENO comercializará productos aseguradores de MAPFRE ARGENTINA.

Adquisición de CENTURY AUTOMOTIVE SERVICE

El 7 de diciembre de 2012 se anunció la adquisición por MAPFRE ASISTENCIA de la compañía norteamericana CENTURY AUTOMOTIVE SERVICE, entidad especializada en la venta de productos de Garantía para Automóviles. Esta operación supone el impulso del negocio de Riesgos Especiales y la expansión territorial de MAPFRE ASISTENCIA en Estados Unidos. Las inversiones detalladas anteriormente se han financiado con el excedente de tesorería disponible.

Otros Proyectos

El 18 de noviembre de 2011 se llevó a cabo la fusión entre FUNESPAÑA y GESMAP, sociedad íntegramente participada por MAPFRE FAMILIAR. Con fecha 14 de diciembre de 2011 MAPFRE FAMILIAR solicitó autorización a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para la oferta pública de adquisición de las acciones de FUNESPAÑA.

El día 25 de abril de 2012 se comunicó que dicha oferta pública había tenido resultado positivo, al haber sido aceptada por un número de 1,367,113 acciones, representativas del 28.29 por 100 de las acciones a las que se dirigió la oferta y del 9.55 por 100 del capital social.

Control Interno

El Sistema de Control Interno de MAPFRE, que se articula alrededor de 6 componentes (Ambiente de Control, Planes Estratégicos, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión), facilita la identificación y prevención de los

riesgos potenciales que puedan afectar a la consecución de los objetivos de la entidad. A su vez, genera valor añadido para el Grupo en la medida en que permite mejorar su gestión, la eficacia y eficiencia de los procesos, la confianza en los registros contables y financieros, y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

Durante el ejercicio 2012 MAPFRE ha prestado especial atención a los aspectos referidos a la Planificación Estratégica y a la Gestión de Riesgos, mediante la creación de una Dirección General de Estrategia y Desarrollo como Área Corporativa y del Comité Director de Solvencia II.

Asimismo, respecto al componente de Gestión de Riesgos, se ha continuado trabajando en la elaboración trimestral del modelo de capital por factores fijos y se ha promovido de manera coordinada en las Divisiones y Sociedades operativas de MAPFRE la valoración de riesgos operacionales, la evaluación de controles y el establecimiento de planes de acción.

Del mismo modo, se ha continuado trabajando en el establecimiento de un procedimiento sobre el Sistema de Control Interno de la Información Financiera con la finalidad de, mediante un sistema ágil y sencillo, dejar evidencia documental de los controles ejecutados en el proceso de elaboración de la información financiera.

Auditoría Interna

La Sociedad y sus filiales disponían al cierre del ejercicio de cuatro Servicios de Auditoría Interna en España, y de quince Unidades de Auditoría Interna localizadas en los principales países de América Latina, y en Turquía, Filipinas, Portugal, Estados Unidos y Malta, coordinados y supervisados por la Dirección General de Auditoría Interna del Grupo.

Durante el ejercicio 2012 se han llevado a cabo un total de 1,099 trabajos de auditoría, de los que 420 han tenido como objeto los Servicios Centrales, 167 la Organización Territorial y 104 las entidades filiales, mientras que 302 han sido trabajos especiales y 106 auditorías de sistemas; y se han dedicado 20,302 horas a la formación de los auditores internos, lo que representa un ratio de 124 horas por auditor y año.

Además, la Dirección General de Auditoría Interna ha revisado los Informes de Gestión y las Cuentas Anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2012, los informes que se presentan trimestralmente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y la información económica de carácter relevante que se presenta a los altos órganos de gobierno de MAPFRE. De todas estas actuaciones se da cuenta regularmente al Comité de Auditoría.

Principios Institucionales del Sistema MAPFRE

Con independencia de los diferentes principios que rigen la actuación del GRUPO MAPFRE y de FUNDACIÓN MAPFRE, atendiendo a la diferente naturaleza de sus actividades, la actuación de todas las entidades del SISTEMA MAPFRE deben adecuarse a los siguientes principios:

- Independencia de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase.
- Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan y a los de la Sociedad en general.

En esta línea, MAPFRE participa en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y en el Protocolo UNEP (United Nations Environment Program), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

- Humanismo, basado en el convencimiento de que las personas que integran el SISTEMA MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por respeto recíproco y por valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo interno.

- Rigurosa separación entre las actividades empresariales del Grupo MAPFRE, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas, y las actividades de FUNDACIÓN MAPFRE, cuyos objetivos son de carácter social y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.

Principios Empresariales

MAPFRE ha basado su acción empresarial en los siguientes principios:

- **Globalidad e innovación permanente de la oferta.** Queremos ofrecer a nuestros clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.
- **Vocación multinacional.** Buscamos crecer contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países con la implantación en los mismos,

de empresas que basen su gestión en nuestros principios institucionales y empresariales.

— **Especialización.** MAPFRE se estructura en unidades y sociedades con gran autonomía de gestión, que cuentan con estructuras y equipos específicos para las distintas actividades, como medio de conseguir la máxima eficiencia en nuestro servicio al cliente.

— **Descentralización.** Buscamos acercar la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas con medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.

— **Actuación coordinada.** La autonomía de gestión se enmarca en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes bajo la supervisión de los órganos de gobierno de la mutualidad.

— **Máximo aprovechamiento de sinergias.** La actuación autónoma se complementa con el establecimiento de aquellos servicios comunes que sean necesarios para la adecuada coordinación y máximo aprovechamiento de sinergias.

— **Vocación de liderazgo.** Queremos ser líderes en todos los mercados y sectores en que operamos.

— **Alta calidad en el servicio a los clientes.** Buscamos la calidad, tanto por razones éticas como por el convencimiento de que un buen servicio constituye el medio más eficaz para conseguir la fidelización de nuestros clientes.

— **Búsqueda permanente de la eficacia.** Queremos optimizar la utilización de los recursos lo que implica, entre otros factores, pragmatismo y flexibilidad; agilidad en las decisiones; aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico; máxima objetividad en la selección del personal y atención continua a su formación; y rigor en el gasto.



Ratings

A.M. Best

Entidad	2012	2011
MAPFRE RE [Rating de fortaleza financiera]	A Perspectiva negativa	A Bajo revisión con implicaciones negativas
MAPFRE GLOBAL RISK [Rating de fortaleza financiera]	A Perspectiva negativa	-

A.M. Best

Entidad	2012	2011
MAPFRE PRAICO GROUP [Rating de fortaleza financiera]	A Perspectiva negativa	A Perspectiva negativa

Standard & Poor's

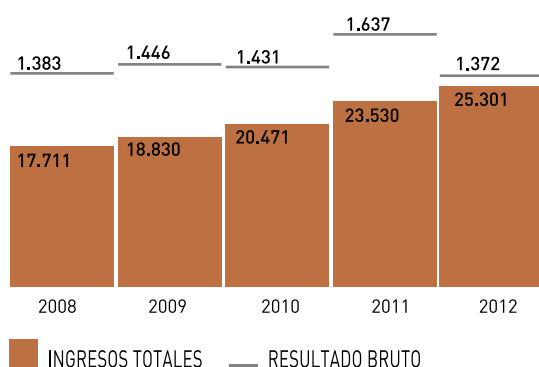
Entidad	2012	2011
MAPFRE S.A. [Rating de emisor de deuda]	BBB- Perspectiva negativa	A Bajo revisión con implicaciones negativas
MAPFRE S.A. [Deuda subordinada €700 MM]	BB	BBB+
MAPFRE GLOBAL RISK [Rating de fortaleza financiera]	BBB+ Perspectiva negativa	AA- Bajo revisión con implicaciones negativas
MAPFRE RE [Rating de fortaleza financiera]	BBB+ Perspectiva negativa	AA- Bajo revisión con implicaciones negativas

Moody's

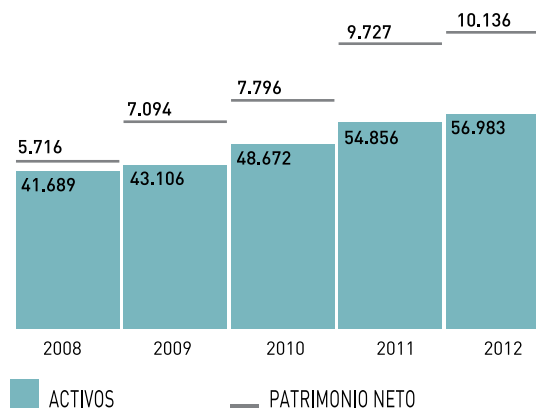
Entidad	2012	2011
MAPFRE GLOBAL RISK [Rating de fortaleza financiera]	Baa2 Bajo revisión con implicaciones negativas	Aa3 Perspectiva negativa
MAPFRE ASISTENCIA [Rating de fortaleza financiera]	Baa2 Bajo revisión con implicaciones negativas	A1 Perspectiva negativa

Grupo MAPFRE: Magnitudes Básicas

INGRESOS Y RESULTADOS *datos en millones de euros*



ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO *datos en millones de euros*



Ratios de Gestión

RATIOS DE GESTIÓN	2008	2009	2010	2011	2012
NO VIDA					
Ratio de siniestralidad neta de reaseguro	68.8%	70.8%	70.6%	69.2%	67.4%
Ratio de gastos netos de reaseguro	25.1%	24.9%	25.2%	27.7%	28.0%
RATIO COMBINADO NETO DE REASEGURO	93.9%	95.7%	95.8%	96.9%	95.4%
VIDA					
GASTOS EXPLOTACIÓN NETOS / PROVISIONES (MAPFRE VIDA)	0.92%	1.16%	1.07%	1.03%	1.09%
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO NETO	19.5%	16.7%	14.7%	14.2%	9.0%

Grupo MAPFRE: Magnitudes Básicas: Evolución Histórica

AÑOS	Ingresos	Activos Gestionados	Beneficio Bruto	Número de Empleados
1983	142	268	7	1,204
1986	434	706	20	2,323
1989	1.214	1.989	49	3,869
1992	2.419	3.769	37	5,528
1995	3.249	6.879	203	11,292
1998	4.546	9.669	178	15,219
2001	8.933	19.276	316	16,756
2004	10.756	31.482	847	19,920
2005	12.189	36.552	872	24,967
2006	13.234	38.988	1.156	28,091
2007	14.866	44.820	1.366	30,615
2008	17.711	47.759	1.383	34,603
2009	18.830	49.573	1.446	35,225
2010	20.471	56.471	1.431	36,744
2011	23.530	62.585	1.637	34,390
2012	23.301	64.632	1.372	35,586

Datos en millones de euros, excepto empleados

Implantación Internacional

MAPFRE opera en un total de 46 países a través de 281 sociedades. Al cierre del ejercicio 2012, tenía 5,390 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3,069 estaban en España y 2,122 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 9,475 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros del Grupo en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 62,000 agentes y mediadores, 5,750 de los cuales estaban en Estados Unidos y más de 17,590 en Brasil.

En la actividad de Seguros, MAPFRE lidera el mercado español y está implantada en 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, en Portugal, en Turquía, en Filipinas y en Malta. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 43 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 20 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con dos sociedades filiales y 16 oficinas.

AMÉRICA

<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Argentina
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Brasil
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Canadá
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Chile
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Colombia
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Costa Rica
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ecuador
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	El Salvador
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Estados Unidos
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Guatemala
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Honduras
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	México
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nicaragua
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Panamá
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paraguay
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Perú
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Puerto Rico
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rep. Dominicana
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Uruguay
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Venezuela

OCEANÍA

<input checked="" type="radio"/>	Australia
----------------------------------	-----------

ÁFRICA

<input checked="" type="radio"/>	Argelia
<input checked="" type="radio"/>	Egipto
<input checked="" type="radio"/>	Túnez

EUROPA

<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Alemania
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Bélgica
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	España
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Francia
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Grecia
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Hungría
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Irlanda
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Italia
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Luxemburgo
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Malta
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Portugal
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Reino Unido
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rusia
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Turquía

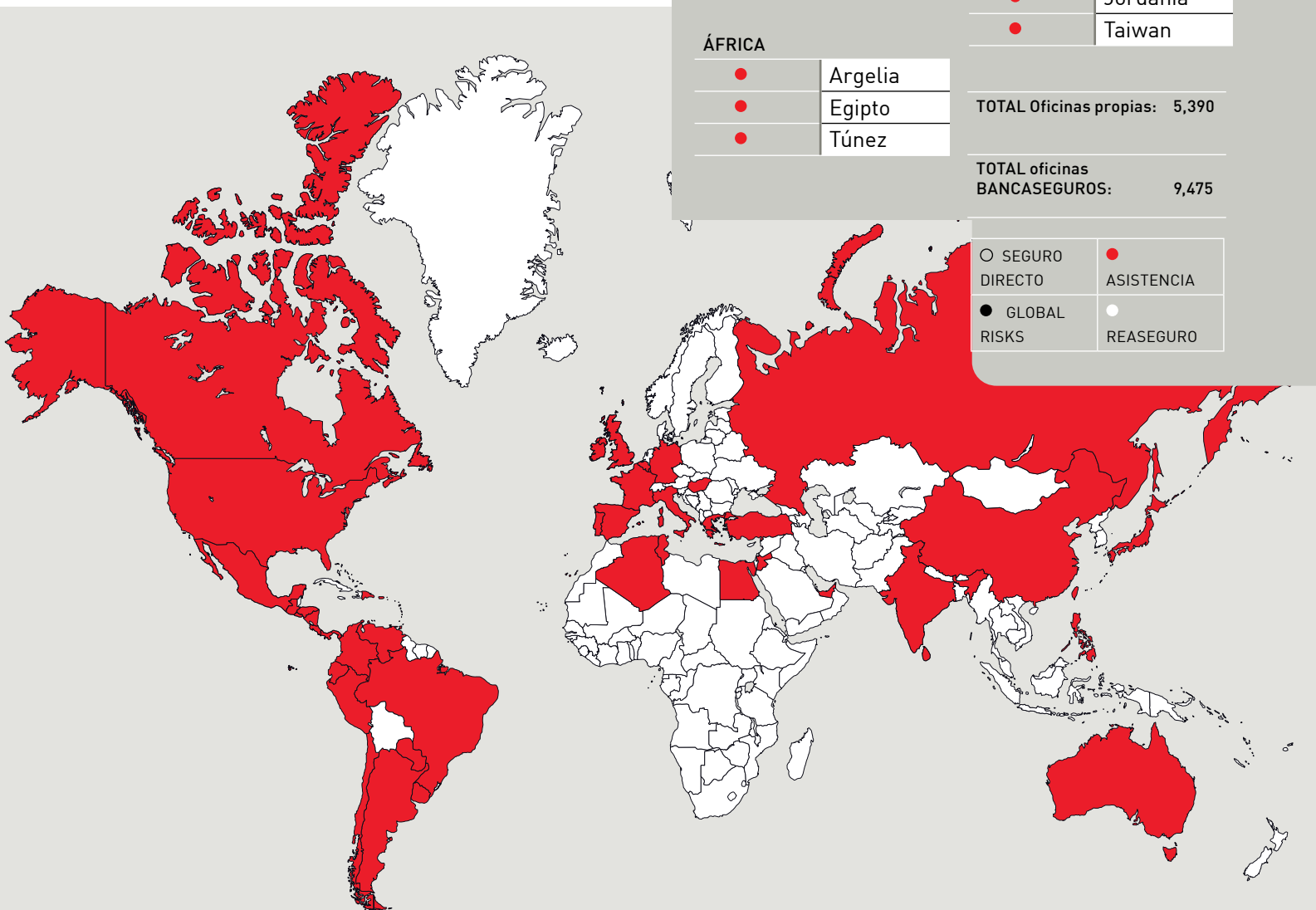
ASIA

<input checked="" type="radio"/>	Bahréin		
<input checked="" type="radio"/>	Emiratos Árabes		
<input checked="" type="radio"/>	China		
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Filipinas
<input checked="" type="radio"/>	India		
<input checked="" type="radio"/>	Japón		
<input checked="" type="radio"/>	Jordania		
<input checked="" type="radio"/>	Taiwan		

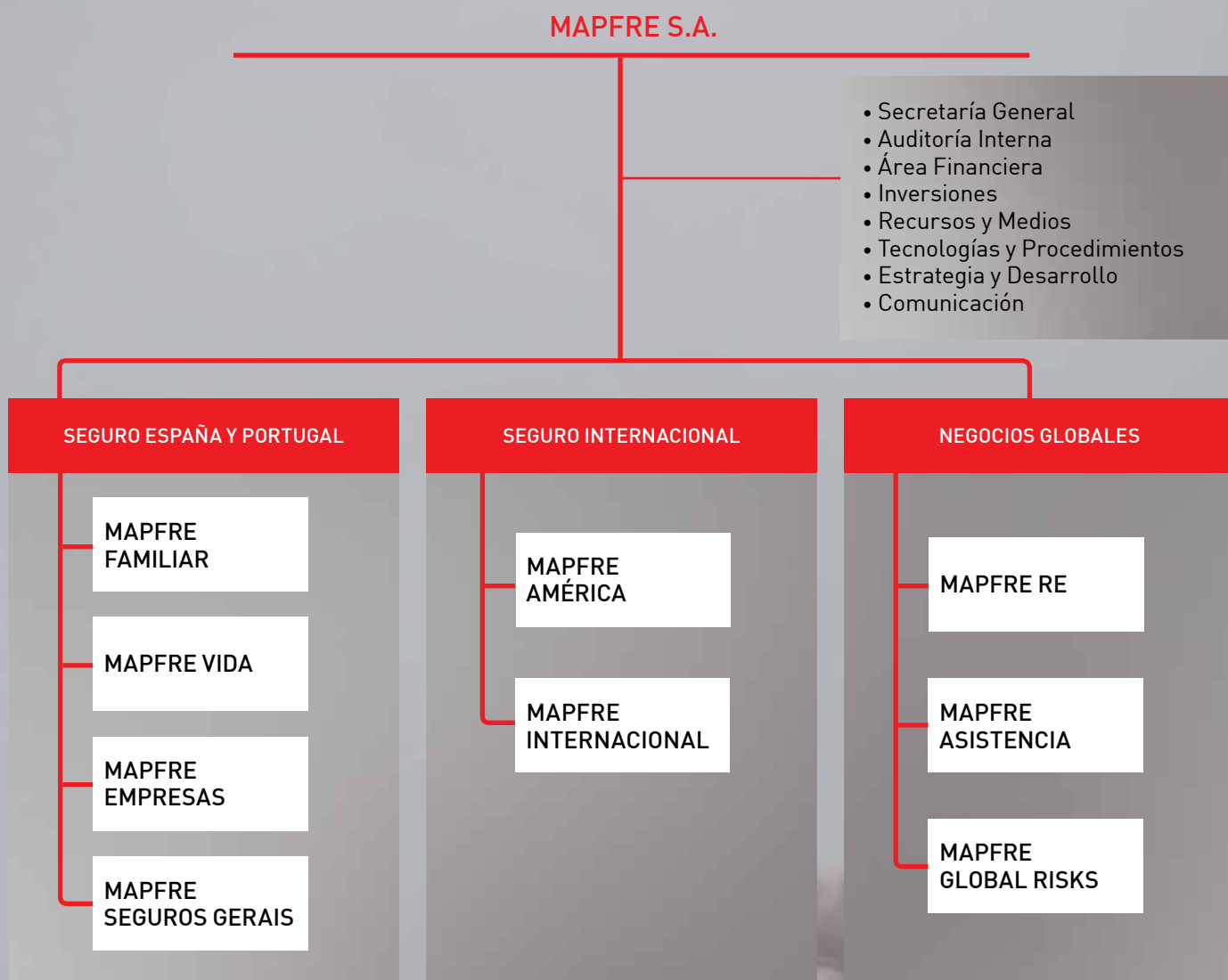
TOTAL Oficinas propias: 5,390

TOTAL oficinas BANCASEGUROS: 9,475

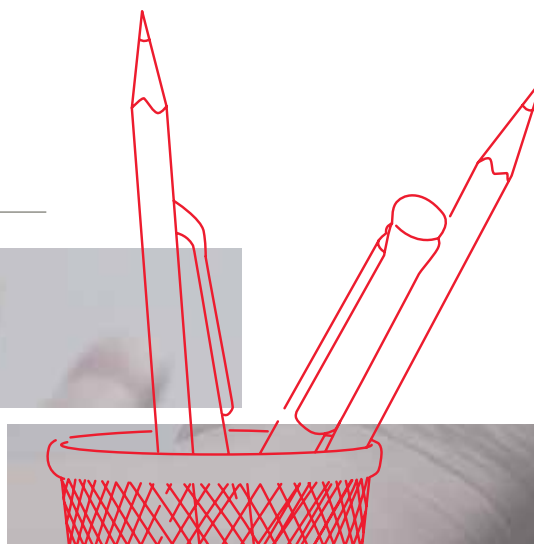
<input type="radio"/>	SEGURO DIRECTO	<input checked="" type="radio"/>	ASISTENCIA
<input checked="" type="radio"/>	GLOBAL RISKS	<input type="radio"/>	REASEGURO



Organigrama Societario del Grupo MAPFRE



Implantación Internacional



Principales Magnitudes Económicas

El siguiente cuadro refleja las magnitudes básicas que definen la dimensión Económica del Grupo MAPFRE:

INGRESOS POR OPERACIONES	2012	2011	% Var. 12/11
INGRESOS POR OPERACIONES			
Primas de seguro y reaseguro	23.064,3	20.848,3	10,6%
Aportaciones brutas a Planes de Pensiones	619,6	827,7	-25,2%
Ingresos de inversiones	3.061,2	3.155,3	-3,0%
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	881,1	945,2	-6,8%
Ajustes de consolidación y otras sociedades	-1.705,4	-1.418,4	20,2%
INGRESOS TOTALES POR OPERACIONES	25.920,8	24.358,0	6,4%
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	1.372,0	1.636,9	-16,2%
RESULTADO ATRIBUIBLE A LA SOCIEDAD DOMINANTE	665,7	963,0	-30,9%
FONDOS GESTIONADOS DE PRODUCTOS DE VIDA Y AHORRO			
Provisiones Técnicas Vida	23.386,0	21.581,8	8,4%
Fondos de Pensiones	5.105,9	5.081,3	0,5%
Fondos de Inversión y carteras gestionadas	2.543,2	2.648,4	-4,0%
TOTAL FONDOS GESTIONADOS DE PRODUCTOS DE VIDA Y AHORRO	31.035,1	29.311,5	5,9%
ACTIVOS TOTALES GESTIONADOS (1)	64.632,3	62.585,3	3,3%

CIFRAS EN MILLONES DE EUROS

(1) Incluye activos totales, fondos de pensiones y fondos de inversión

En el siguiente cuadro se incluyen datos expresivos de la implantación territorial de MAPFRE, y de la distribución de su negocio por áreas geográficas:

IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA	2012	2011
NÚMERO DE PAÍSES CON PRESENCIA	46	46
NÚMERO DE EMPLEADOS	35.586	34.390
España	10.773	11.046
Otros países	24.813	23.344
NÚMERO DE OFICINAS	5.390	5.317
España	3.069	3.155
América - Seguro directo	2.122	2.006
Otros países	199	156
DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEL NEGOCIO POR PRIMAS		
España	33%	38%
América - Seguro directo	37%	33%
Otros países	30%	29%

y en el siguiente, las cuotas de mercado de MAPFRE:

CUOTAS DE MERCADO	2012	2011
ESPAÑA (PRIMAS)		
Automóviles	21,0%	21,0%
Salud	5,9%	6,1%
Resto no Vida	17,1%	17,1%
Vida	11,4%	11,0%
Total	13,9%	13,7%
ESPAÑA VIDA (PROVISIONES TÉCNICAS)	11,6%	11,8%
LATINOAMÉRICA (PRIMAS NO VIDA)	n.d.	10,1%



Órganos de Gobierno

Los órganos de gobierno de MAPFRE han sentido tradicionalmente una especial preocupación por el buen gobierno corporativo, por lo que han acuñado desde hace tiempo un conjunto de principios y normas que se han ido adaptando a los cambios estructurales experimentados durante su vida social, y a las novedades legislativas y recomendaciones en la materia, todo lo cual ha acreditado su eficacia a lo largo de muchos años.

La importancia adquirida por MAPFRE, la progresiva complejidad de su estructura societaria, y su creciente proyección internacional aconsejaron en el año 2000 sistematizar y ampliar dichas normas y principios, y plasmarlas en un Código de Buen Gobierno [1] que definiera además la estructura y composición que deben tener sus órganos de gobierno; y que regulase las relaciones entre los mismos, para asegurar su actuación coordinada, y el adecuado ejercicio de las facultades inherentes a la condición de accionista mayoritario por los órganos directivos de la sociedad matriz del Grupo.

La primera versión de este Código, aprobada por los órganos de gobierno de MAPFRE en el año 2000, fue el resultado de un amplio trabajo realizado a raíz de la publicación del Informe de la Comisión Especial para el estudio de un Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades ("Informe Olivencia"). Dicha primera versión fue actualizada y revisada en 2005, teniendo en cuenta la experiencia adquirida en su aplicación, las recomendaciones del "Informe Aldama", y las distintas normas legales y reglamentarias publicadas a raíz de dicho informe en relación con el buen gobierno de las sociedades.

El actual Código fue elaborado en 2008 para adaptar su contenido a la nueva estructura corporativa adoptada por MAPFRE en 2006, y para actualizar sus normas teniendo

en cuenta las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno publicado en dicho año por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Aunque las normas del Código de Buen Gobierno están dirigidas fundamentalmente a MAPFRE S.A. y a sus filiales, se ha considerado conveniente que regule el gobierno corporativo del conjunto del SISTEMA MAPFRE, por dos razones:

- El convencimiento de que también el funcionamiento de los órganos rectores de la FUNDACIÓN MAPFRE debe estar sometido a normas que aseguren su buen gobierno.
- La conveniencia de que, dado que la FUNDACIÓN MAPFRE controla la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A., tanto los accionistas de ésta como la Sociedad en general puedan conocer con la máxima transparencia cómo se gobierna la Fundación, y cuáles son las relaciones entre ésta y MAPFRE S.A.

Dicho Código constituye, en consecuencia, un marco obligado de referencia para todas las entidades que integran el SISTEMA MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno, que deben adaptar su actuación a los principios y normas que se definen en el mismo, teniendo en cuenta también las posibles situaciones especiales que puedan existir en cada entidad, y especialmente a los acuerdos y pactos suscritos con otros socios, así como a las disposiciones legales de cada país.

En MAPFRE PUERTO RICO existe una Junta de Directores compuesta por directores ejecutivos y externos. Dicha Junta tiene tres comités delegados: Comité Ejecutivo, Comité de Inversiones y Comité de Auditoría. La mayoría de las decisiones estratégicas y de supervisión se conducen desde el Comité Ejecutivo, cuyas decisiones son sujetas a ratificación por la Junta en pleno.

[1] El Código de Buen Gobierno de MAPFRE puede consultarse en la página web corporativa www.mapfre.com

*MAPFRE PUERTO RICO y la
Responsabilidad Social*

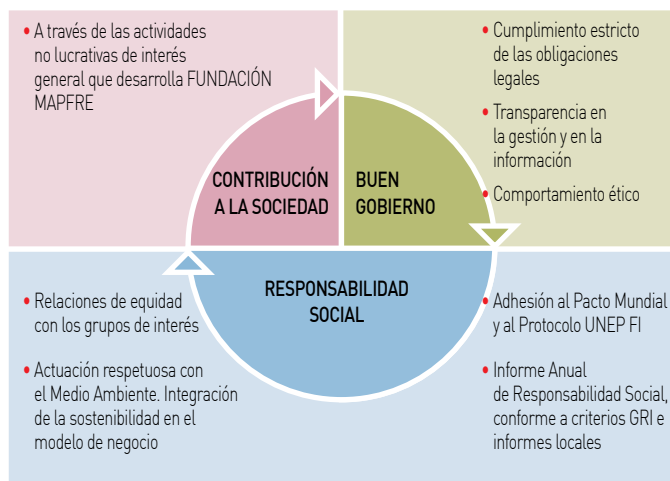


Para MAPFRE, la Responsabilidad Social es un compromiso voluntario estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales cumpliendo rigurosamente sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad en las relaciones con sus grupos de interés, y contribuyendo a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la Sociedad.

MAPFRE PUERTO RICO, en términos de Gobierno Corporativo, se basa en el modelo de actuación de Responsabilidad Social que se sustenta en los principios institucionales y empresariales, así como en sus normas de autorregulación, establecidos en su Código de Buen Gobierno. Este modelo integra la forma en la que MAPFRE desarrolla su actividad mercantil y su compromiso social, así como su actividad fundacional.

El Modelo

El modelo de actuación a través del cual MAPFRE PUERTO RICO desarrolla su actividad comercial y su compromiso social, así como su actividad fundacional, es consistente con el modelo de la Responsabilidad Social de MAPFRE. MAPFRE PUERTO RICO asume este importante tema como un compromiso voluntario estratégico sustentado en los principios institucionales y empresariales, así como en el Código de Buen Gobierno.



MODELO CORPORATIVO DEL GRUPO MAPFRE

Los Grupos de Interés y la Política de Actuación en Responsabilidad Social

Ante la realidad actual de nuevos retos y desafíos económicos a los que nos enfrentamos es importante examinar la relación con nuestros grupos de interés, analizando así la relación como un proceso de mejora continua y en constante cambio. De igual forma es importante constatar si la estrategia de la empresa y los cambios sociales y económicos se han mantenido, modificando o generando algún nuevo tipo de grupo de interés.

En MAPFRE, la primera segmentación y priorización de grupos de interés se produce en el mapa corporativo. A partir de ahí, la adaptación a los mercados locales y el establecimiento de los mecanismos de diálogo correspondientes, depende de quiénes gestionan la relación con ellos, con independencia del puesto que ocupen en la organización.

De esta manera, y tal y como muestra la siguiente matriz, se han identificado catorce grupos de interés corporativos, tomando como referencia el impacto y la capacidad de influencia mutua:





A partir de este análisis, y para facilitar la gestión, se han considerado en el Mapa Corporativo de Grupos de Interés de MAPFRE tres niveles globales de relación.

<p>Nivel 1 Son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es "inmediata".</p>	<p>Asegurados y clientes. Accionistas e inversores. Socios. Empleados. Representantes de los trabajadores/sindicatos. Mediadores/colaboradores. Proveedores.</p>
<p>Nivel 2: Son aquellos cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectados por las decisiones de ésta.</p>	<p>Gobiernos, Instituciones, Administraciones Públicas y organismos reguladores. Medios de comunicación. Sociedad/opinión pública. Asociaciones de consumidores y usuarios.</p>
<p>Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.</p>	<p>La competencia. Asociaciones profesionales sectoriales. Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG).</p>

MAPFRE PUERTO RICO se mantiene llevando a cabo acciones para propiciar un servicio de excelencia, entendiendo así que la Responsabilidad Social debe reflejarse en las relaciones justas con todos sus grupos de interés. Es por ello que se enfoca en la formación de sus empleados incentivándolos y apoyándolos en sus estudios, y propiciando su desarrollo y superación profesional. De la misma forma, se preocupa por tener procesos de diálogo con sus colaboradores comerciales para poder conocer sus necesidades e intentar satisfacerlas al máximo, además de hacerles accesible un variado catálogo de formación.

MAPFRE PUERTO RICO se mantiene desarrollando productos y servicios que le distinguen de la competencia y le ayudan a superar las expectativas de sus clientes.

Por otra parte, la forma en la que debemos desarrollar la relación con nuestros grupos de interés tiene que basarse en nuestros principios Institucionales y Empresariales, en los valores y en la Política de Responsabilidad Social de MAPFRE.

MATRIZ DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE MAPFRE						
NUESTROS PRINCIPIOS	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones profesionales sectoriales • Tercer Sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG) 				
ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE		<ul style="list-style-type: none"> • Gobiernos, Instituciones, Administraciones públicas y organismos reguladores • Asociaciones de consumidores y usuarios 				
HUMANISMO		<ul style="list-style-type: none"> • Accionistas e inversores 		<ul style="list-style-type: none"> • Competencia 		
SEPARACIÓN ENTRE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES DEL GRUPO MAPFRE Y DE FUNDACIÓN MAPFRE		<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Socios 		<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad / opinión pública 		
GLOBALIDAD E INNOVACIÓN PERMANENTE DE LA OFERTA		<ul style="list-style-type: none"> • Mediadores / Colaboradores 		<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación 		
VOCACIÓN MULTINACIONAL		<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de los trabajadores / Sindicatos 				
ESPECIALIZACIÓN		<ul style="list-style-type: none"> • Asegurados y Clientes • Empleados 				
DESCENTRALIZACIÓN		NUESTROS VALORES				
ACTUACIÓN COORDINADA		SOLVENCIA	INTEGRIDAD	VOCACIÓN DE SERVICIO	INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO	EQUIPO COMPROMETIDO
MÁXIMO APROVECHAMIENTO DE SINERGIAS						
VOCACIÓN DE LIDERAZGO						
ALTA CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES						
BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA EFICACIA						

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE se basa en diez principios de actuación actualizados en el 2008. Desde entonces se han realizado grandes avances. MAPFRE PUERTO RICO cumple a cabalidad tanto con la política de Responsabilidad Social de la empresa como con sus 10 principios, los cuales se presentan a continuación:

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE

1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.
4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.
6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.
7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.
9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.
10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

TABLA DE COMPROMISOS DE MAPFRE CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

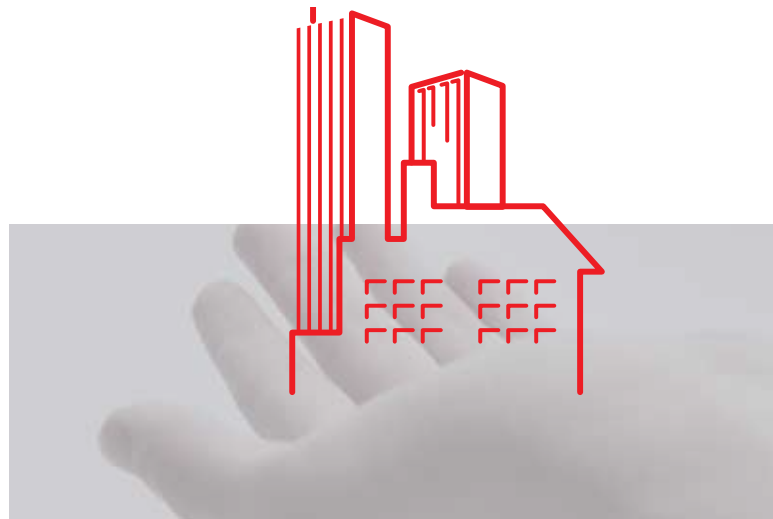
Grupo de interés N1	A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés	Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés
Asegurados y Clientes	<ul style="list-style-type: none"> A innovar de forma permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor A prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado A prestarles un asesoramiento honesto A procurar la confidencialidad de los datos A resolver las reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible A escuchar y dialogar, poniendo a disposición canales adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la compañía Honestidad en su relación con MAPFRE Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los productos y servicios del Grupo
Accionistas e Inversores/Socios	<ul style="list-style-type: none"> A mantener prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua A buscar el beneficio económico, respetando las reglas del libre mercado y de libre competencia A rechazar cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales A mantener canales de comunicación y diálogo basados en la transparencia y el compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la compañía Honestidad en su relación con MAPFRE
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño A procurar un entorno de trabajo estable y seguro, evitando cualquier forma de persecución, abuso o discriminación por razón de ideología, opinión, creencia, sexo, orientación sexual, raza, condición o capacidades diferentes A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza y compromiso con el proyecto empresarial Profesionalidad en la ejecución de sus funciones Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés Respeto en el trato con otros compañeros Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa Contribución a la generación de buena reputación
Representantes de los trabajadores/sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> A mantener un canal de diálogo permanente A establecer unas relaciones honestas y constructivas A defender la libertad de afiliación y negociación colectiva en las empresas propiedad de MAPFRE A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE, que no estén contemplados en la Ley 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la empresa Honestidad en su relación con MAPFRE Comunicación abierta y constructiva
Mediadores / colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> A mantener un canal de diálogo permanente A establecer unas relaciones honestas y constructivas 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la compañía Honestidad en su relación con MAPFRE
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente A ser transparente e informar adecuadamente sobre los procesos de selección y sobre aquellas cuestiones de MAPFRE que le puedan afectar (Códigos de Conducta, políticas, etc.) A respetar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato A ser honesto y confiar en la relación que surja con el proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la compañía Compromiso en el cumplimiento de las normas y políticas de la compañía que le puedan afectar Honestidad en su relación con MAPFRE

La Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO

La actuación ética y socialmente responsable es el principio institucional de MAPFRE que sirve de columna a los diez principios de la Política de Responsabilidad Social.

Como principio institucional de MAPFRE PUERTO RICO, la actuación ética y socialmente responsable define la forma en la que el Grupo desarrolla sus actividades y negocios.

Como principio institucional de MAPFRE, la actuación ética y socialmente responsable define la forma en la que el Grupo desarrolla sus actividades y negocios.



ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general.

Ello implica:

- a) Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los buenos usos y prácticas de los sectores y territorios en que se desarrollan las actividades del SISTEMA MAPFRE.
- b) Respeto a los derechos de quienes participan como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que integran el GRUPO MAPFRE.
- c) Equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
- d) Veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general.
- e) Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.

En esa línea, MAPFRE se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme), y asume de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican.

(Código de Buen Gobierno de MAPFRE. Principios Institucionales. www.mapfre.com)

A continuación destacamos algunas de las actuaciones y programas más relevantes en los que estamos trabajando de forma permanente:

— Canal de denuncias:

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

Con la finalidad de dar cumplimiento al efecto del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, se establece el Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del GRUPO MAPFRE 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.

Dentro del Canal de Denuncias se establece también el Canal de Consultas y Denuncias Éticas, con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto en el Código Ético y de Conducta. El Canal permite que cualquier empleado del SISTEMA MAPFRE 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 Código, pueda comunicarlo al Comité de Ética, de forma confidencial y con total garantía. El Canal de Consultas y Denuncias Éticas es accesible a todos los empleados, a través de un buzón electrónico www.mapfre.com/Etica. Los empleados también pueden plantear sus consultas y denuncias por correo postal.

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 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 implementó desde el año 2007 la Política del Informante. Esta política forma parte del Manual de Empleados y se encuentra disponible en el portal interno de empleados o intranet. Como parte de esta iniciativa existen varios métodos mediante los cuales el empleado puede comunicar algún incidente que conozca, como números externos, extensiones telefónicas especiales, y el correo electrónico informante@mapfrepr.com.

— Código Ético y de Conducta:

El Código Ético y de Conducta sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y su relación con terceros. Estas normas deben estar basadas 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, la integridad y el respeto a la legalidad. Su propósito forma que en el entorno laboral exista un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación. Este código es de obligado cumplimiento en el Grupo. Si bien este Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, establece unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales.

Durante el 2012 en MAPFRE PUERTO RICO se envió un comunicado general a los empleados sobre la Política de Uso y Protección de la Información y los Recursos Informáticos en la compañía, requiriendo la confirmación de su lectura. Este documento, que establece pautas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales, es uno público y está disponible en la intranet y en la página web de la Compañía. Por otra parte, en el área formativa se le brindó a los integrantes de la Academia de Talento información sobre el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, como parte de la educación que recibieron.

Está previsto que durante el 2013 toda la plantilla de MAPFRE PUERTO RICO pueda tomar el curso de formación en línea sobre el Código de Ética y Conducta.

— Control Interno:

La política de Control Interno establece las normas y directrices principales para mantener un sistema de control interno óptimo y son de obligado cumplimiento en la Empresa. Control Interno se define como "el conjunto de procesos diseñados para garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, que los objetivos del Grupo sean alcanzados en lo que se refiere a la eficiencia y efectividad operacional, confianza en los registros contables y financieros, y de conformidad con las reglas y normas externas e internas.

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 sobre los riesgos potenciales que pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos. El modelo de Control Interno adoptado posee un enfoque eminentemente práctico, considerando que un sistema de Control Interno representa una oportunidad para mejorar:

- Internamente: la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Externamente: la confianza de las partes interesadas como la sociedad, los beneficiarios, la administración, etc.
- La disponibilidad de recursos: un menor número de riesgos indefinidos o no controlados implica la liberación de recursos que se destinaban a tal fin.

Durante el 2012, 9,066 empleados han recibido un total de 12,198 horas de formación en esta materia. En MAPFRE PUERTO RICO 354 empleados recibieron un total de 354 horas de formación en Control Interno.

A tono con las disposiciones establecidas en la Política de Control Interno del Grupo MAPFRE, en MAPFRE PUERTO RICO, se han realizado una serie de iniciativas y gestiones con el propósito 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.

CONTROL INTERNO: PREVENCIÓN INTELIGENTE



En MAPFRE PUERTO RICO, durante el 2012, se realizaron una serie de cápsulas informativas a través del correo electrónico de Gestión de Riesgos y CI, sobre temas de control interno, riesgos, presupuesto, gestión de la información, entre los cuales se destacan los siguientes: ¿Qué es el COSO?, "Think outside the cube", ¿Qué es la Gestión de la Información?, Cubo COSO y sus dimensiones, ¿Qué debo saber sobre control interno?, Control Interno: Prevención Inteligente, Control Presupuestario, etc.

Como parte de las publicaciones de las cápsulas informativas, también se realizó una serie de concursos para fomentar el ambiente y cultura de control en el personal de la entidad, entre los cuales se destacan, crucigramas de la Política de Control Interno, frases revueltas sobre por qué los controles internos son importantes, así como, "placemat" navideño que incorporaba varias actividades relacionadas a la gestión de control interno.



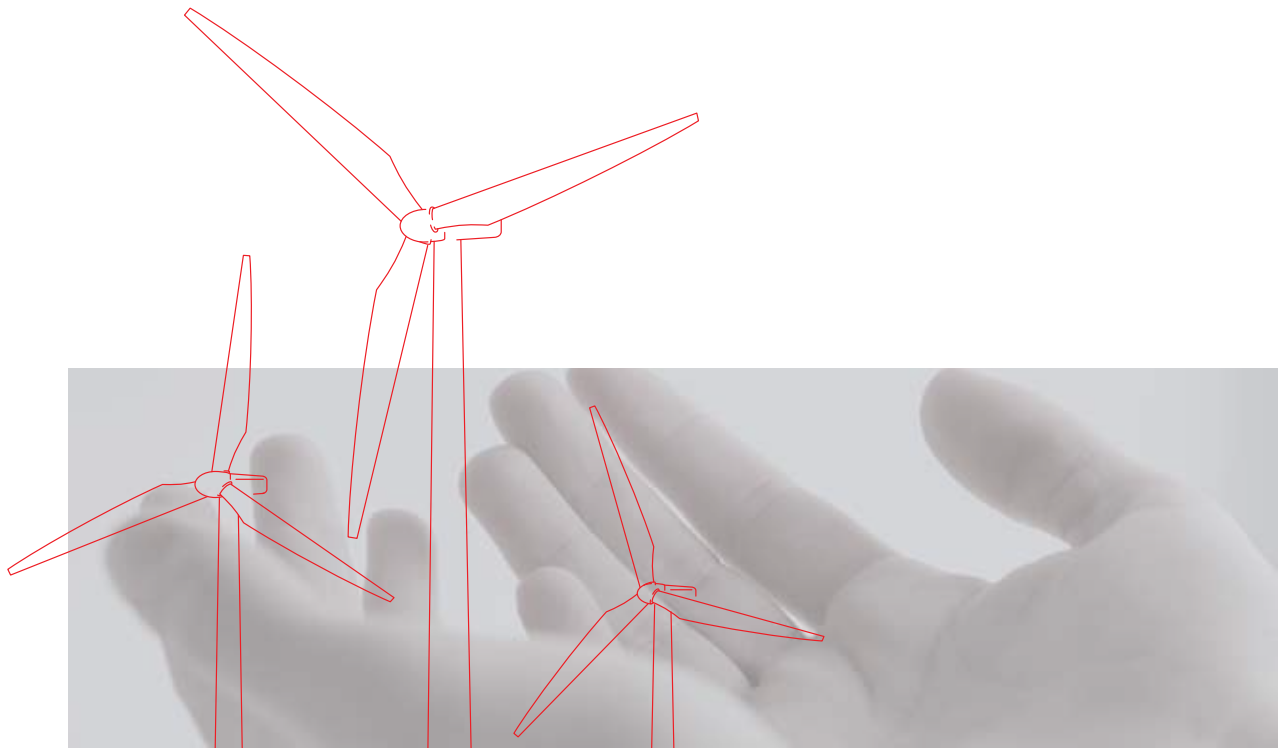
Personal de Control Interno junto a ganadores de los Concursos Control Interno 2012

En septiembre y octubre de 2012, se publicó en el Boletín de Negocios de MAPFRE AMÉRICA y en la revista: El Mundo MAPFRE en Puerto Rico, respectivamente, un artículo sobre las actividades realizadas en MAPFRE PUERTO RICO sobre la gestión de control interno.

Con el propósito de asegurar un comportamiento ético en su entorno, el Departamento de Recursos Humanos de MAPFRE PUERTO RICO, en colaboración con el área de Asesoría Jurídica elaboraron una versión reducida del Código de Buen Gobierno. El Departamento de Formación incluyó un curso en línea titulado "Código de Buen Gobierno del Sistema MAPFRE" dirigido a todo el personal de MAPFRE PUERTO RICO como parte del Catálogo de Formación del 2012. Su contenido presenta información sobre los principios generales, del Grupo MAPFRE, FUNDACIÓN MAPFRE, los estatutos de los altos cargos de representación y dirección, así como las disposiciones finales del Código en cuestión. Además, el Departamento de Recursos Humanos, divulgó al personal de la entidad varias políticas corporativas de aplicabilidad a las filiales del Grupo, con el propósito de continuar fomentando el principio institucional de actuación ética y socialmente responsable, el cual es parte fundamental de la cultura empresarial del Grupo MAPFRE.

MAPFRE PUERTO RICO, con la participación de la Alta Dirección y el departamento de Administración y Finanzas, vela por impulsar e intensificar el ambiente de control interno ya existente en la organización mediante acciones de formación y divulgación de información sobre control interno, prevención de fraudes, blanqueo de capitales y otras iniciativas que mejoran el ambiente de control.

Durante el primer trimestre del año 2012, el 100% de los empleados activos de MAPFRE PUERTO RICO completaron el curso en línea donde se da a conocer la información básica sobre Control Interno. El Departamento de Recursos Humanos incluyó el curso en línea "Normas de Control Interno", como parte del Plan de Acogida, estando así en continuo cumplimiento con los requisitos establecidos en la Política de Control Interno.



También, como parte de las actividades formativas del grupo de empleados que componen la Academia de Talento, se ofreció un adiestramiento en materia de riesgo y control interno donde se discutieron temas, tales como, Solvencia II, "Model Audit Rule", campaña de control interno en MAPFRE PUERTO RICO, entre otros.

Por último, dentro de las gestiones realizadas en el área de riesgos y control interno, se encuentra la participación en actividades formativas sobre los temas de Solvencia y "Model Audit Rule" (MAR) con el propósito de obtener el conocimiento necesario para cumplir con los requisitos de la reglamentación europea y local, respectivamente. El Informe de Actividades de Riesgo Operacional y Control Interno para el 2012 fue enviado a MAPFRE S.A. durante el corriente año, de acuerdo a la Política de Control Interno.

En la actualidad, MAPFRE PUERTO RICO continúa enfocando sus esfuerzos en la implantación de un Sistema de Control Interno óptimo, de acuerdo al modelo COSO, según requerido por el Grupo MAPFRE.

— Prevención del Blanqueo de Capitales:

De conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y del Reglamento, 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, MAPFRE tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo.

Durante el 2012, 8,708 empleados han recibido un total de 19,569 horas de formación en esta materia. En MAPFRE

PUERTO RICO 204 empleados han recibido 408 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales.

MAPFRE PUERTO RICO se ha comprometido firmemente a cumplir todas las leyes, reglamentos y orientaciones del gobierno orientadas a combatir el Blanqueo de Capitales, para así prevenir el uso de sus instalaciones, productos y servicios por parte de personas dedicadas al blanqueo de capitales. A todos los empleados y agentes se les requiere: no llevar a cabo negocios con clientes que son conocidos por estar involucrados en actividades de negocios ilegítimos y de las personas y entidades que están incluidos en la Orden Ejecutiva Presidencial, o en las listas de la Oficina del Departamento del Tesoro de Relaciones Exteriores de Control de Activos ("OFAC"), estar alerta en cuanto a transacciones o actividades de los clientes inusuales o sospechosas y a que cooperen plenamente con las autoridades policiales.

El compromiso se encuentra plasmado en una estricta política de blanqueo de Capitales como parte de la lucha contra el fraude. La misma 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 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 anualidades individuales, contratos de cuentas IRAs y cualquier otro producto de seguro con valor en efectivo o características de inversión. Esta política establece además la forma en que se va a dar adiestramiento a los empleados que tienen como función alguna relación con los productos a los que se refiere la reglamentación emitida por el gobierno de los Estados Unidos. Igualmente establece

cómo se identifica y verifica la información de los clientes y la documentación que hay que rendir al gobierno de los Estados Unidos, de detectarse algún evento de posible lavado de dinero.

Para comunicar la Política Anti lavado de dinero, se creó un adiestramiento en la plataforma de e-learning el cual fue tomado por todos los empleados cuyas funciones tienen tangencia con la tramitación de aquellos productos que conforme al reglamento emitido por el gobierno de los Estados Unidos, son susceptibles de ser utilizados para el blanqueo de capitales. 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. 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.

— Lucha Contra el Fraude:

MAPFRE tiene establecidos 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, con ánimo de obtener un enriquecimiento injusto de la aseguradora.

Además de la Política Anti lavado de Dinero, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un Plan de Acción Anti fraude, el cual es requerido en virtud de la ley número 18 del 8 de enero de 2004 para todas las entidades aseguradoras del grupo. Este plan contiene una descripción de los procedimientos establecidos para cumplir con la obligación de detectar e investigar los posibles actos de fraude en el negocio de seguros y para informar dichos actos a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti fraude de la Oficina del Comisionado de Seguros. El procedimiento incluye el establecimiento de una Unidad de Investigaciones Anti fraude, una descripción del plan de educación y adiestramiento del personal, en particular el diseño para el personal de la Unidad de Investigaciones Anti fraude y una descripción del personal empleado por dicha Unidad. Su propósito consta en ejecutar los procedimientos establecidos y detectar e investigar actos de fraude y las funciones asignadas a cada uno de éstos.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un programa formativo relacionado con políticas y procedimientos de anticorrupción. De forma continua, ha orientado a sus empleados sobre la importancia de combatir el fraude conforme a la ley anti fraude. Durante el 2012, se ofreció orientación con mayor énfasis a 280 empleados con funciones y exposición directa tales como ajustadores, adjudicadores, además de gerenciales, supervisores y personal de otros departamentos relacionados, esto para

un total de 751 horas de formación tanto externa como interna.

Se efectuaron reuniones departamentales, visitas directas a los departamentos, y visitas directas a las sucursales, entre otras gestiones. MAPFRE PUERTO RICO cuenta con líneas telefónicas confidenciales "Hot Lines" y acceso para informar en forma anónima, cualquier posible fraude, a través del internet, o por correo electrónico.

Todo incidente de corrupción es referido a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti fraude, la cual comienza su investigación. Dependiendo de que se trate el acto de corrupción, la investigación puede involucrar los investigadores de la unidad, o los auditores internos, o ambos. Para la logística y conclusión de la investigación, se consulta con Asesoría Jurídica y Cumplimiento Corporativo para que se lleven a cabo las acciones correctivas necesarias, y se informe a las agencias del orden público o al regulador de seguros.

Además, en el portal de MAPFRE Medicare Excel: www.mapfremedicare.com los asegurados podían acceder al enlace de Prevención de Fraude: donde se informaba sobre varias estrategias para combatir y detener el fraude en los servicios de salud. Mensualmente se enviaba una Explicación de Beneficios (EOB) por correo, la cual detallaba los servicios recibidos, para que se informara a MAPFRE LIFE sobre cualquier incongruencia con dichos servicios. MAPFRE Medicare Excel contaba además con una línea de fraude confidencial 24-7, para reportar cualquier situación de fraude. Las llamadas fueron atendidas bajo un estricto programa de confidencialidad.

Las iniciativas sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción se comunican a los empleados periódicamente mediante correo electrónico a modo de recordatorio.

MAPFRE PUERTO RICO ha implantado diversas medidas como principio de precaución en las que intervienen las áreas de Seguridad, Tecnología, Gestión Integral de Riesgos y la Dirección de Administración y Finanzas.

— Formación en Responsabilidad Social:

El curso en Responsabilidad Social, diseñado en formato en línea, permite identificar la actividad diaria de quiénes trabajan en la empresa con los principios y políticas de MAPFRE en el ámbito de la responsabilidad social, así como el compromiso del Grupo con los derechos humanos, derechos laborales, el respeto y cuidado del medio ambiente, así como con las prácticas transparentes y de no corrupción.

Formación de empleados y colaboradores

	FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS Y SISTEMAS ANTI-CORRUPCIÓN			
	2012	Horas de Formación	2011	Horas de Formación
Control Interno	354	354	836	836
Blanqueo de Capitales	204	408	48	96
Código Ético y de Conducta	6	6	ND	ND
Responsabilidad Social	0	0	507	507

— Auditorías de Responsabilidad Social:

La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha realizado 257 trabajos especiales en 2012 sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social en el conjunto del Grupo. Dichos trabajos versan 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, e informe de responsabilidad social corporativa.

La UAI de MAPFRE PUERTO RICO realizó 38 auditorías en 2012. También se realizaron 7 trabajos adicionales, 4 correspondientes a temas totalmente financieros, y 1 a la revisión de licenciamiento de las bases de datos de Oracle. Hay 2 que corresponden a la revisión de aplicación interna TronWeb de MAPFRE PUERTO RICO y MAPFRE República Dominicana, pero no están incluidos dentro de la tabla a continuación. En total la UAI realizó 45 auditorías, de las cuales 38 corresponden a las categorías de responsabilidad social.

Categoría	2012
Recursos Humanos	1
Control Interno	29
Prevención del blanqueo de capitales	1**
Gestión de Reclamaciones	4
Prevención contra fraudes	1++
Revisión del cumplimiento ético y social	2*
TOTAL	38

* Para este tipo de categoría se realizó en el 2012 las auditorías de Gastos Empresariales sobre la Fundación MAPFRE.

**Para este tipo de categoría está próxima a comenzar una auditoría en este mes de julio de 2012.

++ Todas las auditorías se evalúa debilidad de control interno que pueda conllevar fraudes

— Plan de Recuperación de un Desastre:

MAPFRE PUERTO RICO ha movido su centro de procesamiento de datos (CPD) a la ciudad de Miami, FL. Esta separación entre la operación diaria y el CPD nos ofrece la posibilidad de una recuperación inmediata luego de un evento catastrófico en la Isla. El CPD cuenta con tecnología de avanzada tanto en seguridad física como lógica. De la misma forma cuenta con una imagen espejo en un centro alterno en la ciudad de Sao Paulo, Brasil brindando una solución robusta de recuperación ante desastres.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un sistema de Control de Acceso a las facilidades con especial atención al Centro de Cómputos. También hay personal de seguridad y vigilancia las 24 horas.

Por otro lado, se mantiene un Grupo de Respuesta de Emergencias llamado el GREM, que trabaja cualquier emergencia o desastre que pueda afectar la compañía. El GREM se entrena continuamente para estar preparados para entrar en acción en cualquier situación de emergencia en los predios de MAPFRE.

En el 2012 MAPFRE PUERTO RICO se unió a la iniciativa: "Shake Out 2012". Esta iniciativa multisectorial llevó a cabo un simulacro de terremoto en las facilidades del edificio con la participación de los empleados y el GREM. Durante el simulacro los integrantes del GREM evaluaron el cumplimiento del proceso "Agacharse, Cubrirse y Agarrarse" por parte de los empleados al igual que en el desalojo del edificio como parte del ejercicio.



Empleados participando de simulacro de terremoto en el edificio central de MAPFRE PUERTO RICO.

Por otra parte, MAPFRE PUERTO RICO continúa en la adaptación del plan global de continuidad de negocio, donde se cuenta, a nivel corporativo, con un modelo de continuidad de negocio que está siendo atemperado con las necesidades y realidades actuales. En el mismo se realizará un estudio de riesgos, análisis de impacto al negocio y se diseñarán los planes de recuperación para mitigar las emergencias que puedan surgir si ocurriese alguna catástrofe o siniestro.

Como parte de las herramientas a implantar en el Plan Estratégico de Continuidad de Negocio, se estableció en el 2012 una plataforma de rápida difusión de comunicados por parte de la Alta Gerencia de MAPFRE PUERTO RICO al personal en caso de una emergencia llamado EMERGENCY BROADCASTING SYSTEM (EBS). A través de este sistema se envían comunicados a los empleados mediante correos electrónicos y celulares sobre información relevante en caso de una emergencia. A su vez se llevó a cabo una campaña informativa exhortando a los empleados a registrarse en el portal de EBS para recibir los comunicados en caso de un catastrófe. Durante el año se envían pruebas del sistema a los empleados, y consejos de cómo prepararse para eventos de emergencia.



En el portal MAPFRE EBS también se proveen números de teléfonos de emergencia, tanto internos como externos, direcciones y mapas de oficinas alternas en caso de desastre, una biblioteca virtual informativa para prepararse en caso de una emergencia y enlaces informativos (FEMA, Ready.gov, Cruz Roja). Al 29 de noviembre del 2012, 608 empleados habían completado su información personal en el portal. Así también 232 empleados incluyeron contactos adicionales (familiares, entre otros) para recibir los comunicados de emergencia finalizando con 236 personas adicionales.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta también con una póliza de seguros con amplias cubiertas para asegurar sus activos, incluyendo todo lo relacionado a la informática de sus equipos y componentes, programas y documentos valiosos e importantes, que además protege sus estructuras y contenido. La misma se revisa cada vez que ocurre algún cambio en la composición de activos o coberturas y montos.

— Administración y Finanzas:

El Departamento de Administración a cargo de la Contabilidad, Finanzas e Inversiones de la Compañía, entre otros asuntos, cuenta con una serie de controles internos que han sido diseñados y son ejecutados por el personal, con el propósito de asegurar la fiabilidad,

razonabilidad e integridad de la información financiera de la Compañía. Los controles internos del Departamento incluyen los métodos y procedimientos que se llevan a cabo para:

- Autorizar las transacciones que se ejecutan en la organización;
- Registrar aquellas transacciones autorizadas en las cantidades, periodos y cuentas correctas;
- Salvaguardar los activos de la empresa;
- Llevar Control de registros y documentos contables;
- Revisar periódicamente los balances y/o fluctuaciones de las cuentas contables a través de análisis financieros, reconciliaciones u otros informes;
- Segregar las funciones del personal, como por ejemplo, separación de la responsabilidad operativa de llevar registros, separación de la custodia de los activos de contabilidad, separación de la autorización de transacciones de la custodia de los activos relativos, etc.; y
- Planificar, controlar y dar seguimiento de los procedimientos para la adquisición de valores representativos de las inversiones, así como para la venta y registro de la utilidad de las mismas.

A la misma vez, se mantienen mecanismos de seguimiento para garantizar la correcta operación de las políticas prescritas por la gerencia, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad (Plan Estratégico), a efecto de suministrar información que contribuya a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones. Con los controles internos antes mencionados se asegura la precisión de los registros financieros y maximizamos la eficiencia de los procesos contables contribuyendo así a minimizar la posibilidad de errores y fraude que puedan tener un impacto significativo en la organización.

Principios de Aseguramiento Sostenible y la Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Gobierno

MAPFRE se ha adherido a los Principios de Aseguramiento Sostenible promovidos por la Organización de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI) que se presentaron durante la cumbre de Desarrollo Sostenible Río +20, celebrada en Río de Janeiro (Brasil).

Esta iniciativa trata de 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).

Los Principios de Aseguramiento Sostenible representan el primer marco global para la industria aseguradora mundial que tiene en cuenta el impacto económico de dichos aspectos en el negocio. MAPFRE es una de las 30 aseguradoras líderes del mundo que forma parte de esta iniciativa, que en su conjunto alcanzan un total de 5 billones de dólares en activos y representan el 100 por 100 del volumen de primas mundiales

Los Principios de Aseguramiento Sostenible son:

1. Incorporar en los procesos de decisión aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno relevantes para el negocio asegurador.
2. Trabajar con clientes y socios para concienciarles sobre los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, con el fin de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones adecuadas.
3. Trabajar con gobiernos, reguladores y otros "stakeholders" claves en la difusión de los temas mencionados en la sociedad.
4. Responder públicamente y con transparencia de los avances en la implantación de Principios.

Cada uno de estos Principios incluye acciones concretas para mejorar la gestión de riesgos en las compañías, promocionar las mejores prácticas e impulsar soluciones aseguradoras innovadoras.

La Gestión de Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno

La eficiente gestión del riesgo es uno de los pilares básicos del negocio asegurador y una de las fortalezas de MAPFRE, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG¹) están incluidos en parte en los riesgos operacionales, y en parte en los estratégicos y de gobierno corporativo.

RIESGOS OPERACIONALES

Actuariales: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación
Jurídicos: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales
Tecnológicos: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones
Recursos humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla
Colaboradores: riesgos concernientes a la red comercial y profesionales externos (proveedores, etc.)
Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo
Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
Fraude: tanto fraude interno como externo
Mercado: ligados a la marca e imagen
Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos

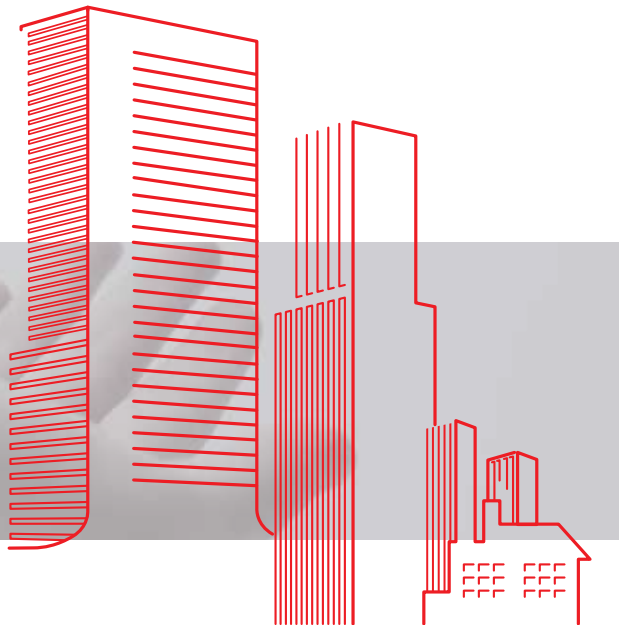
RIESGOS ESTRATÉGICOS Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

De ética empresarial y de buen gobierno corporativo
De estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones
Derivados del entorno regulador y de competencia

La política de riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada de España (páginas 145-155 de Cuentas Anuales e Informe de Gestión consolidados; Sociedades Filiales).

En relación a el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definida una Política Medioambiental y Energética y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación. Además, contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

1) Riesgos ESG: Environmental, Social and Governance (Medioambientales, Sociales y de Gobierno).



Por otra parte, la estructura de MAPFRE está basada en Unidades y Sociedades Operativas con un alto grado de autonomía en su gestión. Los órganos de gobierno y dirección del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades y Sociedades.

Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar la exposición al riesgo, tales como niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.

El Área Económica y de Control de Gestión, a través de la Dirección de Riesgos, coordina las actividades relacionadas con la cuantificación de riesgos y, en particular, la implantación de modelos propios de capital económico en las Unidades Operativas y los análisis de impacto cuantitativo de la futura normativa de Solvencia II.

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.

En relación con el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definida una Política Medioambiental y Energética y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación. Además, contribuye a la

gestión eficiente del riesgo medioambiental en la sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes. Respecto a los riesgos estratégicos y de gobierno corporativo, además del Código de Buen Gobierno, MAPFRE dispone de un Código Ético y de Conducta que refleja los valores corporativos y sus principios de actuación, y ha creado el Comité de Ética como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito.

MAPFRE y el Pacto Mundial

En 2004 MAPFRE se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) ⁽²⁾, iniciativa voluntaria, cuyo objetivo es conseguir que las empresas se comprometan en alinear sus estrategias y operaciones a diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción. Además, forma parte desde su constitución de la Red Española del Pacto Mundial.

En 2008 MAPFRE incorporó en su principio institucional de Actuación ética y socialmente responsable, la referencia expresa a esta iniciativa de Naciones Unidas, y asumió de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dicho pacto implica ⁽³⁾. Además, reformula la Política de actuación de Responsabilidad Social del Grupo, integrando las cuatro áreas temáticas de actuación del Pacto y en 2009, con la aprobación del Código de Ética y Conducta, reforzó el compromiso de la organización con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos ⁽⁴⁾.

2) Con carácter excepcional la filial de MAPFRE en Brasil está adherida a esta iniciativa desde 2008 y publica su correspondiente informe de progreso.

3) MAPFRE también está adherida a UNEP FI de Naciones Unidas

4) Art. 3.1.1 del Código de Ética y Conducta de MAPFRE

MAPFRE reporta anualmente, a través del Informe de Progreso (5), los avances y las actividades que realiza para integrar en su actividad los diez principios del Pacto Mundial. Este año, este informe ha alcanzado el nivel Advance, lo que supone la máxima calificación por parte de las Naciones Unidas.

FACTO MUNDIAL

Derechos humanos	<p>Principio 1: Protección de los Derechos Humanos fundamentales</p> <p>Principio 2: No vulneración de los Derechos Humanos</p>
Derechos laborales	<p>Principio 3: Libertad de afiliación y negociación colectiva</p> <p>Principio 4: Eliminación del trabajo forzoso y bajo coacción</p> <p>Principio 5: Erradicación del trabajo infantil</p> <p>Principio 6: Abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación</p>
Medio ambiente	<p>Principio 7: Enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente</p> <p>Principio 8: Iniciativas para el respeto medioambiental</p> <p>Principio 9: Difusión de tecnologías ecológica</p>
Anti-corrupción	<p>Principio 10: Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno</p>

Fuente: www.pactomundial.org

Además, en el apartado de información complementaria se ha incluido una tabla que muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3.1 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, identificando como MAPFRE desde su actividad empresarial y fundacional contribuye a la consecución de los mismos.

MAPFRE, consciente de la necesidad de impulsar de forma permanente la Responsabilidad Social, asume una serie de compromisos internacionales. Actualmente MAPFRE pertenece a:



MAPFRE PUERTO RICO como Promotora de la Responsabilidad Social

Con el propósito de cumplir con su compromiso de Responsabilidad Social Corporativa, MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo importante actividades que tuvieron lugar durante todo el año. Participó activamente en eventos beneficiando diversas y respetadas entidades sin fines de lucro, como:

- Hospital del Niño de Puerto Rico
- Hogar Ave María
- Nueva Escuela Juan Ponce de León
- Fundación Dr. Petion Rivera Rosario
- Susan G. Komen
- La Asociación de Distrofia Muscular (MDA)
- Sociedad Americana contra el Cáncer (Relevo por la Vida)
- Hogar Mi Pequeño Joshua
- Hogar Cuna San Cristóbal
- CAP (Fundación de Cáncer Pediátrico), entre otros.

Asimismo, participó en otros proyectos de educación a la comunidad, actividades deportivas y una campaña interna de imagen corporativa.

Por otra parte, con el propósito de participar en actividades que permiten a MAPFRE PUERTO RICO promover estilos de vida más saludable y relaciones familiares más fuertes, durante el 2012 se continuó con el patrocinio de varios equipos deportivos, como el Puerto Rico Islanders (fútbol), Las Criollas de Caguas (volibol superior), Los Mulos del Valenciano de Juncos (baseball Doble A) y colaboración en el Puerto Rico Open (golf).



Las Criollas de Caguas

5) (www.globalcompact.com)



Equipo de fútbol Islanders

A través de éstas y otras actividades culturales y sociales que detallamos a continuación, MAPFRE fortalece sus relaciones con la comunidad.



Convención Sociedad de Recursos Humanos (SHRM)



Equipo de pelota Los Mulos Valencianos de Juncos



Convención Asociación de Contratistas Generales



Torneo de Golf Puerto Rico Open



Presentación del libro sobre Ramón Power y Giraldo y las Cortes de Cádiz



Presentación del libro "Los Gobernadores en la Época de Campeche"



Charla sobre Manejo de Catástrofes: La experiencia del Terremoto de Chile por el pasado por presidente de MAPFRE Chile



19na Gran Feria de Autos Antiguos



Carrera 5K Susan G. Komen - Race for the Cure PR



Torneo de Golf MAPFRE PUERTO RICO



Seminarios de Salud en Puerto Rico e Islas Vírgenes "Informando desde la perspectiva del Patrono"

A su vez se colaboró en las siguientes actividades:

- Convención Cámara de Comercio de Puerto Rico
- Vuelta a PR en 4x4
- Festival del Niño y los Santos Reyes
- Justas de Equitación
- Asociación de Restaurantes de Puerto Rico (ASORE)
- Asociación de Psicología de Puerto Rico
- Asociación de Escuelas Privadas de PR
- St. Thomas Carnival 2012 Parade
- Torneo de Golf Scotiabank
- Carrera 5K Banco Popular
- Convención Contadores Contables Públicos Autorizados
- Torneo de Golf Asociación de Profesionales de Seguros
- Palmas del Mar Tennis Tournament
- Campeonato Las Américas y SICALAM
- Convención de Contratistas

Campaña Temporada de Huracanes

En Puerto Rico la temporada de huracanes comienza el 1 de junio de cada año debido al calentamiento del agua durante el verano, y se extiende hasta el 30 de noviembre, aunque puede haber huracanes todo el año. Cada año se

forman numerosos sistemas atmosféricos que pueden pasar por la Isla ya sea como tormenta o huracán.

Con el propósito de que el país esté preparado para estos eventos, MAPFRE continuó en el 2012 con la campaña de orientación al público sobre huracanes.

Como apoyo se hizo disponible a través de todas nuestras oficinas alrededor de la isla, el Mapa de Trayectoria de Huracanes el cual contiene consejos en una situación de emergencia, pasos a seguir al momento de realizar una reclamación, terminología sobre el fenómeno atmosférico, listado de suministros de emergencia y teléfonos de emergencia.

Por otro lado, la VP de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO tuvo la oportunidad de asistir al Encuentro Empresarial ESPAÑA-SUECIA/CEOE, Sala JDN-, Madrid, UNA PERSPECTIVA PRÁCTICA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL y COMPETITIVIDAD, donde Clara Bazán, Directora de Responsabilidad Social de MAPFRE participó como ponente.

Participación IV Congreso de Ambiente y Tecnología para un Desarrollo Sustentable promovido por la Universidad Interamericana Recinto de Arecibo, donde se habló de MAPFRE y su Responsabilidad Social con énfasis en el tema medioambiental.



Encuentro Empresarial ESPAÑA-SUECIA

SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL y COMPETITIVIDAD

UNA PERSPECTIVA PRÁCTICA

CEOE, Sala JDN-Hemiciclo, Diego de León 50, Madrid, 31 de mayo de 2012



Premios y Reconocimientos

El 13 de noviembre de 2012 la Cámara de Comercio Española de Puerto Rico, reconoció al Sr. Raúl Costilla, presidente de MAPFRE PUERTO RICO, su aportación a la Cámara de Comercio Española.



La Asociación Americana Contra el Cáncer en su actividad Relevo por la Vida, otorgó 2 premios a MAPFRE PUERTO RICO siendo estos el segundo lugar al Mayor Recaudador Corporativo y tercer lugar a la Mejor Comparsa en el Desfile.



MAPFRE AMÉRICA otorgó el Premio a la Innovación a MAPFRE PUERTO RICO por la creación de la herramienta para "smartphones" para productores, MAPFRE 360.



Oficiales de MAPFRE PUERTO RICO con el premio a la innovación

La Cruz Roja otorgó el Premio Auspiciador Corporativo del Año por la Campaña de Donación de Sangre realizada en MAPFRE PUERTO RICO.



Principales Asociaciones

- 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
- Concilio Postal de Usuarios de Puerto Rico (PCC siglas en inglés) adscrito al Departamento del Correo Federal de los EEUU
- Asociación de Contratistas Generales de América
- National Association of Insurance Commissioners (NAIC)
- The Surety & Fidelity Association of America
- Cámara de Comercio de Puerto Rico
- Cámara de Comercio Española
- The Surety Association of America
- Asociación constructoras de Hogares de PR



Dimensión Social de MAPFRE
PUERTO RICO



MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados

MAPFRE PUERTO RICO valora la relación con sus empleados y promueve la de éstos entre sí. Nuestra política está basada en el respeto a los derechos humanos laborales y a sus derechos personales; por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y personal, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Además, se promueve la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que el entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Estos valores empresariales forman parte del Código de Buen Gobierno de MAPFRE que constituyen la referencia de actuación de todos los empleados. MAPFRE cuenta con un Código de Ética y Conducta, de obligado cumplimiento para todas las personas que integran MAPFRE, con independencia de su actividad o ubicación geográfica, publicada y accesible tanto en la intranet como en la web corporativa.

MAPFRE PUERTO RICO se enorgullece de poner a disposición de sus clientes un equipo de profesionales que cuenta con una vasta experiencia en la industria del seguro. Este cúmulo de conocimientos, combinado con un entendimiento claro y profundo de las necesidades del consumidor puertorriqueño, asegura que el cliente obtendrá un asesoramiento completo y certero.

Estructura de la Plantilla

La plantilla de MAPFRE PUERTO RICO estaba compuesta al 31 de diciembre de 2012 por 766 empleados, 732 en empresas de seguros y 34 en empresa no aseguradora y se distribuye de la siguiente forma:

Distribución de Plantilla 2012

PAÍS	HOMBRES	MUJERES
PUERTO RICO	269	497
Total	766	

El siguiente recuadro muestra la distribución de la plantilla entre las distintas estructuras operativas.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
Áreas Corporativas	91	33.8%	155	31.2%
Seguro	150	55.8%	336	67.6%
Otro – No Seguros	28	10.4%	6	1.2%
TOTALES	269	35%	497	65%

CATEGORÍAS	NÚMERO		NÚMERO	
	2012		2011	
	H	M	H	M
DIRECTIVOS	20	10	21	12
JEFES	21	21	34	34
TÉCNICOS	139	187	131	185
ADMINISTRATIVOS	44	207	50	218
COMERCIALES	35	71	43	132
APOYO	10	1	13	1
TOTAL	269	497	292	582

La edad media de los empleados se situaba al cierre del ejercicio en 41 años, y su antigüedad media en 11 años como se muestra en el siguiente cuadro:

Edad Media y Antigüedad Media 2012

ÁREA GEOGRÁFICA	EDAD MEDIA		ANTIGÜEDAD MEDIA	
	2012	2011	2012	2011
Puerto Rico	41	40	11	9



Empleo y Selección

Empleo

La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. En MAPFRE RUERTO RICO el porcentaje de empleos fijos representaba al cierre de 2012 el 99.8 por 100 del total.

Contratación Fija: Entidades Seguros

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO HOMBRES AÑO 2012	NÚMERO HOMBRES AÑO 2011	NÚMERO MUJERES AÑO 2012	NÚMERO MUJERES AÑO 2011	INCREMENTO PORCENTUAL
CONTRATOS A TIEMPO INDETERMINADO (CONTRATOS FIJOS)	241	268	490	575	-13.29 %
CONTRATOS TEMPORALES (SUSTITUCIONES, MATERNIDAD Y PUNTAS DE TRABAJO)	0	1	1	1	-50.00 %
TOTAL	241	269	491	576	-13.37 %

Contratación Fija: Entidades No Seguros

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO HOMBRES AÑO 2012	NÚMERO HOMBRES AÑO 2011	NÚMERO MUJERES AÑO 2012	NÚMERO MUJERES AÑO 2011	INCREMENTO PORCENTUAL
CONTRATOS A TIEMPO INDETERMINADO (CONTRATOS FIJOS)	28	23	6	6	325.0 %
CONTRATOS TEMPORALES (SUSTITUCIONES, MATERNIDAD Y PUNTAS DE TRABAJO)	0	0	0	0	0 %
TOTAL	28	23	6	6	325.0%

El siguiente recuadro refleja las altas y bajas producidas durante los años 2011 y 2012, clasificadas por los motivos que las han originado:

TIPO DE ALTA	ENTIDADES DE SEGURO 2012		RESTO DE ENTIDADES DE SEGURO 2012		ENTIDADES DE SEGURO 2011		RESTO DE ENTIDADES DE SEGURO 2011	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Fusión o Adquisición	0	0	0	0	0	0	0	0
Captación externa	22	43	24	1	41	104	21	6
Reincorporación excedencia	139	187	51.7%	37.6%	131	185	15.0%	21.2%
Reincorporación extranjero	2	207	16.4%	41.6%	50	218	5.7%	24.9%
TIPO DE BAJA								
Voluntarias	36	80	9	0	24	51	0	3
Despidos	7	12	8	0	19	26	3	0
Excedencias	9	32	2	1	0	0	0	0
Jubilaciones	0	1	0	0	0	0	0	0
Jubilaciones Anticipadas	0	0	0	0	0	0	0	0
Fallecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0
Invalidez	0	3	0	0	1	1	0	0

El índice de rotación no deseada (bajas voluntarias y excedencias sobre plantilla media) es el siguiente:

Área geográfica	% DE ROTACIÓN 2012	% DE ROTACIÓN 2011
Puerto Rico	20.48	9.23

Nota: El impacto en el cambio de la rotación no deseada se debió a que a finales del 2012 había una proyección de cierre de la línea de negocio de Medicare.

Empleados con Discapacidad

En Puerto Rico no existe obligación legal que requiera que se contrate un mínimo de empleados con discapacidad. Sin embargo, MAPFRE PUERTO RICO tiene empleados discapacitados trabajando en la empresa, ya que practica una política de no discriminación y de inclusión e integración laboral de sectores vulnerables de la sociedad como ésta. En el 2012 no hubo contratación nueva de personal con discapacidad.

Selección

MAPFRE cuenta con una normativa interna de selección de obligado cumplimiento que garantiza la objetividad, el máximo rigor, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todos los procesos de selección que se realizan. MAPFRE condena expresamente la explotación laboral infantil y no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil.

Sus objetivos son los siguientes:

- Aportar objetividad a los procesos de selección.
- Incorporar los candidatos más adecuados al perfil requerido para cada puesto.
- Considerar la selección como una fase clave en la gestión de personas.

El proceso de selección en MAPFRE se realiza bajo la premisa de cumplir con los requerimientos técnicos y las competencias necesarias para el adecuado desempeño de las labores del puesto.

Durante el 2012 en MAPFRE PUERTO RICO se llevaron a cabo 109 procesos de selección.

Movilidad y Promoción Interna

MAPFRE favorece la promoción y la movilidad interna, ya que repercute en mayor satisfacción y motivación de los empleados de la plantilla, en la disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo, en oportunidades de desarrollo para los empleados, en la creación de perfiles

polivalentes y en un conocimiento más global de la Entidad.

Para MAPFRE la movilidad interna es la principal fuente de reclutamiento. Existen procedimientos automatizados que permiten que los empleados tengan información acerca de las vacantes y puestos que surgen en la empresa. El proceso de movilidad interna de MAPFRE es transparente y de fácil acceso para nuestros empleados.

De las vacantes publicadas en el año 2012, 19 han sido cubiertas por movilidad interna, aproximadamente el 17%. En torno a un 74% de las mismas han supuesto una promoción.

Evaluación y Desarrollo Profesional

La evaluación del desempeño de cada empleado es muy importante para el mejoramiento de sus ejecutorias y su crecimiento profesional. A esos efectos, se desarrolló una estrategia especializada, el programa informático "Performance Impact", que permite calificar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Dicha evaluación contempla el rendimiento de los empleados a su cargo (si cumple los objetivos) y su comportamiento (competencias, conductas, actitudes, habilidades). Los aspectos del desempeño que contempla el sistema de evaluación son: servicio al cliente, calidad, cantidad, asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, ética en el negocio, cooperación, conocimiento del trabajo, iniciativa hacia el trabajo, planificación y organización en el trabajo, resolución de conflictos, liderazgo, control de gastos, enfoque de metas, entre otros. Además, la misma cumple con el 95% de los aspectos relacionados con el desarrollo profesional del empleado, es decir, formación, planes de acción, puntos fuertes y áreas de mejora. En el año 2012, el 98 % de los empleados han sido evaluados.

Por otro lado, MAPFRE PUERTO RICO ha continuado desarrollando proyectos específicos de Desarrollo Profesional, que además de establecer criterios para la identificación de empleados con alto nivel de desempeño, busca diseñar y llevar a cabo planes específicos de desarrollo para estos colectivos, desarrollando el talento que la organización requiere para continuar creciendo y siendo competitiva. Algunos de los programas de desarrollo profesional que ofrecemos son: Academia de Talento y Programa de Ajustadores.

Formación

MAPFRE considera que una empresa avanza en la medida que sus empleados lo hacen. Una plantilla con buena formación es sinónimo de calidad en el trabajo y de éxito empresarial. La formación interna en MAPFRE es una pieza fundamental e inherente a la estrategia del Grupo, sin la que no se entendería el éxito alcanzado y la



implantación en 46 países de todo el mundo. La Dirección de la empresa se involucra activamente en el desarrollo de los programas y más del 80% de la formación se imparte internamente, trasladando cultura y mejores prácticas.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un fuerte compromiso con la educación y el desarrollo de nuestros empleados. Es por ello que mantiene un completo Programa de Formación, el cual tiene el propósito de proveer oportunidad para el desarrollo profesional y la superación de nuestros empleados, a la vez que sirve de un medio importante para mejorar la calidad en el servicio. Con este fin, los empleados también reciben, de forma general, información acerca de la cultura de MAPFRE y su filosofía de calidad. El empleado tiene la obligación de asistir a todos los cursos que sus supervisores entiendan conveniente, poner el máximo empeño y aprobarlos. Por lo general, la Compañía asume el costo de seminarios y cursos que sean requisito del puesto que ocupa el empleado, a juicio de sus supervisores, con la aprobación final del Presidente. Todos los empleados regulares con un mínimo de un (1) año de servicio prestado a la Compañía ininterrumpidamente son elegibles para participar de las actividades formativas, salvo que la Dirección de la Compañía decida otra cosa.

El modelo de formación de MAPFRE está diseñado en torno a cuatro grandes ejes, según el colectivo al que se dirige y la naturaleza de los contenidos formativos: formación para la dirección con contenidos comunes en Gerencia, Comunicación, Finanzas e Idiomas; formación técnico-comercial del negocio, concentrada en productos y conocimientos técnicos de los servicios que ofrecemos; formación transversal, común a todos los empleados y donde se incluyen Cultura MAPFRE, habilidades e Idiomas; y programas de desarrollo para determinados colectivos y perfiles.



MODELO DE FORMACIÓN MAPFRE PUERTO RICO

FORMACIÓN TÉCNICA

Aseguradora, unidad/entidad, áreas comunes

• Líneas de seguros	• RRHH y Medios
• Productos	• Tecnología y Procesos
• Sistemas de gestión	• Auditoría
• Apliaciones de negocio	• Económica y Control de Gestión
• Seguridad	• Asuntos Legales
• Medio Ambiente	• Comunicación y RSC
• Seguridad y Medio Ambiente	

FORMACIÓN COMERCIAL

Técnico, herramientas de gestión, habilidades

• Aspectos técnicos del producto
• Técnicas de ventas
• Sistemas de gestión
• Apliaciones de negocio
• Habilidades comerciales

CORPORATIVA

Institucional, habilidades genéricas, idiomas y ofimática

• Plan de acogida
• Habilidades genéricas
• Idiomas y ofimática

Con todo ello, MAPFRE busca alcanzar en su actividad de formación los siguientes objetivos:

Incrementar el conocimiento de la cultura de empresa de MAPFRE, y la integración de colectivos de diferentes procedencias geográficas y funcionales

Potenciar la formación de los empleados en las áreas de conocimiento adecuadas a su actividad

Contar con profesionales altamente cualificados, capaces de asumir nuevas funciones y responsabilidades dentro de la organización

Promover la empleabilidad, la movilidad geográfica y funcional, y la promoción interna

MAPFRE PUERTO RICO ofrece cada año a sus empleados formación interna y externa abarcadora que contiene, además de los programas de desarrollo profesional, cursos de servicio al cliente, aplicaciones de los sistemas informáticos, capacidad de gestión y capacitación técnica, comercial y corporativa. Esta formación también consta de un Plan de Bienvenida con metodología presencial y en línea. Durante el 2012 se impartieron 15,150 horas de formación a nuestros empleados y hubo 3,839 asistentes.

A continuación se destacan otros datos relevantes:

HORAS DE FORMACIÓN

	2012	2011
NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	15,150	15,757
NÚMERO DE ASISTENTES A ACTIVIDADES FORMATIVAS	3,839	3,972
NÚMERO DE ASISTENTES AL MENOS A UNA ACTIVIDAD FORMATIVA	934	1,496

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR CATEGORÍAS

CATEGORÍAS	2012		2011	
	HORAS	ASISTENTES	HORAS	ASISTENTES
DIRECTIVOS	811	170	847	161
COMERCIALES	2,494	548	1,781	423
TÉCNICOS	9,538	2,185	8,073	845
ADMINISTRATIVOS	2,307	936	5,056	2,543
TOTALES	15,150	3,839	15,757	3,972

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN	2012		2011	
	HORAS	ASISTENTES	HORAS	ASISTENTES
FORMACIÓN PRESENCIAL	12,321	2,570	12,379	2,915
FORMACIÓN E- LEARNING	835	488	2,225	895
FORMACIÓN MIXTA	1,994	781	1,153	162
TOTALES	15,150	3,839	15,757	3,972

HORAS DE FORMACIÓN Y NÚMERO DE ASISTENCIAS POR TIPO DE FORMACIÓN

POR NATURALEZA DE LOS CONTENIDOS	2012		2011	
	HORAS	ASISTENTES	HORAS	ASISTENTES
FORMACIÓN TÉCNICA	4,615	1,524	4,441	318
FORMACIÓN COMERCIAL	4,258	450	4,820	1,234
FORMACIÓN CORPORATIVA	6,277	1,865	6,496	2,420
TOTALES	15,150	3,839	15,757	3,972

— Premios Especiales

MAPFRE PUERTO RICO reconoce que el potencial del empleado aumenta cuando éste completa satisfactoriamente los cursos relacionados con su trabajo.

Para estimular a nuestros empleados a obtener una educación más avanzada, la Compañía otorga premios en efectivo a todo aquel que complete 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:

\$100.00

- IIA General Insurance
- IIA Underwriting
- IIA Adjustment
- Certified System Programmer (CSP)

\$500

- Certified Insurance Service Repr. Program (CISR)
- Certified Financial Manager (CFM)

\$1,000

- Associate in Premium Auditing Program
- Associate in Fidelity and Surety Bonding Program
- Associate in Reinsurance Program
- Associate in Commercial Underwriting Program
- Sociedad Americana de Actuarios
- Certified Management Accountant (CMA)
- Certified Financial Manager (CFM)
- Chartered Financial Analyst (CFA)
- Certified Financial Planner (CFP)
- Certified Treasury Professional

\$2,000

- Certified Internal Auditor (CIA)
- Certified Information System Auditor (CISA)
- Certified Public Accountant (CPA)
- Chartered Property & Casualty Underwriter (CPCU)

Durante el 2012 se llevaron a cabo dos programas de formación especiales, fuera del extenso catálogo de cursos disponible a sus empleados:

— Programa de Ajustadores:

Este es un programa continuo de formación teórica y práctica (técnica, comercial y corporativa) que se realiza en un periodo de siete meses y está diseñado para

desarrollar jóvenes profesionales con estudios relacionados a la investigación, análisis y negociación.

— Academia de Talento:

La Academia de Talento es un programa de formación teórica y práctica para empleados con potencial de crecimiento dentro de la Empresa, donde se desarrollan, entre otras destrezas, habilidades y competencias de liderazgo. Durante el 2012 se beneficiaron 15 empleados.

El tiempo de formación impartida en ambos programas fue de 1,097 horas.

Participantes de la Academia de Talento 2012



Política de Retribuciones y Compensaciones

La Política de Compensación definida por MAPFRE persigue establecer retribuciones adecuadas a los empleados de acuerdo al puesto de trabajo que ocupan y a su desempeño, así como actuar como un elemento motivador y de satisfacción que permita alcanzar los objetivos marcados y cumplir con la estrategia de la empresa. Sus principios generales son los siguientes:

— Se basa en el puesto de trabajo que ocupa cada empleado.

— Es competitiva, con respecto al mercado.

— Garantiza la igualdad entre todos los empleados de MAPFRE, sin atender a criterios de sexo, raza, discapacidad o ideología.

— Flexible y adaptable a los distintos colectivos y circunstancias del mercado.

— Alineada con la estrategia de la Entidad.

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 anual. Por otro lado, se paga el salario mínimo federal es de \$7.25 la hora para ciertas plazas de trabajo no exentas.

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por el bienestar de sus empleados y es por esa razón que a través de los años procura mejorar los beneficios que ofrecemos, lo que representa aproximadamente hasta un 35% adicional a su salario.

PAÍS	% INCREMENTO SALARIAL MAPFRE CON RESPECTO AL MÍNIMO DEL PAÍS 2012
Puerto Rico	3%

Salario Promedio entre Hombres y Mujeres 2012:

CATEGORÍAS	2012		2011	
	H	M	H	M
DIRECTIVOS	\$4,172,053	\$1,525,635	\$3,909,337	\$1,502,982
JEFES	\$2,885,298	\$2,549,238	\$2,444,780	\$2,324,443
TÉCNICOS	\$7,571,085	\$12,087,226	\$5,711,889	\$7,657,739
ADMINISTRATIVOS	\$1,097,083	\$5,294,146	\$1,225,213	\$5,037,962

La información de la tabla anterior, no incluye los salarios de los empleados comerciales (ventas).

Cuadro de Retribuciones (importe moneda Local)

CATEGORÍAS	Importes año 2012	Importes año 2011
Retribuciones Fijas	\$30,311,570	\$29,399,369
Retribuciones Variables	\$7,138,397	\$7,403,555
Seguros Sociales	\$2,700,944	\$2,047,280
Beneficios Sociales	\$4,362,654	\$3,203,847
Indemnizaciones	0	0
Otros Complementos	0	0
Total	\$44,513,565	\$42,054,051

Beneficios Sociales Entidades de Seguros y No Seguros en el 2012

MAPFRE siempre ha contado con una amplia tipología de beneficios sociales y año a año apuesta por incorporar nuevos beneficios para los empleados.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un modelo de compensaciones 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.

TIPO DE BENEFICIO	SÍ/NO	Nº EMPLEADOS CON DERECHO A ESTE BENEFICIO
Sistemas de previsión social privado	SÍ	100%
Seguro de Vida	SÍ	100%
Seguro de Salud	SÍ	100%
Descuentos en seguros de la compañía	SÍ	100%
Premios de permanencia en la empresa	SÍ	100%
Plan Médico	SÍ	100%
Plan de Ahorro 1165[e]	SÍ	100%
Long Term Disability	SÍ	100%
Seguro de Vida Cónyuge	SÍ	100%
Seguro Voluntario por Accidentes	SÍ	100%
Premios por Certificaciones y estudios	SÍ	100%
Gimnasio	SÍ	100%
Uniforme	SÍ	100%

En el año 2012 los beneficios sociales y los empleados con derecho a ellos eran los siguientes:

TIPO DE BENEFICIO SOCIAL	PORCIENTO (%) DE EMPLEADOS QUE HAN DISFRUTADO DEL BENEFICIO RESPECTO A LOS EMPLEADOS CON DERECHO
SEGURO DE SALUD	89%
SISTEMAS DE PREVENCIÓN SOCIAL	88%
SEGURO DE VIDA	100%
DESCUENTOS EN SEGUROS DE LA COMPAÑÍA	53%
PREMIO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA	25%
AYUDA ESCOLAR PARA NIÑOS	N/A
PREMIO DE NATALIDAD	N/A
PRESTAMOS	N/A

Otros Beneficios

- **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.
- **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 como medio de transporte para ir y venir al trabajo.
- **Servicio de Cafetería**, máquinas de café y periodos de meriendas.
- **Estacionamiento**
- **Opción preferencial para comprar carros del lote de salvamento.**
- **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.

Igualdad de Oportunidades

MAPFRE valora la diversidad individual de los empleados, reconoce la heterogeneidad de las personas, procura aprovechar todo su potencial y respeta la individualidad de cada uno desde una perspectiva de igualdad de oportunidades y no discriminación. Por ello asume en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado en el que se respeten las

políticas de igualdad establecidas y se valore la diversidad sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social.

En la organización se fomenta que todos los empleados favorezcan con su actuación entornos laborales en los que quienes tienen responsabilidad profesional sobre otras personas sean objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación.

MAPFRE PUERTO RICO tiene como política reconocer a todos los empleados y candidatos la igual oportunidad en el empleo como un derecho al que tiene todo ser humano. Estamos firmemente comprometidos en velar por el cabal cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidad en el Empleo, la cual garantiza el derecho de todo individuo a trabajar y progresar en su trabajo, basándose en sus méritos y habilidades, sin consideración de su raza o color, credo religioso, origen nacional, edad, sexo, afiliación política, impedimentos físicos, mentales, nerviosos o sensoriales y su condición u origen social, su "status" de veterano, información genética, género, matrimonio, acoso, violencia doméstica y agresión sexual, conforme lo expresa la ley.

Todos los candidatos a empleo, así como nuestros empleados, se consideran y evalúan objetivamente a base de sus méritos y las necesidades de la empresa. Esto incluye el reclutamiento y ubicación, ascensos, descensos, traslados, suspensión o terminación de empleo, re-empleo, adiestramientos, oportunidades de educación, actividades sociales o deportivas, en la compensación y beneficios u otra consideración común a otros empleados. Se mantiene un programa de Acción Afirmativa, el cual va dirigido a evitar patrones y prácticas de empleo que presenten conflicto con nuestra política de Igualdad de Oportunidades en el Empleo. Esto constituye un compromiso de la Compañía, vigilado muy celosamente por el Departamento de Recursos Humanos. El compromiso de MAPFRE PUERTO RICO es de continuar ofreciendo igualdad de oportunidad en el empleo como garantía para todos sus empleados y es un compromiso de la Compañía.

En cumplimiento con la Ley de Inmigración, en MAPFRE PUERTO RICO empleamos solamente personas con ciudadanía americana y extranjeros debidamente autorizados para trabajar en los Estados Unidos. En cumplimiento con la Ley de Reforma y Control de Inmigración, como condición de empleo, cada empleado nuevo deberá completar el formulario I-9 de verificación de elegibilidad de empleo con la documentación requerida que establezca su identidad. Según antes detallado, los derechos de los empleados de MAPFRE

PUERTO RICO son respetados, por eso la Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo de los Estados Unidos se cumple a cabalidad.

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de mujeres en puestos de dirección / jefatura.

Porcentaje de Mujeres en Puestos de Dirección/ Jefatura del País 2012:

PAÍS	% PORCENTAJE DE MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN/ JEFATURA	% PORCENTAJE DE ALTAS DE MUJERES SOBRE TOTAL DE ALTAS
Puerto Rico	33.33%	47.83%

Acoso Moral y Sexual en el Trabajo

MAPFRE vela por garantizar un entorno laboral libre de acoso en el que se respete la dignidad de las personas.

El acoso psicológico, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo contaminan el entorno laboral. Estos pueden tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen. Además, vulneran el derecho al trabajo en condiciones de igualdad y no discriminación, el derecho a la integridad física y psíquica, a la intimidad, la dignidad y la libertad sexual.

MAPFRE 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.

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.

Durante este ejercicio se recibieron dos denuncias de acoso que fueron resueltas de acuerdo al protocolo establecido en estos casos.

Conciliación de la Vida Personal y Laboral

MAPFRE considera que el desarrollo integral de sus empleados es positivo tanto para ellos como para la empresa, por lo que facilita a los empleados recursos encaminados a lograr un adecuado equilibrio entre sus responsabilidades personales y las derivadas de su trabajo en la empresa.

En concordancia con la cultura y principios institucionales y empresariales, MAPFRE cuenta con una política activa y estructurada en materia de conciliación que:

- Facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal de los empleados
- Incrementa el compromiso de los empleados con la empresa y su satisfacción, así como el bienestar personal y profesional
- Atrae y fideliza talento
- Favorece la productividad

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 recuadro refleja el número de empleados que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2012:

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	NÚMERO DE EMPLEADOS
HORARIO LABORAL FLEXIBLE	0
TRABAJO A TIEMPO PARCIAL	0
JORNADA LABORAL REDUCIDA	7
TELE TRABAJO	0
PERMISOS RETRIBUIDOS Y NO RETRIBUIDOS	103
EXCEDENCIAS POR MOTIVOS PERSONALES O ESTUDIOS	0
PROGRAMA INTEGRACIÓN EMPLEADOS TRAS UN PERMISO DE LARGA DURACIÓN	0

Comunicación con los Empleados y Relación Empresa y Trabajadores

MAPFRE mantiene diferentes canales de comunicación con sus empleados a través de los cuales transmite los objetivos y la estrategia del Grupo.

Los canales más frecuentes de comunicación con los empleados en MAPFRE son la intranet, el correo electrónico, los boletines digitales y las revistas.

Debido a la importancia que le da MAPFRE PUERTO RICO a que sus empleados mantengan un flujo de comunicación adecuado, y con información relevante, sucesos y novedades relacionadas a la Empresa, utiliza variados canales de comunicación, entre los cuales están los siguientes:

— **Portal Interno o Intranet** – Canal oficial de información de la Empresa.

— **Docuportal** - herramientas utilizadas por los distintos departamentos de la Empresa que les brinda información a todos los empleados y acceso a enlaces de interés. A través de esta herramienta los empleados tienen acceso al portal de ADP, el cual les provee acceso a información personal, la actualización de sus datos, entre otras aplicaciones.

— **El Mundo MAPFRE en Puerto Rico** es la revista corporativa donde se tratan temas de interés general para los empleados y que cuenta con secciones enfocadas en la calidad, formación, temas fundacionales, participación en actividades de voluntariado y responsabilidad social, entre otros temas de interés.

— **Presentaciones Corporativas** - contiene información de interés financiera y general de la empresa.

— **Comunicación Institucional** – envío de comunicaciones oficiales de parte del Presidente y del departamento de Mercadeo y Comunicación, entre otras del interés para los empleados.

— **Informe Anual (Annual Report)** - reporte que resume la actividad financiera de la Empresa en el año.

— **Memoria de Responsabilidad Social** - informa los avances y las actividades que realiza MAPFRE PUERTO RICO relacionada a sus actividades de Responsabilidad Social y donde se integran los diez principios del Pacto Mundial y una tabla que muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3.1 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Así mismo se detallan las actividades de FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico.

— **Plan de Acogida** - presentación especialmente preparada para que los empleados nuevos conozcan de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE, su filosofía de calidad y las personas que componen la Compañía.

— **Fondo de Pantalla “Wallpapers”** - mecanismo donde se aprovecha las pantallas (monitores) de las computadoras para mantener informados a los empleados sobre campañas que se estén llevando a cabo y otros temas de interés que se deseen comunicar.

— **Buzón de Sugerencias** – lugar en el que, anónimamente, los empleados pueden depositar por escrito sugerencias o mensajes.

Por otro lado, con motivo de promover una comunicación bidireccional y recibir retro comunicación por parte de los empleados, en el 2012 se realizó una Encuesta de Compromiso. En la misma participaron 664 empleados equivalente al 82% de la plantilla.

Representante de los Trabajadores

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

Salud y Seguridad en el Trabajo

MAPFRE ha asumido en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

A su vez, MAPFRE PUERTO RICO tiene presente en el desarrollo de iniciativas y actividades en materia de salud y bienestar que las mismas estén alineadas con el Mapa de Riesgos de la compañía. A tal efecto, la compañía dispone de los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad preventiva y de promoción de la salud e imparte formación a sus empleados en esta materia.

Prevención

La empresa asume un modelo de prevención participativo, basado en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo. La acción preventiva se desarrolla de acuerdo con el plan de prevención específico de cada empresa del Grupo, y abarca las especialidades de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía, y psicología aplicada. Esta acción preventiva está integrada en la gestión general de la empresa, que establece responsabilidades en materia de prevención en todos los niveles jerárquicos de la misma.

MAPFRE PUERTO RICO dispone de un comité de salud y seguridad, quienes llevan a cabo los planes y acciones. En cuanto a la prevención de riesgos laborales, tenemos programas de educación, formación, asesoramiento,

prevención y control de riesgos que se aplican a los trabajadores. Se realizan simulacros para posibles casos de emergencias, además, periódicamente se envían correos electrónicos ofreciendo consejos y recomendaciones a los empleados relacionados a estos temas de seguridad y prevención de riesgos laborales.

En el área de Educación, Promoción y Bienestar de la Salud se han realizado actividades relacionadas al ejercicio y la alimentación para promover los buenos hábitos de salud entre los empleados. Así también se han realizado clínicas de salud con pruebas de VIH y VDRL.

Algunos de nuestros programas o actividades incluyen ferias de salud, artículos en revista interna a los empleados, comunicados por correo electrónico sobre estos temas, así como el programa MAPFRE FIT. En la actualidad tenemos disponible el programa de educación y bienestar MAPFRE Cuida De Ti, portal de salud MAPFRE FIT, programa educativo "Un Embarazo Saludable" relacionados a la prevención y educación de nuestros empleados.

En el área de Seguridad Corporativa, tenemos un comité denominado GREM (Grupo de Respuestas de Emergencia) que está compuesto por 56 empleados, representando el 7% de los empleados. A través del comité se han realizado actividades, así como cursos de continuidad en la preparación para situaciones de emergencia tales como: curso de Primeros Auxilios, RCP y DEA y varios cursos en línea de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA). También se realizó un Simulacro de terremoto en donde participaron todos los empleados. Durante el 2012, 30 participantes del comité tomaron un curso en el tema de prevención: CPR & AED (Ejercicio práctico sobre el manejo de emergencias médicas). En el 2012, 384 empleados han recibido programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos.

Entidades Seguros

CATEGORÍAS	2012		2011	
	H	M	H	M
Número de accidentes laborales	7	28	7	40
Número total de horas perdidas por absentismo derivadas de accidente no laboral y enfermedad común	11,120.68	33,644.22	8,667.47	30,955.13
Número de horas perdidas por accidente laboral	1,433.40	7,029.25	233.75	3,346.50

% de horas perdidas sobre total de horas teóricas	467,220.00	956,410.00	520,650.00	1,113,450.00
	2.7%	4.3%	.05%	.08%

Entidades No Seguros

	2012		2011	
	H	M	H	M
Número de accidentes laborales	1	0	1	0
Número total de horas perdidas por absentismo derivadas de accidente no laboral y enfermedad común	421	195	176.50	439.50
Número de horas perdidas por accidente laboral	0	0	15	0
% de horas perdidas sobre total de horas teóricas	54,600.00	11,700.00	44,850	11,700
	0.8%	1.7%	0.03%	0.04%

Promoción de la Salud entre los Empleados

MAPFRE apuesta por la promoción de la salud de sus empleados en un entorno que va más allá de lo prescrito por la normativa.

MAPFRE PUERTO RICO reconociendo a su vez la importancia de la Educación en Salud como un factor que impacta positivamente en un comportamiento saludable, promueve el que los empleados puedan disfrutar de una salud integral llevando a cabo, a través de su Departamento de Educación y Promoción de la Salud de la División de Asuntos Médicos de MAPFRE LIFE, el Programa de Educación, Promoción y Bienestar de la Salud "MAPFRE Cuida de Ti". Este servicio representa un valor añadido para las personas que trabajan en la empresa, y repercute en su mejor funcionamiento.

Durante el 2012 se realizó una diversidad de intervenciones educativas que beneficiaron la compañía en general así como, orientados a la educación sobre el cuidado preventivo, el cuidado, manejo y control de condiciones agudas y crónicas. Se realizaron ferias de salud para los empleados a lo largo del año a manera de prevención de riesgos de salud y se enviaron boletines y cápsulas periódicas sobre temas médicos relacionados a diferentes condiciones de salud y cómo prevenirlas. Las intervenciones fueron las siguientes:

— **Programa "Un Embarazo Saludable"**: se orientó un total de 15 empleadas aseguradas en estado de gestación sobre temas de cuidado prenatal, nutrición y embarazo, parto prematuro, cambios en el embarazo, uso de asiento protector y cuidado del bebé en los primeros meses de

vida. Se beneficiaron de un asiento protector como obsequio.

— Campañas educativas a través del Correo

Electrónico: Se realizaron un total de 10 intervenciones en las que se enfocaron temas como: Manejo y control de la diabetes, Hipertensión, Cáncer, Día de No Fumar, Beneficios de los medicamentos bio-equivalentes, Enfermedades Reumáticas, Prevención de Dengue, MAPFRE FIT, entre otras.

— **Charlas Educativas sobre temas de Salud:** Se llevaron a cabo 189 charlas para orientar sobre diabetes, hipertensión, asma y los medicamentos “over the counter”, maximizando el uso del plan médico, síndrome metabólico y sus efectos, pruebas preventivas, importancia de la vacunación de influenza, condiciones respiratorias agudas, detección temprana de Cáncer de los Senos, la salud del hombre y la Mujer, entre otros temas.

— **“MAPFRE te Educa”:** Se provee el diseño y distribución de material educativo sobre la importancia y beneficios de los servicios preventivos y del cernimiento temprano. El objetivo es contribuir a mejorar el estado de salud de nuestros asegurados. Se realizaron 63 ferias y clínicas de salud durante todo el año con el fin de proveer las pruebas preventivas a los diferentes grupos que servimos para detectar y manejar adecuadamente las condiciones de salud ya diagnosticadas.

— **“MAPFRE FIT”:** Portal de Salud se maneja en un programa fácil y divertido para vivir una vida más saludable y productiva. Está apoyado por 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 de salud para perder peso, ganar peso o mantener el peso de una manera saludable. Se puede tener acceso al programa en línea 24/7 a través de <https://www.mapfrefit.com/es/user/register> una ruta segura y privada. En fin, tendrás la oportunidad desde un mismo lugar de descubrir nuevas alternativas para cuidar tu cuerpo y obtener salud y bienestar. Se han realizado 25

orientaciones sobre MAPFRE FIT entre empleados y administradores del plan médico de MAPFRE I SALUD.



Actividades Sociales

MAPFRE considera que las actividades sociales constituyen una parte del “salario emocional” del empleado, entendido como variable retributiva compuesta por conceptos no económicos, destinados a satisfacer necesidades e intereses de tipo personal, familiar y profesional del empleado, al objeto de mejorar de forma global su bienestar y calidad de vida, la de su entorno.

Los beneficios derivados de las actividades sociales organizadas por la empresa son múltiples, pudiendo reseñar que estos:

- Incrementa la motivación y compromiso del empleado con la empresa.
- Se consideran medidas de conciliación de la vida laboral y personal muy apreciadas y valoradas.
- Elemento integrador en la empresa: facilita el conocimiento y la relación de personas de diferentes ámbitos de la empresa y niveles jerárquicos.
- Permite compartir actividades de ocio, deporte y cultura.
- Mejora la imagen de la compañía y refuerza el orgullo de pertenencia.



Encendido de Navidad



Parranda Navideña Hogar de Niños

A continuación algunas actividades sociales que se desarrollan en MAPFRE PUERTO RICO dirigidas tanto a empleados como a sus familiares:

- Encendido de navidad
- Actividades deportivas
- Ofertas y descuentos para empleados en productos y servicios
- Concursos
- Compartir entre empleados
- Almuerzo con empleados que cumplen aniversario en la Compañía, entre otras.



Voluntariado Corporativo

MAPFRE promueve el Voluntariado Corporativo entre sus empleados y cuenta con un Programa General de Voluntariado Corporativo que establece las líneas básicas para el desarrollo de los Planes Locales de Voluntariado. El Programa se lleva a cabo con FUNDACIÓN MAPFRE a través de las actividades de voluntariado que ésta diseña, organiza y desarrolla.

En MAPFRE PUERTO RICO durante el 2012 se llevaron a cabo un total de 20 actividades de voluntariado, equivalente a 408 horas de trabajo voluntario. Contamos con la participación de más de 300 empleados que se unieron como voluntarios en las diferentes actividades e iniciativas, logrando impactar a 3,457 beneficiarios de diferentes organizaciones y causas. Entre las actividades realizadas están las siguientes: donaciones de sangre, campañas solidarias de recogidos de alimentos e iniciativas en áreas específicas como el medio ambiente y la salud.



Visita Hogar de Mayores



Clínicas de Baloncesto



Donación de Sangre



Acondicionamiento de facilidades



Relevo por la Vida

Como parte de las campañas solidarias, empleados y familiares de MAPFRE PUERTO RICO representaron a España en Relevo por la Vida a beneficio de la Sociedad Americana contra el Cáncer, donde parte de la actividad era representar un país.

El voluntariado corporativo se consolida como uno de los programas dirigidos a empleados con mayor repercusión en la Sociedad, donde los empleados canalizan su espíritu solidario a través de actividades sociales impulsadas por la empresa en la que desarrollan su actividad diaria, beneficiando a su entorno inmediato.

Para obtener mayor información sobre la actividad fundacional que MAPFRE desarrolla a través de FUNDACION MAPFRE, visite la página web www.fundacionmapfre.com

MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes

Uno de los principales objetivos de MAPFRE es procurar satisfacer al máximo las necesidades de sus clientes, ofreciéndoles servicios de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios; el profesionalismo de la Red Comercial y la amplia red de distribución, buscando un importante acercamiento a los clientes. La amplia oferta de productos, hace que el perfil del cliente sea muy diverso, incluyendo personas y empresas, tanto pequeñas, medianas así como grandes corporaciones, y grupos industriales o financieros.

La recesión económica que comenzó en 2006 en Puerto Rico, continúa y ejerce una presión adicional sobre el crecimiento de primas y sostenibilidad de los niveles de beneficios. El mercado de seguros de Puerto Rico sigue siendo muy competitivo, ya que las aseguradoras locales compiten por aumentar su cuota de mercado, en particular en las líneas comerciales que no están reglamentadas por la Oficina del Comisionado de Seguros. 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.

Para MAPFRE PUERTO RICO es una satisfacción haber contado con la cantidad de 346,305* clientes durante el 2012. Esta cifra refleja la cantidad total de clientes incluyendo el sector de fianzas.

Siendo nuestro constante objetivo incrementar la cantidad de clientes cada año, hemos continuado con los esfuerzos realizados por el Departamento de Campañas Comerciales y de Retención de Cartera para potenciar la

venta cruzada de productos y conservar articuladamente nuestra cartera de clientes.

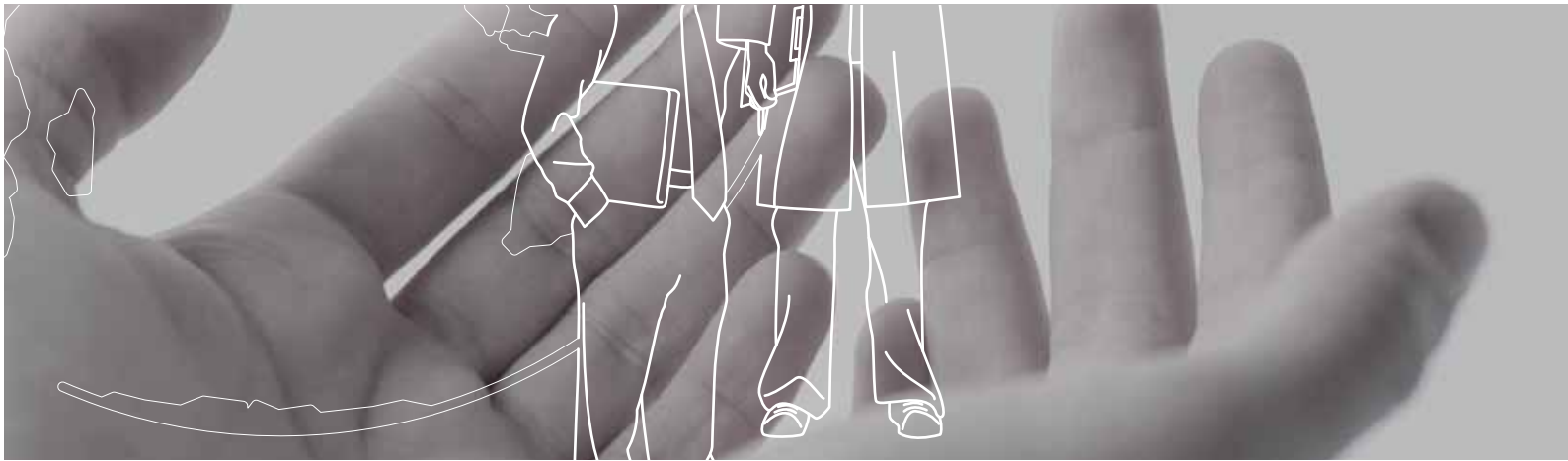
* Entendiendo por tal número de clientes de toda la entidad, sin desglosarlo por línea de negocio / ramos. Un cliente que tiene diferentes pólizas, cuenta como un cliente

MAPA DEL CLIENTE-ASEGURADO DE MAPFRE

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES (Asistencia en Viaje y Carretera, Auto Plan, Auto Privado, ETCH, Auto Plus, Garage Policy, Single Interest, Auto Personal y Comercial, Seguro Obligatorio, Auto Guard)	Más de 207,000 pólizas	Más de 193,000 clientes
NEGOCIO DE HOGAR	Más de 167,000 pólizas	Más de 159,200 clientes
NEGOCIO DE VIDA E INVERSIÓN	Más de 36,200 pólizas de VIDA	Más de 1,000 clientes
NEGOCIO DE SALUD	Más de 28,500 pólizas	Más de 24,700 clientes
NEGOCIO MISCELÁNEOS (Segurviaje, Yate, Pólizas Multilínea Personal, Umbrella)	Más de 2,900 pólizas	Más de 2,800 clientes
NEGOCIO DE ASISTENCIA	Está incluido en el Negocio de Automóviles	Está incluido en el Negocio de Automóviles
NEGOCIO DE EMPRESAS	Más de 16,400 pólizas	Más de 15,600 clientes
NEGOCIO DE CAUCIÓN / FIANZAS	Más de 13,300 pólizas	Más de 10,900 clientes
NEGOCIO DE COMUNIDADES	Más de 700 pólizas	Más de 700 clientes

Canales de Atención al Cliente

MAPFRE ofrece a los clientes una variedad de canales, lo que supone no sólo distribuir sus productos a través de múltiples vías (oficinas, internet, teléfono, acuerdos con entidades, etc.) sino ofrecer a los clientes la posibilidad de elegir el canal que prefieran para relacionarse con la empresa. Independientemente del canal elegido, la oferta de MAPFRE es idéntica en precio y coberturas en todos ellos. Durante el 2012 se realizaron mejoras a canales de comunicación existentes y a su vez se implantaron nuevos.



Entre los nuevos canales de comunicación con nuestros clientes, se encuentran:

- El nuevo portal www.mapfrepr.com, donde se proveen diversas maneras de contacto con los clientes y colaboradores. Cuenta con una sección nombrada Contáctanos.
- Chat directo con el área de Atención al Cliente
- Correos electrónicos enviados desde la página, que son atendidos por TELEMAFRE
- MAPFRE Te llama - opción que permite brindar la información y horario en que desea ser contactado y el Centro de Atención le devuelve la llamada.
- Nuevo Centro de Contacto al Cliente llamado TELEVENTA

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

- El departamento de Ventas está integrado por 26 oficinas entre sucursales, oficinas comerciales, oficinas delegadas y centros de atención especializados, siendo un importante canal de atención directa con los clientes. También se encarga del servicio personalizado de 746 Representantes Autorizados, 144 Productores y 15 Agencias Generales Regulares y Bancarias.
- Web Corporativos: Entre los canales de comunicación principales con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO, están los Web Corporativos. A través de los portales de internet: www.mapfrepr.com, www.mapfremedicare.com y www.mapfrepr.net, los asegurados, productores,

representantes autorizados, agencias generales regulares y bancarias pueden obtener información relacionada a la compañía, así como cotizar y emitir pólizas, someter reclamaciones, ver el estatus de las mismas, y encontrar valiosa información acerca de nuestra industria aseguradora. Durante el presente ejercicio se mejoró la página web de MAPFRE PUERTO RICO para la gestión de siniestros gestionados por el Departamento de Informática.

- En el área de Salud se creó el Portal para los Patronos para que puedan obtener de manera electrónica información de sus cuentas, tramitar y recibir solicitudes de servicio en pólizas de salud.
- TELEMAFRE: Es la plataforma telefónica o el “call center” de MAPFRE PUERTO RICO, que proporciona una atención permanente durante las veinticuatro horas los siete días a la semana (24/7) y que permite a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con sus pólizas, y obtener servicios relacionados en cualquier momento del proceso en que se encuentre el cliente. Dentro de sus funciones está la emisión de pólizas y endosos, apertura y estatus de las reclamaciones, servicio de asistencia en carretera; además de recibir pagos y proveer la orientación e información requerida por clientes, reclamantes y público en general.

Durante el ejercicio del 2012, el número total de llamadas atendidas por el centro telefónico ascendió a 504.223, un 3.32% más que el año anterior. Las llamadas relacionadas a MAPFRE ASISTENCIA atendidas en el 2012 fueron 292,949. Estos datos corresponden al total de las llamadas, incluyendo las áreas de Seguros Generales, Asistencia en Carreteras y Tele marketing.

La siguiente tabla refleja de forma esquemática los servicios prestados en 2012:

LLAMADAS POR TIPO DE SERVICIO EN %							
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		TRAMITACIÓN DE SINIESTROS		CAMBIOS DE DATOS		OTROS	
2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
58%	64%	12%	12%	10%	12%	20%	12%

Publicidad

A través del Departamento de Mercadeo y Comunicación de la Compañía, se gestiona la información de la Marca a nivel interno y externo mediante promociones en las sucursales y oficinas comerciales, materiales informativos (folletos, hojas sueltas, posters), carpas, banderas, entre otras. Igualmente se utilizan grúas rotuladas, letreros en las oficinas delegadas, website corporativo, cruza calles, entre otros.

Durante el 2012 MAPFRE PUERTO RICO continuó fortaleciendo su campaña publicitaria de MAPFRE SALUD para Planes Médicos Grupales con el lema "Te aseguramos toda la vida.", teniendo como objetivo principal prestar apoyo publicitario al seguro de salud comercial que ofrece la Compañía.

En la publicidad televisiva se cuentan tres historias de manera sencilla y se presentan momentos cotidianos donde el público experimenta la tranquilidad y confianza de estar protegidos bajo cualquier circunstancia. En la campaña publicitaria impresa se agregaron dos nuevas historias donde se busca crear empatía en diversas circunstancias donde la protección de la salud es esencial. Esta campaña tuvo presencia agresiva en los medios publicitarios entre la televisión, prensa, carteles de publicidad "billboards", internet, rotación de los anuncios en 130 pantallas de los principales hospitales a nivel isla y publicidad en las puertas de los elevadores de los principales hospitales del país. El curso de la campaña de Salud tuvo un término de enero a diciembre.

Para la publicidad de Auto, la campaña se centró en resaltar el Seguro Obligatorio, con el titular "El seguro obligatorio viene lleno" aludiendo a la gama de servicios adicionales que tiene MAPFRE con respecto a otras aseguradoras sin costo adicional, entre estos: servicio gratis de diagnóstico de motor, reparación de cristales y focos, amplia red de talleres, oficinas de servicio, centros de ajuste y servicio 24/7. Dicha campaña fue publicitada en la prensa, paradas de los autobuses, carteles de publicidad "billboards" e internet. La campaña de Seguro Obligatorio pautó de julio a diciembre.



Campaña de Salud

De igual forma fueron elaborados y puestos en publicación anuncios relacionados al lanzamiento de la nueva página web www.mapfrepr.com. 'Con MAPFRE manejar tus seguros es tan fácil que cualquiera puede hacerlo' resaltando la sencillez para realizar gestiones, cotizar, comprar, someter reclamaciones, buscar mejores precios, manejar los seguros y pagar la póliza. El anuncio en versión para televisión, prensa, internet y "billboard" comenzó su publicación en el mes de diciembre y estuvo activa hasta marzo del 2013.

Otros importantes canales de comunicación directa con que cuentan nuestros clientes, según mencionados anteriormente, son las publicaciones. MAPFRE PUERTO RICO edita una serie de revistas con distinta periodicidad como medio de llevar información a los distintos clientes externos e internos de MAPFRE en Puerto Rico

Mundo MAPFRE es una revista comercial dedicada a los productores, representantes autorizados, agencias generales regulares y bancarias, y a nuestros principales clientes. La revista publica temas de interés acerca de nuestros productos y servicios.

— **MAPFRE Cuida de Ti** es un boletín informativo mensual gestionado por el Departamento de Asuntos Médicos, el cual estaba dirigido a pacientes de Medicare y empleados. En el boletín se ofrece información sobre diversas condiciones de salud y cómo prevenirlas y/o manejarlas adecuadamente.

— **Calidad de Vida** es la revista semestral gestionada por el Departamento de Asuntos Médicos. Este estaba dirigida a los asegurados de Medicare e incluye información de especial interés para los beneficiarios de este plan, que son personas mayores, retiradas o con discapacidad.

— **Informe Anual** es un importante documento que incluye la información financiera y general de la compañía dirigida a los accionistas como al público en general.

El seguro obligatorio viene lleno de beneficios con MAPFRE

- Servicio gratis de diagnóstico de motor
- Reparación de cristales y focos
- Amplia red de talleres
- Oficinas de servicio
- Centros de ajuste
- Servicio 24/7

MAPFRE Te aseguramos toda la vida.

787.250.5214 | 1.888.835.3634 (isla) | www.mapfrepr.com

Campaña de Seguro Obligatorio

— **Memoria de Responsabilidad Social** - El informe anual de responsabilidad social es un documento en el que se describen todas las actuaciones, procesos y decisiones que se toman en materia de responsabilidad social atendiendo a compromisos sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos. MAPFRE PUERTO RICO viene elaborando su propia memoria desde el 2010 siguiendo las directrices internacionales de “Global Reporting Initiative” (GRI), en su versión 3.1 y es verificado externamente por la firma de auditoría Ernst & Young, LLP.

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 por parte 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”, que es 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 en los elevadores.

Globalidad de la Oferta

Uno de los objetivos de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la



Anuncios del lanzamiento de www.mapfrepr.com

prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, a su vez para solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.

Para desarrollar esta oferta, MAPFRE impulsa de forma sistemática el diseño de nuevos productos y servicios innovadores. La innovación se ha convertido en un pilar estratégico en MAPFRE, que permite mejorar el negocio, incrementar la eficiencia y ofrecer una mejor atención a los clientes. Con el fin de integrar a toda la organización en este proceso, se han diseñado herramientas específicas que permiten canalizar la capacidad creativa e innovadora de todos sus empleados.

La oferta de MAPFRE incluye productos y servicios específicos para cada segmento de clientes, entre los que destacan:

- Asesoramiento integral en el ámbito asegurador, prestado por expertos especializados en distintas áreas de negocio a través de los diferentes canales de relación con el cliente.
- Orientación, asesoramiento, y gestión de una amplia gama de servicios jurídicos, asistenciales y médicos, entre otros.
- Tramitación de siniestros atendidos por una amplia red de profesionales, tanto para la reparación de los daños derivados de la reclamación, como para dar soluciones a necesidades propias de los clientes.
- Puesta en marcha de acciones de venta cruzada y de fidelización de clientes en todas las entidades del Grupo.
- Descuentos en función del número de productos contratados con la entidad, entre otras.

En Puerto Rico contamos con una red de 23 talleres concertados y un taller propio, para la reparación de vehículos accidentados. Además, contamos con ocho



Anuncios del lanzamiento de www.mapfrepr.com

Centros de Peritación y dos de Inspección a través de la Isla.

Novedades 2012 en MAPFRE PUERTO RICO

— Lanzamiento de la herramienta: “MAPFRE 360”, aplicación para “Smartphones”, que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.

— Renovación de la página web corporativa. *www.mapfrepr.com* con un enfoque dirigido al cliente para su fácil acceso y realización de gestiones a su conveniencia.

— MAPFRE FIT *www.mapfrefit.com*: Portal 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.

— Servicio IVR (Interactive Voice Response) permite la automatización total de ciertos servicios (sin intervención de operadores), tales como: pago de pólizas, solicitudes de formas de salud, cartas de experiencia, cartas de certificaciones de cubierta, solicitud de duplicado de tarjeta de salud, entre otras.

— Con el propósito de realizar un contacto inmediato y personal con los asegurados y como parte de la gestión del siniestro, en el área de Reclamaciones Propiedad, se creó el puesto de investigador en la Unidad de Propiedad. Además de investigar las causas del siniestro, el investigador orienta al asegurado sobre el proceso y los documentos que debe ir recopilando.

— En el área de Reclamaciones Auto se implementó un sistema de encuesta manual para conocer la Calidad del Servicio, con el propósito de obtener una mayor participación en las encuestas de satisfacción. Inicialmente estas han sido utilizadas con dos grupos pilotos en las sucursales de San Juan y Carolina. Las tarjetas se les ofrece a los clientes para contestarlas en el momento de entregarles el cheque por la indemnización de reclamaciones. La misma contiene seis preguntas cerradas para valorar las diferentes áreas de servicio y una pregunta abierta para recomendaciones y comentarios.

Fidelización

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un departamento de Campañas Comerciales con el objetivo de definir e implementar un conjunto de estrategias combinadas para la venta de diferentes productos que pueden mercadearse a través de campañas definidas en fechas específicas. De acuerdo a las necesidades de la temporada, su fin es obtener mayor fidelización de clientes, captación de nuevo negocio y venta cruzada de cartera.

Durante el año 2012 se realizaron múltiples campañas en búsqueda de nuevo negocio y a su vez de orientación a nuestros clientes y visitantes, esto con el fin de que sus bienes materiales estén bien asegurados y tengan conocimiento de las otras pólizas personales disponibles.

En el área de Vida e Incapacidad se cerraron 468 pólizas de cáncer y critical illness por parte de la red de ventas. Se le dio continuidad a la campaña de SINOT (Seguro Incapacidad No Ocupacional Temporal) que tiene una duración de enero a abril anualmente, 104 pólizas a patronos en Puerto Rico.

En el área de Propiedad y Contingencia se llevó a cabo una campaña para la unidad de auto donde se cerraron 2,362 pólizas. En adición, se cerraron 812 pólizas de MULTIPLAN PERSONAL, brindándole la oportunidad a nuestros clientes de asegurar su vivienda, auto, responsabilidad pública, entre otros ramos de negocio. Se realizó también una campaña para fianzas donde se cerraron 671 casos.

Durante el 2012 se dedicó a nuestros visitantes un día de orientación por semana. La orientación iba dirigida de acuerdo a las necesidades que manifestaran los clientes. En estas orientaciones se cerraron 243 pólizas de diversos ramos de seguro. Finalmente hubo un incremento de 289% en cuentas cerradas sobre el 2011 y 128% de incremento en primas.

Además se llevaron a cabo dos campañas con compañías externas. Una de Cáncer para clientes cuyas pólizas estaban canceladas y otra de MADH (Muerte accidental, desmembramiento y hospitalización por accidente) para clientes activos con pólizas de Cáncer.

Nuevos Productos y Servicios 2012

MAPFRE PUERTO RICO siendo una compañía socialmente responsable y comprometida con la innovación, desarrolla la mejor oferta de productos y servicios para sus clientes del mercado. Siendo conscientes de que este aspecto es uno de vital importancia para atraer nuevos clientes y mantener los

existentes en cartera, durante el 2012, se lanzaron los siguientes nuevos productos y servicios:

SECTOR DE SEGURO: AUTOMÓVILES

MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Modificación de la gama de seguros de Automóviles

Póliza Trébol, Trébol Plus, Trébol Max: proveen cubiertas parciales de daños propios

Trébol VIP: provee cubiertas y servicios superiores a todo riesgo tradicional, tales como cero deducible, cero depreciación o recogida y entrega del vehículo reparado.

ICare: contrato de servicio limitado sobre vehículos (avería mecánica para vehículos usados) Ultimate Auto Care: provee reparación de automóvil en reparación de abolladuras, parabrisas, neumático, beeper

SECTOR DE SEGURO: VIDA, INVERSIÓN Y AHORRO

MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Seguro Escolar

Vida Creciente: Seguro de decesos

Cáncer grupal: Seguro de Salud que cubre, entre otras, enfermedades oncológicas.

SECTOR DE SEGURO: PATRIMONIALES

MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

MAPFRE PET: Seguro de mascotas

SECTOR DE SEGURO: SEGUROS PERSONALES

MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Renovación de la gama de Seguros de Salud

MAPFRE FIT

Pymes

También hay que destacar que MAPFRE PUERTO RICO dispone de productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, para favorecer su acceso a productos aseguradores. Se trata de seguros de primas reducidas

con coberturas limitadas que se distribuyen a través de canales no tradicionales.

SECTOR DE SEGURO: AUTOMÓVILES

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS EN EL RAMO DE PRIMAS EN EL RAMO	NO CLIENTES/ASEGURADOS
AUTO PLUS	0.04	459

SECTOR DE SEGURO: PERSONALES

TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	% SOBRE EL TOTAL DE PRIMAS EN EL RAMO DE PRIMAS EN EL RAMO	NO CLIENTES/ASEGURADOS
SALUD: MAPFRE HOSPITAL PLAN: PLAN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS SOLAMENTE	2	128

Productos y Servicios para el Riesgo Ambiental

MAPFRE contribuye a la eficiente gestión del riesgo medioambiental de la sociedad a través de dos líneas de actuación: las coberturas de riesgos medioambientales, con sus correspondientes procesos de evaluación y control de riesgos, y la puesta en el mercado de productos y servicios que, además de responder a las necesidades de los clientes, generan beneficio para el medio ambiente.

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.

Reclamaciones

MAPFRE vela por la correcta atención a sus asegurados, y por ello, promueve la implantación interna de órganos de protección de los derechos de los clientes en todos los países donde opera, a partir de experiencia adquirida durante 28 años en España, a través de la Comisión de

Defensa del Asegurado (creada en 1984) y de la Dirección de Reclamaciones (desde 2004).

En Puerto Rico, los reclamos de los asegurados tradicionalmente han sido atendidos por el ente regulador, la Oficina del Comisionado de Seguros. 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.

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.

A continuación se presentan las principales magnitudes de quejas y reclamaciones recibidas y tramitadas en 2012 definiéndose de la siguiente forma:

Admitidas - Quejas y reclamaciones que fueron admitidas a trámite.

No admitidas a trámite- Quejas y reclamaciones que no han sido admitidas a trámite por diversas causas como: por falta de datos, fuera del plazo de presentación, etc.

Número total de reclamaciones resueltas - Quejas y reclamaciones solucionadas en el año de referencia.

Estimadas - Número total de reclamaciones resueltas en el año que finalizaron con la estimación de la pretensión del reclamante.

Desestimadas - Número total de reclamaciones resueltas en el año que finalizaron con la desestimación de la pretensión del reclamante.

Otras - Número total de reclamaciones resueltas en el año que finalizaron con otros pronunciamientos como: desistimiento del reclamante, tribunales, trámite pericial, entre otros.



RECLAMACIONES Y QUEJAS EJERCICIO 2012

ADMITIDAS	NO ADMITIDAS	PENDIENTES AÑO ANTERIOR	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	OTROS SIGNOS	RESUELTAS	PENDIENTES
29	66	0	20	60	15	95	0



En el área de Reclamaciones Auto se continúa midiendo el grado de satisfacción del cliente por medio de la herramienta "e-encuestas". Estas encuestas se llevaron a cabo de febrero a octubre de 2012, en contraste con las del 2011 que fueron realizadas de abril a octubre. De una muestra de 3,269 contestaron 477 personas equivalente al 14%. Sobre $\frac{3}{4}$ partes de los que contestaron dijeron que reciben un servicio ágil y rápido.

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuestas lanzadas		459	459	409	256	353	375	408	312	238			3,269
No respondieron		382	387	371	202	300	316	358	279	197			2,792

¿Considera usted que recibió un servicio ágil? **

RESPUESTAS													
Sí	63	60	35	38	42	44	38	30	33				383
	82%	83%	92%	72%	79%	75%	79%	91%	80%				81%
No	14	12	3	15	11	15	10	3	8				91
	18%	17%	8%	28%	21%	25%	21%	9%	20%				19%
NO CONTESTO				1*			2*						3
TOTAL DE RESPUESTAS	0	77	72	38	53	53	59	48	33	41	0	0	474

*Nota: De las 477 personas encuestadas, 3 no contestaron esta pregunta.

¿Cómo considera los servicios recibidos en términos de Calidad? Puntúe del 1 al 5 (5 es la mayor calificación) **

RESPUESTAS de Febrero a Octubre	Porcentaje
1	33 7%
2	29 6%
3	58 12%
4	117 25%
5	236 50%
TOTAL DE RESPUESTAS	473 100%

** De las 477 personas encuestadas, 4 no contestaron esta pregunta.



¿Volvería a contratar nuestros servicios? **

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuestas lanzadas		459	459	409	256	353	375	408	312	238			3,269
No respondieron		382	387	371	202	300	316	358	279	197			2,792

RESPUESTAS

Sí	59 77%	58 81%	29 76%	37 69%	46 88%	49 83%	35 71%	30 91%	33 80%				376 79%
No	18 23%	14 19%	9 24%	17 31%	6 12%	10 17%	14 29%	3 9%	8 20%				99 21%
NO CONTESTO					1	1							2
TOTAL DE RESPUESTAS	77	72	38	54	52	59	49	33	41				475

** De las 477 personas encuestadas, 2 no contestaron esta pregunta.

En el área de Reclamaciones Auto se ha incorporado en el MANUAL DEL TRAMITADOR CAJERO SUCURSALES una normativa interna relacionada con la gestión de la calidad en la prestación del servicio.

En el caso de las Reclamaciones de Propiedad (Seguros Generales) se realizan encuestas sobre la gestión de los ajustadores en el trámite de la reclamación. Durante el 2012, fueron contestadas 91 encuestas. De las mismas más del 70% de los participantes calificaron de excelente la gestión de la reclamación y un 19% la calificó como buena. El manejo de quejas en este departamento se canaliza con el Supervisor o Gerente.

MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY, por otra parte, dispone de una Certificación de Calidad en Medicare. En el producto Medicare todos los años se obtiene una certificación de calidad basada en las medidas clínicas de HEDIS (Healthcare Effectiveness Data Information System) auditadas, que son un estándar de medición en los Estados Unidos, relacionadas a la ejecución clínica del plan de salud y marca registrada de National Committee of Quality Assurance. Las quejas que llegaron del área de Medicare fueron atendidas directamente a través de TELEMAFRE.



En la división de Medicare el grado de satisfacción se midió con la encuesta CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) para los planes de servicios de salud. Esta encuesta está nacionalmente

estandarizada por la Agency Health Care Research, y co-auspiciada por la National Committee of Quality Assurance. Los resultados en 2012 demostraron que un 90% de los asegurados Medicare estuvieron satisfechos con los servicios prestados.

La Calidad en MAPFRE

Las entidades del Grupo trabajan de forma permanente para conseguir elevados niveles de calidad en el servicio que presta a sus asegurados y clientes especialmente para la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. Este compromiso de calidad es una constante en todos los países en los que MAPFRE opera. La apuesta por la calidad y el servicio se refleja en la confianza depositada en MAPFRE por sus clientes, como demuestran los índices de renovación.

CLIENTES QUE RENUEVAN ANUALMENTE SU SEGURO EN %

80%

Además de los sistemas internos de seguimiento de la calidad, MAPFRE utiliza los establecidos por diferentes organismos acreditados del sector sobre calidad de los procesos, tanto en la contratación como en la prestación de los servicios.

MAPFRE PUERTO RICO contaba en el 2012 con un total de 13 personas dedicadas a la calidad: tres para Medicare, una para Reclamaciones Auto, una para Ventas, una para Seguros Generales y una dedicada al resto del Grupo. También, en el Departamento de Informática hay un total de seis personas dedicadas a la calidad. Además, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un grupo de veinticinco empleados que colaboran como

Promotores de Calidad, siendo portavoces de la calidad en sus respectivos departamentos y áreas de trabajo, dando seguimiento en sus áreas con el tema de la correspondencia devuelta, llevando estadísticas mensuales de la correspondencia devuelta y las direcciones corregidas. Al finalizar el año se llevó a cabo una actividad en donde se reconoció la labor de los Promotores de Calidad y se anunciaron los objetivos del año siguiente.



Como parte de las iniciativas desarrolladas por el Departamento de Calidad durante el año 2012 se ofrecieron 6 charlas educativas a 58 nuevos Agentes, 20 Promotores de Calidad y 26 nuevos empleados. Estos adiestramientos se ofrecieron con el propósito de mejorar la calidad de los datos de los clientes en el sistema e informar sobre la nueva reglamentación del Servicio Postal Federal. Durante el 2012 se continuó con la auditoría y análisis de la correspondencia devuelta, logrando la detección de errores en los envíos y una disminución en la correspondencia devuelta.

A través del Departamento de Calidad se mantiene una alianza colaborativa con la Universidad Politécnica de Puerto Rico donde los estudiantes de Ingeniería Industrial (previo acuerdo de confidencialidad) analizan ciertos procesos de las áreas que la Compañía determina con el propósito de mejorar la gestión de servicio, como el proyecto de diseño correspondiente al final de su carrera (Capstone, equivalente a su tesis). De esta manera, se colabora con los estudiantes de Ingeniería Industrial a culminar su carrera, a la vez que se aprovechan sus conocimientos para analizar los procesos y mejorar la calidad en el servicio en la compañía. En esta ocasión se analizaron los procesos en el Departamento de Reclamaciones Propiedad y se presentaron los hallazgos y las recomendaciones.



Oficiales de MAPFRE con estudiante de la Universidad Politécnica

Durante el 2012 el Departamento de Calidad participó en adiestramientos dirigidos al tema de la Calidad de las direcciones ofrecido por el Servicio Postal Federal:

- Caribbean Postal Conference– Septiembre 2012
- Conferencia: Nuevos cambios y tarifas 2013 (IBM)

Plataformas Telefónicas

En MAPFRE, las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden, entre otros parámetros, el nivel de resolución de sus solicitudes, y la calidad ofrecida y percibida, con relación a la acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, trato durante las llamadas, solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas. Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras pertinentes, estableciéndose para los empleados que prestan atención a los clientes, planes concretos de formación 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)

Asimismo se llevan a cabo controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo de reparaciones. También se realizan encuestas de satisfacción al cliente, auditorías de calidad de los procesos de gestión y

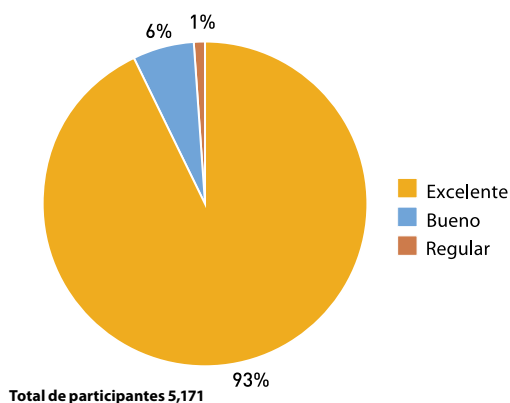
seguimiento telefónico periódico para el control de pólizas y el estudio de las causas de los impagos. Todo ello permite hacer un seguimiento periódico de las anulaciones, de la evolución de la cartera de clientes y realizar acciones específicas de fidelización y de recuperación. MAPFRE es también consciente 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.

A continuación se presentan algunos de los datos con los que se evalúa la evolución del funcionamiento de los servicios telefónicos en MAPFRE PUERTO RICO.

LLAMADAS DE ATENCIÓN A CLIENTES					
ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
2012	2011	2012	2011	2012	2011
535,882	309,418	504,223	290,615	94.1	94

LLAMADAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS					
ENTRANTES		CONTESTADAS		% CONTESTACIÓN	
2012	2011	2012	2011	2012	2011
535,882	309,418	504,223	290,615	94.1	94

En TELEMAFRE se encuestó a los asegurados sobre el servicio recibido y un 99.11% calificó el servicio excelente o bueno, correspondiendo a excelente el 92.63% de éstos. Igualmente el 99% de los encuestados contestó que la atención del proveedor fue excelente o bueno (92.44% excelente). Por otro lado, el 99% de los asegurados que contestaron opinó que la atención del representante que le atendió fue excelente o buena (92.38% excelente). En cuanto al tiempo de espera, el 95% se expresó que el tiempo de espera fue menor de 5 minutos y lo evaluó como excelente y el 3% lo evaluó como bueno, para un 98% entre excelente y bueno.



MAPFRE PUERTO RICO y los Profesionales y Entidades que Colaboran en la Distribución de sus Productos

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con una red de oficinas entre las cuales están las sucursales, oficinas comerciales y delegadas. En las mismas, los clientes, así como los representantes autorizados, productores, agencias generales regulares y bancarias pueden obtener servicios relacionados a sus pólizas y reclamaciones. La mayoría de las sucursales tienen personal que agiliza la demanda de información y servicios, así como los estimados de daños.

	DIRECTAS	DELEGADAS
Número total de oficinas directas y delegadas	26	20

La red comercial está compuesta por 26 sucursales, 20 oficinas delegadas, 15 oficinas de representación y otros puntos de venta correspondientes a diferentes acuerdos de distribución. Cabe mencionar que las oficinas de atención al público están adaptadas para personas con discapacidad física y/o personas mayores.

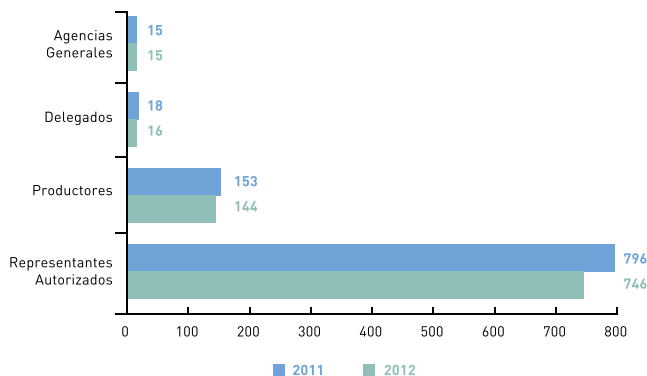
Como parte de las acciones llevadas a cabo durante el 2012 para impulsar la venta de ciertos productos que la empresa desea destacar, se realizaron mini concursos de producción para fianzas misceláneas, auto, cáncer y Multiplan Personal. En adición se realizó una campaña de venta de seguro de accidentes en alianza con la Asociación de Escuelas Privadas de Puerto Rico, impactando miles de estudiantes alrededor de la Isla.



www.mapfrepr.net

Profesionales de la Mediación

La actuación de la red de distribución de MAPFRE se apoya en la colaboración de un amplio colectivo de profesionales de la distribución de seguros (Mediadores) que, con diferentes posiciones (Asesores, Representantes Autorizados, Corredores), desempeñan un papel relevante en la comercialización de las operaciones y en la atención a los asegurados. La siguiente tabla muestra la distribución de los Mediadores de MAPFRE PUERTO RICO.



Relación con los Mediadores

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.mapfrepr.com y [El principal canal de servicio con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO es su red de Sucursales y Oficinas Comerciales, 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. Del mismo modo, en cada sucursal hay asesores y promotores de negocio asignados a los productores y representantes autorizados, que visitan sus oficinas, sirven de apoyo comercial y de intermediarios para resolver situaciones técnicas y administrativas.](http://www.mapfrepr.net), las distintas publicaciones como los Informes Anuales de Resultados y Responsabilidad Social, revistas y boletines, además de las reuniones, entre otros.</p>
</div>
<div data-bbox=)

Durante el 2012 se llevaron a cabo campañas de venta cruzada de cartera de agentes y productores a través de la nueva unidad de Televenta y se continúa utilizando el Modelo Banca/ Seguros que permite el pago y transferencia de datos de forma electrónica.

Por otra parte MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de sus colaboradores una variedad de herramientas entre las que se destaca particularmente el portal www.mapfrepr.net, una oficina virtual y canal de gran utilidad especialmente diseñada para los productores, representantes autorizados, agencias generales y bancarias. Asimismo, en la página web www.mapfrepr.com, y se presentan más ampliamente los productos, servicios y estructura organizacional. También, a través de los siguientes portales: www.mapfrelife.com y www.mapfremedicare.com, se ofrece valiosa información de vida, salud y medicare.

Otro importante canal con el que cuentan los colaboradores es Mundo MAPFRE PUERTO RICO, una revista donde se comunican los diferentes acontecimientos y se ofrece información importante sobre la empresa, sus productos y servicios, además de formación y temas de interés general.



www.mapfrepr.com



www.mapfrelife.com



www.mapfremedicare.com

En el segundo trimestre, MAPFRE PUERTO RICO publicó dos nuevas ediciones de las revistas destinadas a informar a clientes, empleados, representantes autorizados y productores, con un renovado formato. Mundo MAPFRE presentó una nueva imagen más llamativa, con el objetivo de mostrar una información más completa y fácil de entender. Por su parte la revista interna, El Mundo de MAPFRE en Puerto Rico, presentó temas de interés para los empleados de la compañía como la Academia de Talento, para desarrollar sus destrezas laborales dentro de la empresa y el nuevo servicio MAPFRE FIT, para mejorar su calidad de vida con mejor alimentación y ejercicios de una forma fácil, divertida e interactiva.



Por su parte, el año comenzó con nuestro más importante evento, la Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados.

MAPFRE PUERTO RICO reunió a sus más de 300 productores y representantes autorizados para, como en años anteriores, presentarles los logros de la compañía en el pasado año 2011 y avanzarles las novedades del ejercicio 2012. Para MAPFRE PUERTO RICO, 2012 es un año de Innovación y Tecnología, incorporando al mercado nuevos productos y perfeccionando algunos ya existentes. "Nuestra idea es poner una extensión de las oficinas de MAPFRE en la oficina de cada productor y así facilitar el proceso de ventas", declaró el máximo responsable de la compañía. Esta reunión termina con un lúcido cóctel donde se comparte en franca camaradería.

Entre los nuevos productos se han lanzado coberturas adicionales en las Pólizas de Autos, Seguros Generales y Seguros de Vida Grupales. Pero más allá de ofrecer mejores productos, también se quiere ofrecer los mejores servicios y herramientas como MAPFRE Mobile, MAPFRE FINANCE, MAPFRE FIT, mini concursos, entre otros.



X Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados

Entre las iniciativas llevadas a cabo en el 2012 podemos destacar la Convención Anual, un evento que MAPFRE PUERTO RICO celebra cada año para premiar su fuerza de venta. Durante el evento se premian los invitados que han logrado las metas establecidas y se comparte en un ambiente informal.

La Convención del 2012 se llevó a cabo en las ciudades de Londres y París, donde alrededor de 90 Representantes Autorizados, Agentes Generales y Empleados asistieron a la Convención anual.

Uno de los momentos claves fue la Cena de Gala celebrada en París, donde se entregaron varios premios a los Representantes Autorizados y Agentes Generales destacados. Por primera vez, se hizo entrega del Premio Trébol Platino que reconoce la trayectoria ascendente en producción de uno de los representantes autorizados de mayor compromiso y fidelidad con la Empresa, Humberto Donato Insurance. Este premio se otorgó 10 años después de haber sido los pioneros en recibir el primer Trébol de Oro de MAPFRE Puerto Rico.

Finalmente fue presentada la nueva Convención 2013, Madrid – Valencia para incentivar a los colaboradores comerciales en sus ventas.



Participantes de Convención 2012 en París



Entrega premio Trébol Platino a Humberto Donato Insurance

Herramientas de Gestión para los Colaboradores Comerciales

Entre las herramientas de gestión más destacadas que se han desarrollado para nuevos y mejores servicios a nuestros intermediarios 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.

Por otra parte, MAPFREPR.NET es una de las herramientas más efectivas con que cuentan los intermediarios. Con este sistema MAPFRE PUERTO RICO coloca en manos de sus colaboradores comerciales toda su avanzada tecnología. Con esta herramienta, les ofrece la comodidad y conveniencia de poder realizar directamente sus transacciones desde cualquier lugar que se encuentre. La herramienta 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 360 - aplicación para "Smartphones", que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.

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.

Nuevas Funcionalidades de Reclamaciones en mapfrepr.net 2012

A través del "Administration Center" de mapfrepr.net hemos integrado una nueva herramienta en la que productores, agentes autorizados y agencias podrán informar las reclamaciones de pólizas de Seguros de Propiedad y Contingencia.

Este módulo de apertura de reclamaciones en línea, ofrece a los agentes mayor capacidad de reportar las reclamaciones de su respectiva cartera. Además, el sistema ofrece mayor seguridad al asegurado al recibir una confirmación al instante de crearse la reclamación. El sistema está integrado con nuestro "Call Center" de forma que un operador se comunicará con el productor para completar el proceso, asignar un ajustador y dar así seguimiento a la reclamación

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.

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.

Bank Center Extranet es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de los bancos, 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.

Selección

La política de selección de los representantes autorizados consta del siguiente proceso:

En las sucursales, todo representante autorizado que interese hacer negocios con MAPFRE 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 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.

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. Durante el 2012 se llevaron a cabo 4 programas para 90 nuevos agentes de seguro cumpliendo un total de 1,010 horas de formación.

2012	TIPO	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	PRESENCIAL	1,106*
FORMACIÓN TÉCNICA	PRESENCIAL	815

*Incluye 96 horas de formación ofrecidas por el Departamento de Ventas

Además, se realizaron Talleres de fidelización de productores presentando las oportunidades de negocio con MAPFRE en base a sus productos y servicios, así como seminarios de temas específicos como Seguro para Condominios, Reclamos por concepto de cubiertas de Responsabilidad Legal. A su vez se llevaron a cabo actividades de lanzamiento de nuevos productos: Trébol de Auto Privado, Seguro de Hospital, Productos I-Care y Ultimate Car Care.

Acuerdos de Distribución

Con la intención de fortalecer la relación comercial con nuestros variados mediadores, se ha logrado establecer acuerdos de distribución con distintos bancos, entidades financieras, concesionarios de autos, empresas de servicios, centros comerciales y otros.

Durante el 2012 se realizó un acuerdo con Advance Auto Parts para ampliar la red de distribución del producto de Asistencia en la Carretera con 28 puntos de venta. También se firmaron 10 acuerdos con bancos y entidades

financieras, lo que generaron 228 puntos de venta; con centros de concesionarios 8 acuerdos, generando 16 puntos de venta y se firmaron acuerdos adicionales con Agencias de Viajes.

	ACUERDOS LOGRADOS	PUNTOS DE VENTA
Bancos y Entidades Financieras	10	228
Centros de Concesionarios de Autos	8	16
Otros	4	28

Calidad

El departamento de Calidad ofreció 4 charlas educativas de cómo mejorar la calidad de los datos de los clientes e informar sobre la nueva reglamentación del Servicio Postal Federal a 90 productores y 5 agencias generales y bancarias.

MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores

MAPFRE mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, a la vez que les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece la normativa interna de contratación.

Tipos de Proveedores

MAPFRE PUERTO RICO distingue tres tipos de proveedores:

- **Proveedores de Carácter General:** aquellos que son necesarios para la actividad general de la organización como los contratistas de mercadeo y publicidad, de productos y servicios.
- **Proveedores Específicos del Negocio:** aquellos que son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos de seguros, como lo son: médicos, hospitales, laboratorios y farmacias, talleres, grúas, abogados, peritos, entre otros.
- **Proveedores Tecnológicos:** tienen que ver exclusivamente con el departamento de Informática y son gestionados por éste.

En total, MAPFRE PUERTO RICO ha mantenido principalmente relación en 2012 con 23,242 Proveedores.

	CANTIDAD	COSTO
Generales	810	\$ 18,185,147.00
Específicos	22,324	\$ 123,623,187.54
Tecnológicos	108	\$ 12,450,696

Canales de Relación con los Proveedores

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 estos proveedores son credencializados por el 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.

Criterios de Selección

De acuerdo con lo establecido en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, las pautas globales en las que se basa la selección de proveedores dentro del Grupo son las siguientes:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con

las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos establecidos en dicho Código.
- Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE, salvo los regalos de cortesía de valor simbólico o de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.
- Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE.

De acuerdo con dichos principios, la selección de los proveedores en general y el seguimiento de sus contratos se realizan con criterios específicos, en los que se valoran factores como la calidad, el precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado, así como la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

El cumplimiento de la normativa fiscal y laboral vigente en los diferentes países, así como la implantación de medidas de seguridad cuando procede, son requisitos indispensables para su elección. Otros factores que se valoran de forma positiva son el tiempo de respuesta, el servicio posventa, la cobertura geográfica, y el valor añadido que puedan aportar a los asegurados y clientes de MAPFRE.

En España, la Subdirección General de Medios continúa la implantación de su modelo operativo para la homologación y la selección de los proveedores de carácter general y en 2012 ha puesto en marcha en España un Portal Corporativo de Compras. Además se está definiendo un Cuestionario de Evaluación y Catalogación de Proveedores, que incluirá criterios medioambientales y de sostenibilidad.

Con independencia de estos criterios generales:

En MAPFRE PUERTO RICO se dispone de una política global 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 costo-efectividad en los mismos.

Formación a los Proveedores

La preparación de nuestros proveedores es importante a la hora de prestar los servicios. En Salud Comercial se envía carta de bienvenida, un manual para proveedores y una guía informativa. En el área de Medicare existía un recurso que visitaba a los médicos proveedores que tuviesen más de 25 pacientes con nuestro plan, para orientarlos y capacitarlos. También se realizaron charlas opcionales para los proveedores.

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.

Calidad

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.

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.

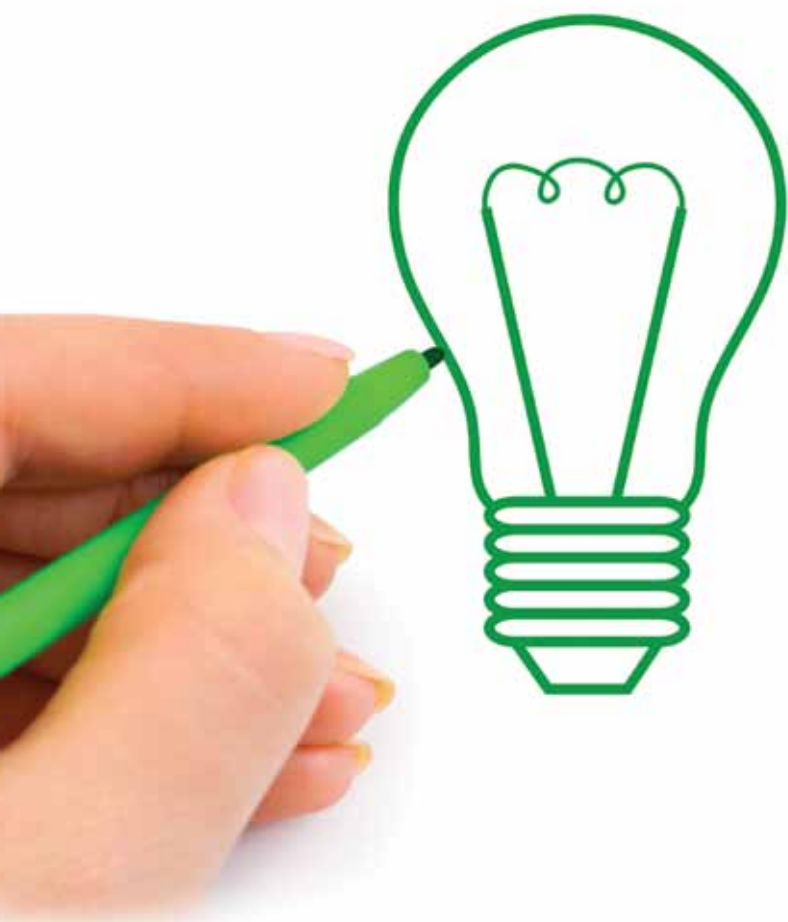
En Informática se revisan los cumplimientos de objetivos de los consultores dos veces al año. Se mantiene un documento de control donde se establece la carga de trabajo de los recursos y se monitorea el cumplimiento de las fechas y tareas expuestas en dicho documento.

Dimensión Medioambiental de MAPFRE
PUERTO RICO



El concepto de sostenibilidad ha estado siempre presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes, y está recogido expresamente en su Código de Buen Gobierno. La Política Medioambiental, que todos los empleados del Grupo deben asumir y respetar, es la expresión de este compromiso con el desarrollo sostenible, que también se recoge en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE.

La Política Medioambiental y Energética de MAPFRE se articula en torno a tres pilares:



POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA DE MAPFRE

<p>INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA ENERGÍA EN EL NEGOCIO</p>	<p>Aplicación de criterios medioambientales y energéticos en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales y energéticos, como son el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores o la gestión de inmuebles.</p> <p>Desarrollo de productos y servicios que contribuyen a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental y del consumo sostenible de la energía en la Sociedad.</p>
<p>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA</p>	<p>Cumplimiento de la legislación medioambiental y energética que es de aplicación a su actividad, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento en este ámbito a través del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética, que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorías, y que dispondrá de la información y los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos y metas anuales.</p> <p>Utilización de forma racional de los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas eco-eficientes para los edificios, que permitan un óptimo desempeño energético.</p> <p>Empleo de los medios necesarios para asegurar que esta Política Medioambiental y Energética sea conocida por todos los empleados y esté a disposición del público, e información periódica de los progresos logrados en su gestión medioambiental y energética.</p>
<p>PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA</p>	<p>Puesta de recursos a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos medioambientales y energéticos de MAPFRE y contribuyan al desarrollo sostenible.</p> <p>Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental y energética de la Sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación destinadas a colectivos diversos, así como con la promoción de buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético entre clientes y proveedores.</p> <p>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 los recursos energéticos, y participación en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueve y apoya el desarrollo de iniciativas para su protección.</p>

Política Medioambiental y Energética de MAPFRE

MAPFRE trabaja para generar beneficio para sus accionistas, quienes participan o colaboran en sus actividades, con voluntad de servicio a la Sociedad, como reconocimiento de la función que le corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma. En esta aportación a la sostenibilidad contribuyen todos los que participan en la gestión de MAPFRE, a cualquier nivel, mediante la aplicación de un sentido de la responsabilidad y de la ética, que incluye un firme compromiso con la prevención de la contaminación, la conservación del medio ambiente, y la promoción del ahorro y la eficiencia energética.

Este compromiso se materializa a través de la integración, desarrollo de actuaciones y promoción de la responsabilidad medioambiental y energética en la sociedad.

Integración en el Negocio

La integración en el negocio involucra a la totalidad de la cadena de valor y afecta de forma especial a los clientes, principales beneficiarios de la actividad de MAPFRE.

Es la aplicación de criterios medioambientales y energéticos en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales y energéticos, como son el proceso de valoración de inversiones, la selección de proveedores y la gestión de inmuebles. Además, se integra en el desarrollo de productos y servicios que contribuyen a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental y del consumo sostenible de la energía en la Sociedad.

Gestión Medioambiental en MAPFRE PUERTO RICO

En estos tiempos tan complicados, y en línea con el espíritu de Responsabilidad Social del Grupo, MAPFRE PUERTO RICO sigue apostando por integrar los criterios medioambientales en la gestión local de la empresa, mejorando nuestra imagen de Marca y cumpliendo así con el compromiso adquirido por MAPFRE al adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2004.

Con el propósito de que el edificio principal de MAPFRE PUERTO RICO obtenga el Certificado del Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la Norma ISO 14001 y para cumplir con los objetivos ambientales comprometidos y asegurar el cumplimiento constante de los requisitos legales ambientales pertinentes, se han ido llevando a cabo múltiples acciones a esos efectos.



Durante el 2012 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se cambió de un sistema bombas de agua al sistemas de VDF (Variable Drive Frequency)
- Se instalaron en el cuarto de control y UPS, el cuarto del elevador ejecutivo y el cuarto de los elevadores principales, acondicionadores de aire con tecnología "inverter".
- Se instalaron sensores de movimiento para control lumínica en las áreas comunes y baños del edificio principal.
- Se realizaron mejoras a los sistemas de enfriamiento o "chillers" de TRANE.
- Se instaló una manejadora más eficiente en el segundo nivel del edificio principal de MAPFRE PUERTO RICO.
- Se instalaron bombillas LED en los elevadores del edificio principal.
- Se instaló acondicionador de aire de mayor eficiencia en la oficina ejecutiva.
- Se instaló luminaria de poco consumo en la oficina ejecutiva del edificio principal.
- Se realizó remodelación de la oficina ejecutiva utilizando materiales de construcción reciclables e instalando productos hechos de material reciclable.

También durante el 2012 se continuó activamente con el proyecto ecológico, MAPFRE GOES GREEN, una importante iniciativa que se comenzó durante el 2009 y que ha estado desarrollando en la compañía un Plan de Conservación Medioambiental para concienciar a los empleados de MAPFRE PUERTO RICO sobre las buenas prácticas de conservación de los recursos naturales, propiciando la utilización de los recursos de forma sensata, favoreciendo el reciclaje, el ahorro de agua, luz y papel, a través de los mejores hábitos de eficiencia ecológica.

Como parte esencial se ha promovido activamente entre los empleados el reciclaje en todas sus instalaciones, empezando con la oficina central.

Eficiencia Energética

Las medidas de ahorro en el consumo de recursos energéticos generan un doble beneficio. Por un lado, hacen más eficiente, desde un punto de vista económico, la actividad empresarial de MAPFRE; por otro, suponen un beneficio para el medio ambiente y favorecen la sostenibilidad.

Desde hace tres años en MAPFRE PUERTO RICO hemos trabajado con medidas para el ahorro de energía que incluyen: cambio de las manejadoras de los sistemas de aire acondicionado del edificio por unas más eficientes y de menor consumo, cambio de luminaria de la oficina ejecutiva e instalación de bombillas LED, que ofrece más iluminación con menos demanda de consumo energético por unidad en los elevadores principales. Además de las acciones anteriormente mencionadas que fueron llevadas a cabo durante el 2012 relacionadas a este importante tema.

Por otro lado, se prosiguió con la divulgación de la política medioambiental y energética entre los empleados para que la misma estuviese a disposición del público en general.



Tabla de Consumo de recursos, energía eléctrica y Consumo de Gas Oil (Diesel)

Indicadores de desempeño medioambiental	Edificio Sede (San Juan) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2011	2012
Energía			
Consumo de energía de la red	kWh	3,460,723	2,912,342
Consumo de gasóleo	galones	560.4	947.3

Información de Consumos y Gestión Energética

El edificio principal de MAPFRE PUERTO RICO mide 12,000m² y consta de 6 plantas. Asimismo, la superficie libre de la parcela es de 14,487m² incluyendo jardines y área de estacionamiento con espacio para 408 vehículos. Dentro de las instalaciones trabajan un total de 628 personas. El 100% del edificio es ocupado por MAPFRE.

Datos Generales del Edificio Principal de MAPFRE PUERTO RICO

OCUPANTES MAPFRE PR EDIFICIO PRINCIPAL	
Piso	Número de Ocupantes
1	125
2	195
3	67
4	132
5	109
Total	628

Gestión de Recursos

En MAPFRE PUERTO RICO se ha estado trabajado con la digitalización de documentos en los diferentes departamentos y unidades de trabajo. En el 2012 se le ha dado continuidad de esta iniciativa haciéndola extensiva a las diversas áreas de trabajo a través de toda la Empresa. Además, se continúa enfatizando en el control de la impresión de documentos y la utilización obligatoria de las dos caras del papel para imprimir un documento, como parte de las medidas para reducir la utilización del papel.

Tabla de Consumo de Papel, Consumo de tinte de Impresoras Personales, Consumo de Toner de Impresoras Xerox.

Indicadores de desempeño medioambiental	Edificio Sede (San Juan) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2011	2012
Papel y combustibles			
Total consumo de papel	lbs	93,985	93,353
Consumo tinta impresoras personales	ud	365	241
*Consumo tinta impresoras Xerox	ud	nd	nd
Total consumo de tóner	ud	nd	nd

Nota: Para el total del consumo del papel estos datos no incluyen sucursales ni oficinas comerciales. Incluyendo estos dos últimos sería 112, 315.5 (2012).

* Hasta el 2012, no se contabilizaban las tintas que se utilizan en los equipos Xerox porque están incluidos en el contrato de mantenimiento. Esta información se gestionó con Xerox y no pudieron proveerla.

Consumo de Agua

Indicadores de desempeño medioambiental	Edificio Sede (San Juan) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2011	2012
Agua			
Consumo de agua	m ³	9,756	10,816

*El aumento en el consumo del agua durante el 2012 se debió a los trabajos de construcción y remodelación del edificio principal.

Gestión de Residuos

MAPFRE tiene el firme compromiso de mantener un clima saludable, por lo que se lleva a cabo un buen manejo de los residuos producidos en sus instalaciones. Entre los materiales más utilizados se encuentra el papel. MAPFRE PUERTO RICO tiene contratada una compañía de reciclaje de papel para que se encargue de recoger y destruir los documentos con información confidencial. El recogido se realiza diariamente y la trituración se realiza una vez a la semana. Dentro del proceso de destrucción de documentos se emite con cada factura un Certificado de Destrucción Segura en el cual se detalla el lugar del recogido, el material y el método utilizado para destruir dicho material.

Igualmente se reciclan otros materiales como son los equipos utilizados en el Departamento de Informática. Se reciclan tintas y otros materiales como baterías, monitores, PC's (ordenadores) y computadoras portátiles o "laptops". Las tintas Xerox se devuelven a la compañía utilizando el servicio de UPS. Mientras que los equipos electrónicos se decomisan y se envían a una compañía de reciclaje para su disposición. Trimestralmente se despacha para reciclar de una a dos toneladas de este material. En MAPFRE PUERTO RICO no se producen residuos peligrosos para el ambiente.



Indicadores de desempeño medioambiental	Edificio Sede (San Juan) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2011	2012
Reciclado			
Total papel enviado a reciclar	lbs	54,000	54,240
Total tinta enviado a reciclar	ud	nd	nd
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	lb	45,000	7,638
Lámparas y florecientes al final de su vida útil gestionados	ud	nd	0
Pilas gestionadas	lb	0	0
Teléfonos móviles enviados a reciclar	ud	nd	196

* Hasta el 2012, no se contabilizaban las tintas que se utilizan en los equipos Xerox porque están incluidos en el contrato de mantenimiento. Esta información se gestionó con Xerox y no pudieron proveerla.

Promoción de la Responsabilidad Medioambiental

El compromiso medioambiental de MAPFRE se dirige también a la promoción de la responsabilidad medioambiental entre empleados, proveedores, clientes y gestores de negocio, asociaciones y organismos públicos y privados y otros Grupos de Interés que rodean la actividad de MAPFRE, haciéndoles partícipes de la consecución de logros, desarrollando actuaciones de sensibilización y buenas prácticas, contribuyendo al desarrollo y difusión del conocimiento científico y participando en foros medioambientales.

Organismos y Administraciones Públicas

MAPFRE participa en los principales foros de sostenibilidad, como la Iniciativa Financiera del Programa Medioambiental de las Naciones Unidas (UNEP FI) y el Pacto Mundial. Además, es muy activa en otros foros, como el Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA) y participa en congresos y grupos de trabajo relacionados con el análisis y evaluación de riesgos medioambientales, el cambio climático y los gases de efecto invernadero.

MAPFRE PUERTO RICO participó de la "Hora del Planeta", un movimiento internacional que une a individuos, empresas, gobiernos y comunidades en todo el mundo para tomar conciencia en contra de la contaminación.

Además de participar en esta iniciativa con el gesto simbólico de apagar durante una hora las luces de los letreros luminosos de la compañía, se ha fomentado a través del portal corporativo la participación de los empleados desde sus hogares.



Promoción de la "Hora del Planeta"

Empleados

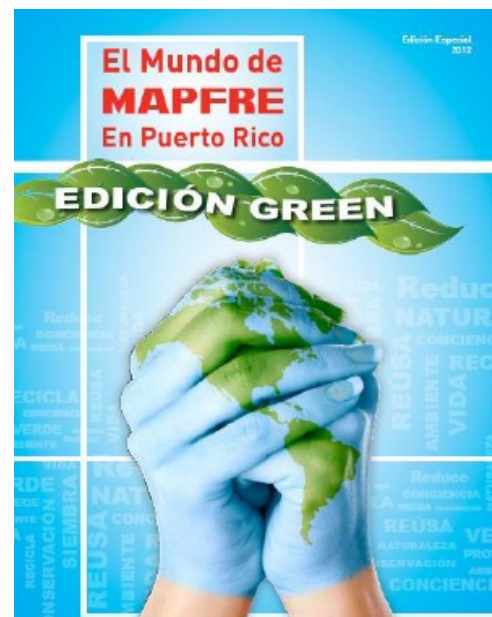
Como parte del proyecto "MAPFRE GOES GREEN", se llevaron a cabo las siguientes iniciativas educativas y de sensibilización dirigidas a los empleados:

- Reciclaje de celulares y baterías
- Reciclaje de monitores
- Reciclaje de espejos (115)
- Donación de "mouse pads"

Con motivo de la semana del Planeta, se llevó a cabo la tercera recolecta de celulares en MAPFRE, en pro de la "Fundación Niños que Quieren Sonreír" de la Sociedad Americana del Cáncer, que trabaja con niños pacientes de esta enfermedad. Se lograron recoger 485 celulares, 61 baterías, 20 audífonos, 7 memory cards y 168 cargadores los cuales fueron depositados en las cajas ubicadas en la entrada del Edificio Principal y las Sucursales.

Como parte de nuestra campaña MAPFRE GOES GREEN, se continuó a nivel interno con el reciclaje de papel, aluminio, plástico. De igual manera se realizó una edición especial de la revista interna dedicada al tema medioambiental.

Otra de las iniciativas que se continúan realizando para reducir las emisiones de gas de efecto invernadero es proveyendo transportación colectiva a los empleados. Mediante esta gestión se promueve la utilización de los medios de transporte colectivo y a su vez se reduce el uso de vehículos personales.



Revista El Mundo de MAPFRE en Puerto Rico

También se llevó a cabo un concurso interno de fotografía en el tema medioambiental.

Promoción Concurso de fotografía

2do Concurso de fotografía MAPFRE goes GREEN

Celebrando el Mes del Planeta queremos felicitar a los ganadores y participantes del 2do Concurso de Fotografía MAPFRE Goes Green.

1er lugar
Thaira Gómez
Dept. Control Interno

2do lugar
Jesica Mercedes Santiago
Dept. Inundación

3er lugar
Glenda Negrín
Sub. San Juan

Mención
Mariano McConde
Sub. Viejo San Juan

El proceso de evaluación fue realizado por el fotógrafo y autor de los libros El Yunque y MONA, Victor Manuel Nieves, quien bajo su criterio profesional seleccionó las tres fotos ganadoras que ilustran ideas de conservación y reciclaje. Además, se hace una mención honorífica a la imagen Paisajista.

Gracias nuevamente a todos los que expusieron su creatividad, exhortándoles a que sigamos contribuyendo al ambiente, manteniendo limpio nuestros recursos naturales. Solamente tenemos un mundo para vivir. Recicla, Reduce, Reúsa.

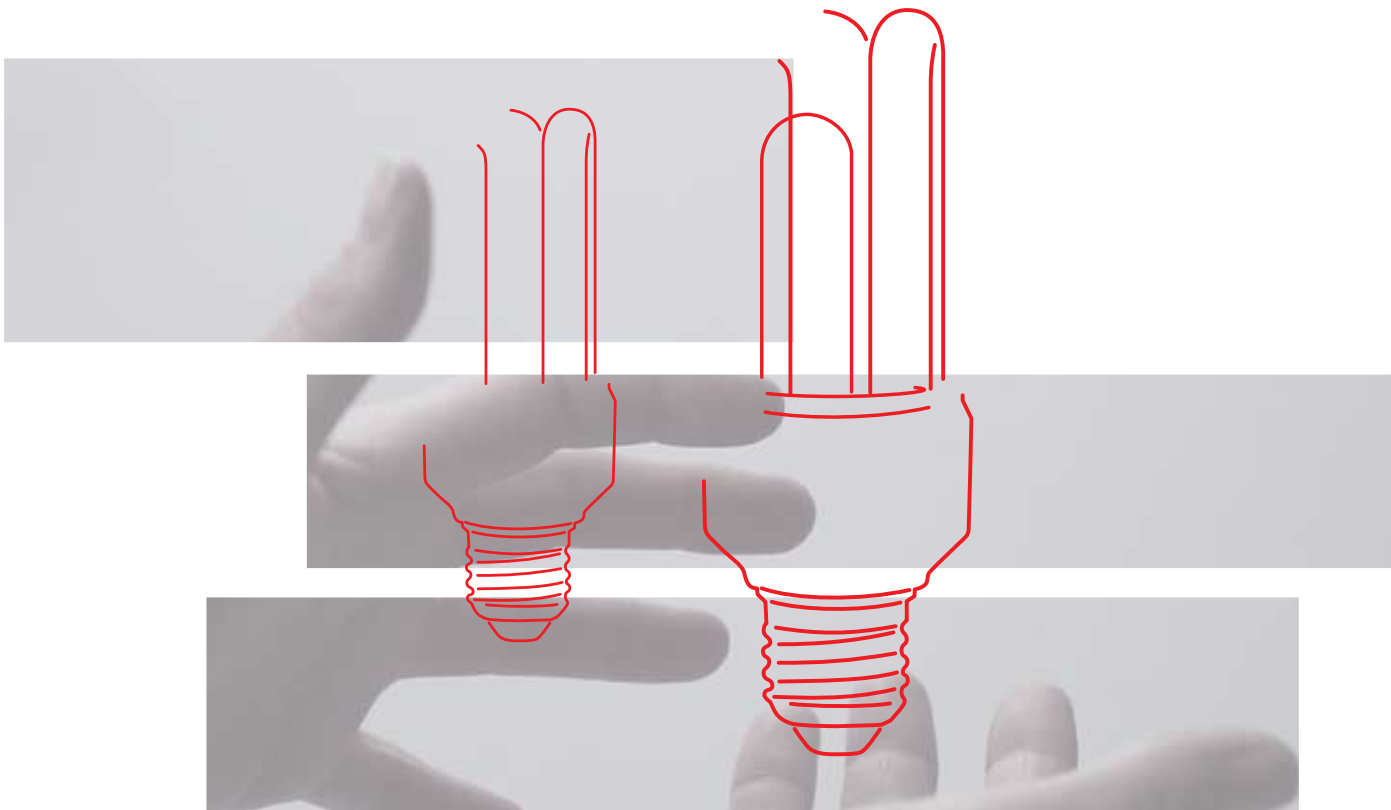
Victor Manuel Nieves es fotógrafo, escritor y publicista nacido en San Juan. Ha hecho de la fotografía de la naturaleza una de sus grandes pasiones, dedicándose por años a documentar la biodiversidad de Puerto Rico con el propósito de estimular la conservación de los recursos naturales de la isla.



Eco-eficiencia en MAPFRE PUERTO RICO en el Edificio Principal

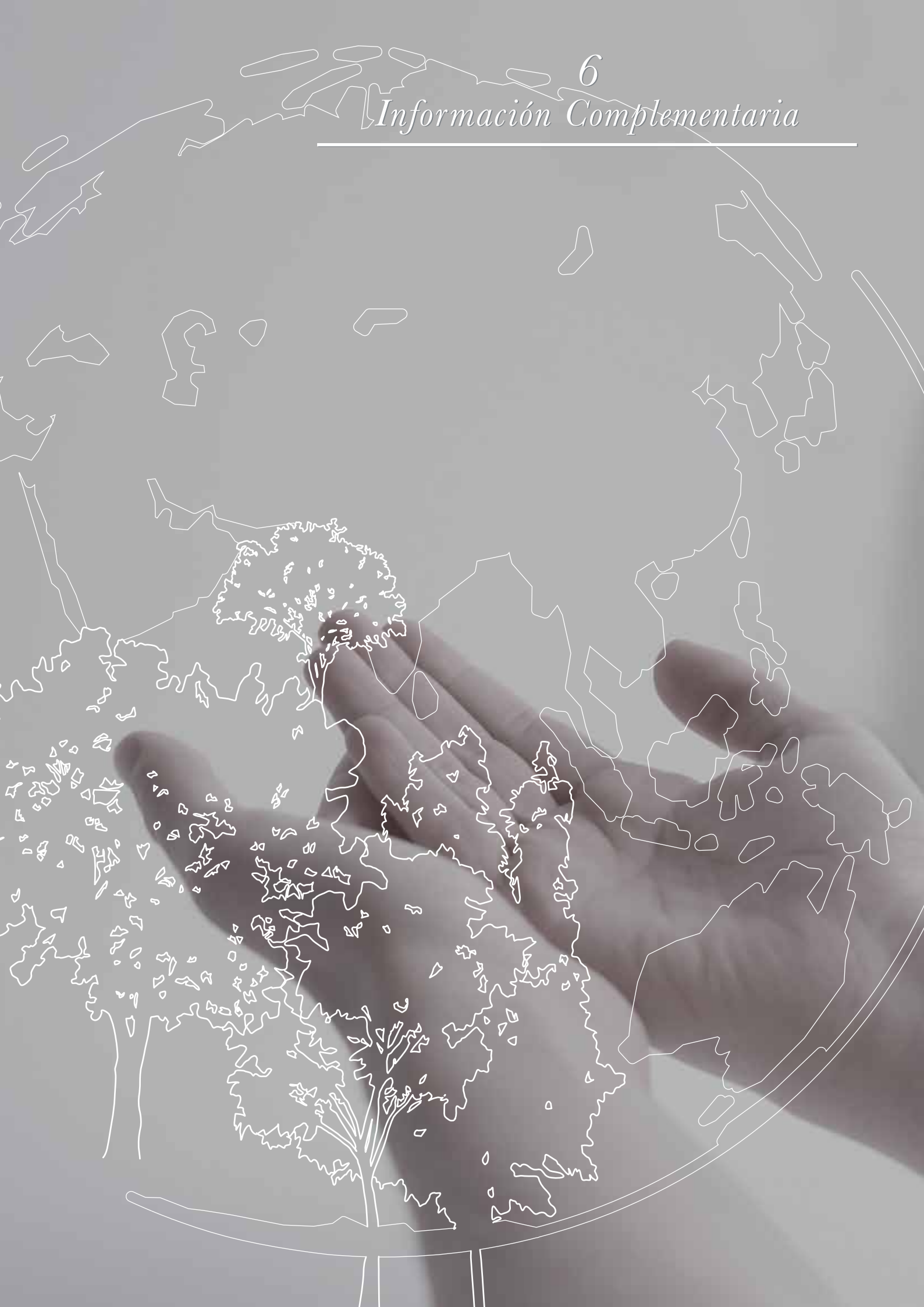
Indicadores de desempeño medioambiental	Edificio Sede (San Juan) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2011	2012
Eco eficiencia (*)			
Energía eléctrica consumida / empleado	kWh	5,467.18	4,386.06
Gasóleo consumido / empleado	galones	.089	1.43
Agua consumido / empleado	m ³	15.41	16.29
Papel consumido / empleado	lb	327,333.65	309,952.44
Papel enviado a reciclar / papel consumido	%	0%	0%
Papel enviado a reciclar / empleado	lb	85.31	81.69
Tinta consumida / empleado	ud	nd	nd
Tinta enviada a reciclar / Tinta consumida	%	nd	nd
Tinta enviada a reciclar / empleado	ud	nd	nd
CO ₂ emitido directo / empleado	Tm	0.009	0.014
CO ₂ emitido indirecto / empleado	Tm	1.49	1.19

* Hasta el 2012, no se contabilizaban las tintas que se utilizan en los equipos Xerox porque están incluidos en el contrato de mantenimiento. Esta información se gestionó con Xerox y no pudieron proveerla.



Reciclaje de Papel por mes en el 2012 en el Edificio Principal de MAPFRE PUERTO RICO

		2012		
		Fecha	# de contenedores	Libras
EDIFICIO MAPFRE		ENE	21	5,040
		FEB	33	7,920
		MAR	24	5,760
		ABR	32	7,680
		MAY	10	2,400
		JUN	No hay evidencia	
		JUL	46	11,040
		AGO	23	5,520
		SEPT	12	2,880
		OCT	22	5,280
		NOV	3	720
		DIC	No hay evidencia	
			TOTAL ANUAL DE LIBRAS = 54,240	
SUCURSALES / FACILIDADES EXTERNAS		ENE	22	1,320
		FEB	27	1,860
		MAR	32	1,920
		ABR	22	1,320
		MAY	27	1,620
		JUN	25	1,500
		JUL	30	1,800
		AGO	29	1,740
		SEPT	21	1,500
		OCT	25	1,500
		NOV	29	1,840
		DIC	23	1,380
			TOTAL ANUAL DE LIBRAS = 19,300	
Estos datos están basados en la información suministrada por nuestra compañía de servicios de destrucción y reciclaje (Confidential Data Destroyer/Ifco Inc.). La misma es un aproximado ya que no pesan el material que manejan.				



Principios Seguidos en la Elaboración del Informe Corporativo de Responsabilidad Social

Alcance y Perfil

Por tercer año, MAPFRE PUERTO RICO ha elaborado su Informe de Responsabilidad Social conforme a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1, tanto las relativas a indicadores generales, centrales y adicionales, como las correspondientes al Sector Financiero aplicables a las entidades aseguradoras¹. El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales de MAPFRE PUERTO RICO en el ámbito asegurador.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social, CREDIT360.

Fiabilidad y Verificación

Los datos cualitativos y cuantitativos que dan respuesta a los indicadores GRI han sido verificados externamente por la firma Ernst & Young, LLP. La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha colaborado asimismo en el proceso de análisis y verificación del Informe que, como es preceptivo, ha sido revisado por el Comité de Auditoría de MAPFRE, previamente a su aprobación definitiva por el Consejo de Administración.

Los datos que dan soporte a este informe corporativo han sido obtenidos mediante 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 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 cualitativos y cuantitativos; y se ha evitado en la medida

1) Además se han seguido las recomendaciones de la Norma AA1000 -que comprende los Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008)-, y la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008), en relación con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, normas estas últimas cuya aplicación no ha sido verificada

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 del Grupo (www.mapfre.com).

Periodicidad y Comparabilidad

Este Informe tiene periodicidad anual (enero a diciembre), y se presenta conjuntamente con la información financiera de MAPFRE PUERTO RICO, y refleja los aspectos del desempeño de la organización.

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.

Toda variación significativa que se refiera a la cobertura, alcance, duración del periodo o información se identifica y explica en el correspondiente índice.

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 ²

En la elaboración de este Informe han participado representantes de las distintas áreas corporativas y unidades de negocio, con el objetivo de que su contenido aporte información relevante y suficiente sobre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización en su actividad aseguradora.

Además, se han tenido en cuenta las observaciones de las partes interesadas con las que se relaciona MAPFRE PUERTO RICO, obtenidas a lo largo del año por medio de los canales de comunicación que MAPFRE PUERTO RICO tiene establecidos formalmente con ellas. También se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas aplicables.

2) El Global Reporting Initiative define la materialidad como "el umbral a partir del cual un aspecto o Indicador pasa a ser lo suficientemente importante como para ser incluido en la memoria."

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 MAPFRE PUERTO RICO.

Nivel de Aplicación de los Indicadores GRI v3.1

El presente Informe de Responsabilidad Social se ha realizado conforme a los requisitos exigidos por el nivel de aplicación B+ de la Guía de Elaboración de Memorias de Responsabilidad Social G3.1 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst&Young, LLP.

Capacidad de Respuesta

El Informe, además de ofrecer información relevante para las partes interesadas con las 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 la entidad a través de:

— Vicepresidencia de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO:

Iraida Meléndez: imelendez@mapfrepr.com

— Dirección de Responsabilidad Social MAPFRE:

Clara Bazán Cea: cbazanc@mapfre.com

— Y el Portal Corporativo de MAPFRE: www.mapfre.com

Índice de Indicadores GRI

Parte General

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE **NA:** INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1 Declaración del máximo nivel de la responsabilidad social para la organización y su estrategia	✓	— Carta del Presidente Págs. 4-5 — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: págs. 23-40
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	✓	— Págs. 4-5 — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG: págs. 34-35 — Principales magnitudes económicas Pág. 20
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1 Nombre de la organización	✓	— MAPFRE PUERTO RICO
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: págs.56-66 — Página web: www.mapfrepr.com
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures)	✓	— Capítulo 2. Información General: 2.1.Implantación, 2.2. Organigrama: págs. 8-9 — Información General: 2.1 Implantación en PUERTO RICO pág. 8 , Implantación Internacional pág. 18 — Organigrama Oficiales y Miembros de la Junta de Directores pág. 9
2.4 Localización de la sede principal de la organización	✓	MAPFRE PUERTO RICO Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Ave. Carlos Chardón San Juan, PR 00918-1410
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	✓	— Capítulo 2. Información General: Implantación Internacional: págs. 18
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	✓	— Capítulo 2. Información General: pág. 7
2.7 Mercados servidos: Incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: pág. 56
2.8 Dimensiones de la organización informante	✓	— 2.7 Información General: Principales magnitudes económicas. pág. 20
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	✓	— Carta del Presidente Págs. 4-5 — Capítulo 6. Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social: Alcance y perfil: págs. 83
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: 3.7 Principales Asociaciones: págs. 40
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1 Periodo cubierto por la información contenida	✓	2012
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente	✓	— Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO 2011
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	✓	Anual
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	✓	— Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social: capacidad de respuesta: pág. 83

Parte General

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	✓	— El Informe da cobertura a todas las actuaciones empresariales en el ámbito asegurador en el que MAPFRE PUERTO RICO desarrolla sus principales actividades
3.6	Cobertura de la memoria	✓	— El Informe no incluye datos sobre la actividad fundacional de MAPFRE PUERTO RICO , por estar totalmente separada de la actividad mercantil del Grupo.
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	✓	FUNDACIÓN MAPFRE elabora su informe anual propio e independiente. www.fundacionmapfre.com
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	✓	— Págs. 4-5 Carta del Presidente — Capítulo 6. Información Complementaria Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social; Informe de Verificación Externa: págs. 83-84; pág. 103
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	✓	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener los cambios de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que los han motivado	✓	No existen cambios significativos en relación con el alcance y cobertura de la información que afecte al conjunto del contenido de este informe, ni relativos a periodos anteriores
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	✓	No obstante, en aquellos casos en los que se haya producido un cambio en el alcance y método de valoración se ha incluido la correspondiente nota informativa.
INDICE DEL CONTENIDO GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	✓	— Capítulo 6. Información complementaria: Índice de Indicadores: pág. 85
VERIFICACIÓN			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	✓	— Carta del Presidente Págs. 4-5 — Capítulo 6. Información complementaria: Principios para la elaboración del Informe; Informe de Verificación Externa: págs. 83-84; pág. 103
GOBIERNO			
4.1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Mandato y composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indicar su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental	✓	— Capítulo 2. Información General: 2.8. Órganos de Gobierno: pág. 21 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	✓	
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	✓	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: pág. 23 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: canales de relación y Código Ético y Conducta de MAPFRE: pág. 43; págs. 51-52 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: pág. 43; págs. 48-49 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)



Parte General

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
4.6	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Capítulo 2. Información General: 2.8. Órganos de Gobierno: pág. 21 — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE PUERTO RICO: pág. 27 — Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)
4.7	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com)
4.8	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Carta del Presidente Págs. 4-5 — Principios Institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com) — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: política y modelo Págs. 23-25 Actuación ética y socialmente responsable: pág. 27 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y los empleados: Código Ético y de Conducta Pág. 43 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes Pág. 56 — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Política. (publicado en la página web corporativa www.mapfre.com): pág. 75
4.9	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com) — Carta del Presidente Págs. 4-5 — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable: Riesgos ESG: págs. 27-35 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y la sus empleados: Introducción – Código Ético y de Conducta: pág. 23; pág. 28 — Capítulo 6. Información complementaria: Principios para la elaboración del Informe: págs. 83-84
4.10	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable: Control Interno: pág. 28-30 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Carta del Presidente Págs. 4-5 — Código de Buen Gobierno: — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG: págs. 33-34
4.12	✓	<ul style="list-style-type: none"> — Carta del Presidente págs. 4-5 — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social : Principales asociaciones: pág. 40 — MAPFRE PUERTO RICO como promotora de la Responsabilidad Social pág. 36 — Capítulo 6. Información complementaria Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio: pág. 100 — En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE impulsa y patrocina el Premio Robin Cosgrove, para trabajos que se ocupen de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años.

Parte General

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance Información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
 4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya como miembros a nivel de organización	✓	— Capítulo 3: MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social : Principales asociaciones: pág. 40
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
 4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social. Grupos de interés y la Política de Actuación de Responsabilidad Social: págs. 23-27 — La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO, dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y proveedores. Además, MAPFRE PUERTO RICO dedica un capítulo a su Dimensión Medioambiental. En cada uno de estos capítulos, dedicados a los grupos de interés, se trata de forma específica los canales de relación o atención que MAPFRE PUERTO RICO tiene establecidos.
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	✓	— MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Partes interesadas: mapa corporativo: págs. 23-27
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	✓	— Carta del Presidente págs. 4-5 — Capítulo 6. Información complementaria: Principios para la elaboración del Informe: págs. 83-84 — Ver indicador 4.14
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	✓	







Indicadores de Desempeño Económico

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
EC1	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y la sus empleados : Política retributiva: págs. 48-49
EC2	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG: págs. 33-34
EC3	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: págs. 49-50
EC4	✓	— MAPFRE PUERTO RICO no ha recibido ayudas financieras de ninguna índole por instancias gubernamentales
PRESENCIA EN EL MERCADO		
EC5	✓	En MAPFRE PUERTO RICO se cumple lo dispuesto en la legislación laboral vigente y en los convenios colectivos que también le sean de aplicación a las entidades del Grupo. No existe, por tanto un "salario inicial estándar" — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de retribuciones: págs. 48-49
EC6	✓	Política y prácticas: — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Cuadro compromisos Grupos de Interés. Política de RS: págs. 25-26 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: pág. 71 — Código Ético y de Conducta: www.mapfre.com Gasto proveedores: — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: pág. 71
EC7	✓	Código de Buen Gobierno de MAPFRE (www.mapfre.com) — Principio Institucional de actuación ética y socialmente responsable apartado c) "Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social — TII (Altos Cargos de Representación y Dirección) (Altos Cargos) Política de Selección del Grupo En MAPFRE PUERTO RICO el 91 % de los empleados de alta dirección y directivos son locales
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
EC8	NA	
EC9	NA	

Indicadores de Desempeño Medioambiental

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios	
MATERIALES			
EN1 	Materiales utilizados, por peso o volumen	✓	— Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión medioambiental y energética: págs. 75-81
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	✓	
ENERGÍA			
EN3 	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	✓	— Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eficiencia Energética: págs. 76-77, 80
EN4 	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	✓	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	✓	
EN6 	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	✓	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	✓	
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes.	✓	— Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión del agua: pág: 78
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NA	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	NA	
BIODIVERSIDAD			
EN11 	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	✓	Todas la instalaciones de MAPFRE PUERTO RICO, estan ubicadas en terreno urbano o industrial y no están próxima a espacios naturales protegidos, por lo que no se genera impacto directo sobre la biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	✓	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	✓	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	✓	
EN15 	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	✓	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	✓	— Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eco-eficiencia: pág: 80

Indicadores de Desempeño Medioambiental

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE **NA:** INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	NA
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	✓ — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eficiencia de empleados pág. 79
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	NA — MAPFRE PUERTO RICO no tiene operaciones en las que se emitan sustancias destructoras de la Capa de Ozono.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	NA
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	NA
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	✓ — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión de residuos: págs. 78, 80
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	✓ No tenemos constancia de que hayan producido en 2012 derrames significativos en los establecimientos e instalaciones gestionadas por MAPFRE PUERTO RICO, ni ni de que se hayan activado.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	NA
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	✓ Todas la instalaciones de MAPFRE PUERTO RICO, están ubicadas en terreno urbano o industrial y no están próxima a espacios naturales protegidos, por lo que no se genera impacto directo sobre la biodiversidad.
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	✓ — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios para el riesgo ambiental: pág. 61
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	NA
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	✓ No tenemos constancia de que se encuentren pendientes de tramitación multas o sanciones significativas asociadas a incumplimientos relativos a la normativa ambiental, por parte de MAPFRE PUERTO RICO, durante el ejercicio 2012

Indicadores de Desempeño Medioambiental

Alcance de la información. **G**: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE **NA**: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
TRANSPORTE		
EN29	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	NA
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	ND

Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. **G**: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE **NA**: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	✓
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	✓
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	✓
LA15	Vuelta Al trabajo y tasas de retención después de las bajas por maternidad/paternidad, por género	✓
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	✓
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	✓
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	✓






Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
LA8	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Seguridad en el trabajo; Promoción de la Salud: pág. 52-53
LA9	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Seguridad en el trabajo: pág. 52-53
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional: págs. 45-47
LA11	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional: págs. 45-47
LA12	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Evaluación y desarrollo: pág. 45
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: — Estructura de la plantilla: pág. 43 — Empleados con discapacidad: pág. 45 — Selección: pág. 45 — Movilidad y promoción interna: pág. 45 — Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral: igualdad de oportunidades: págs. 50-51
IGUALDAD SALARIAL		
LA14	ND	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de retribuciones y compensaciones: págs. 48-49
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO		
HR1	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG: págs. 33-34 — Política de RS principio 1 — Código Ético y de Conducta (Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo. www.mapfre.com
HR2	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética: págs. 30-31 y Socialmente Responsable: Formación sobre anti-corrupción. — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación: págs. 45-47
HR3	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética: págs. 30-31 y Socialmente Responsable: Formación sobre anti-corrupción. — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación: págs. 45-47
NO DISCRIMINACIÓN		
HR4	✓	pág. 51

Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
 HR5	✓	MAPFRE PUERTO RICO está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas
TRABAJO INFANTIL		
 HR6	✓	En MAPFRE PUERTO RICO no existen actividades que pongan en riesgo el derecho de asociación y de acogerse a convenios colectivos.
TRABAJOS FORZADOS		
 HR7	✓	No emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil, no admite el trabajo forzoso y garantiza la libertad de opinión y expresión de sus empleados. Todo ello, de conformidad con lo establecido en su Código de Ética y Conducta, que aplica a todos los empleados del Sistema MAPFRE, sea cual fuere su puesto o nivel, así como en sus filiales y empresas participadas en las que el Grupo tenga el control de la gestión, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Esta declaración figura en el Código de Ética y Conducta de MAPFRE, publicado en la web corporativa www.mapfre.com , en español, inglés y chino. — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social; Riesgos ESG: págs. 33-34 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Comunicación con los empleados y relación empresa-trabajadores: Representantes de los trabajadores: pág. 52 — Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org)
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD		
 HR8	✓	La seguridad del edificio es proporcionada por un proveedor externo (Securitas) el cual cumple con todos los requisitos establecidos en Puerto Rico
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS		
HR9	NA	No se tiene constancia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas producidos directamente por MAPFRE y medidas adoptadas. — Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) — Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
EVALUACIÓN		
 HR10	✓	— Durante en 2012 no ha habido operaciones que hayan sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos — No se tiene constancia de quejas relacionadas con los derechos humanos presentados pág. 52 — Relacionado con indicadores HR5-HR7
MEDIDAS CORRECToras		
HR11	✓	Número total de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal

Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
COMUNIDAD LOCAL		
S01	NA	No se consideran indicadores materiales para el Informe Corporativo: El tipo de actividad que desarrolla MAPFRE PUERTO RICO no tiene un impacto significativo negativo en las comunidades locales en las que opera
S09	NA	Por otra parte, existe un procedimiento para la apertura de nuevas oficinas comerciales que, entre otros aspectos, analiza la viabilidad económica de la misma, con el objetivo de que perdure en el tiempo y sea rentable, beneficiando a la comunidad en la que se implanta
S10	NA	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social. Riesgos ESG: pág. 25; págs. 33-34 — Informe de Progreso del Pacto Mundial (www.pactomundial.org) — Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
CORRUPCIÓN		
S02	✓	— MAPFRE PUERTO RICO dispone de mecanismos para el control de riesgos relacionados con la corrupción. Cuenta con una política de blanqueo de capitales Págs. 30-31
S03	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable. Tabla de formación: págs. 30-32
S04	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido incidentes significativos de corrupción en el Grupo. MAPFRE dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamientos dentro de la organización. — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable: págs. 30-31 — Código de Ética y Conducta www.mapfre.com
POLÍTICA PÚBLICA		
S05	✓	— Código de Buen Gobierno de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com — Código Ético y de Conducta de MAPFRE publicado en la Web corporativa. www.mapfre.com
S06	✓	— Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países

Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. **G:** INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE **NA:** INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

	Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	✓	Durante el 2012 no hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
CUMPLIMIENTO			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	✓	MAPFRE PUERTO RICO actua en cumplimiento a las leyes en materia reguladora. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	NA	Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE PUERTO RICO no afectan a la salud y seguridad de los clientes. El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal 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, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	NA	
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	✓	MAPFRE PUERTO RICO aplica lo dispuesto en la Ley y demás normativa aplicable. Además, aplica los Principios Institucionales y Empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social: pág. 25 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Pág. de introducción. Código Etico y de Conducta: pág. 43 — Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com)
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Calidad: pág: 64
MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	✓	El Departamento de Mercadeo se rige y hace cuplir las pautas establecidas en el manual de normas y uso y aplicación de las marcas, como también la guía de estilos provistas por MAPFRE España.

Indicadores de Desempeño Social

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
PR7	✓	No tenemos conocimiento ni constancia alguna de que se hayan producido demandas por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8	✓	No tenemos constancia de que se hayan producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9	✓	No se han producido multas significativas en relación al tema durante el 2012.







Indicadores de Suplemento Financiero

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
FS1	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de responsabilidad social (disponible también en la web corporativa www.mapfre.com): págs. 25-27 — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE: Política Medioambiental (disponible también en la web corporativa www.mapfre.com): pág. 75
FS2	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG: págs. 33-34 — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE: Gestión ambiental y energética: págs. 76-78
FS3	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Riesgos ESG. Auditorías de RS: págs. 32-35 — Sistema de Control Interno: págs. 28-30

Indicadores de Suplemento Financiero

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI	Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
FS4 	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional: págs. 45-48 — Capítulo 5. Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Empleados: pág. 79
FS5 	✓	Interacciones con clientes: — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Canales de atención al cliente: págs. 56-59 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios para el riesgo ambiental: pág.61
CARTERA DE PRODUCTO		
FS6 	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: pág.56
FS7 	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: pág. 56; págs. 60-61
FS8	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Productos para el riesgo ambiental: pág. 61
AUDITORÍA		
FS9	✓	— Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: auditorías de RS; riesgos ESG: págs. 33-34 — Capítulo 6. Información complementaria. Principios seguidos en la elaboración del Informe: págs. 100-101
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD		
FS10	ND	No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador
FS11	NA	
FS12	NA	
COMUNIDAD		
FS13 	✓	— Información general: pág. 8
FS14 	✓	— Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Canales de atención a los clientes. Productos y servicios aseguradores: págs. 56-61

Indicadores de Suplemento Financiero

Alcance de la información. G: INFORMACIÓN GLOBAL ✓: INFORMACIÓN DISPONIBLE NA: INDICADOR QUE NO APLICA A LA ORGANIZACIÓN
ND: INFORMACIÓN NO DISPONIBLE

Indicador GRI		Alcance información y verificación	Localización en el Informe/ Comentarios
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	✓	MAPFRE PUERTO RICO aplica los Principios Institucionales y Empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo. — Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y La Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social: pág: 25 — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Pág. de introducción. Código Ético y de Conducta: pág: 43
COMUNICACIONES DE MARKETING			
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	✓	MAPFRE PUERTO RICO, a través del Instituto del Seguro de la FUNDACIÓN MAPFRE, y con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro (www.fundacionmapfre.com) — Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: formación y desarrollo profesional. Cursos de formación Interna



Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio

La siguiente tabla muestra la correlación entre Principios del Pacto Mundial, indicadores de desempeño del GRI V3 y Objetivos de Desarrollo del Milenio según la Memoria Responsabilidad Social de MAPFRE.

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3*	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS HUMANOS	1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	DESEMPEÑO SOCIAL – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – No discriminación: HR4 – Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, – Trabajos forzados: HR7 – Prácticas de seguridad: HR8 – Derechos de los indígenas: HR9 – Relación Empresa/Trabajadores: LA4 – Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9 – Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 – Política Pública: S05 – Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2, – Privacidad del cliente: PR8. DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 5: Fomentar la salud materna Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos.	DESEMPEÑO SOCIAL – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – No discriminación: HR4 – Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6, – Trabajos forzados: HR7 – Prácticas de seguridad: HR8 – Derechos de los indígenas: HR9 – Evaluación: HR10 – Medidas correctivas: HR11 – Política Pública: S05	
DERECHOS LABORALES	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva.	DESEMPEÑO SOCIAL – Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5 – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5 – Política Pública: S05	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	DESEMPEÑO SOCIAL – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – Trabajos forzados: HR7 – Política Pública: S05	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil
	5. Erradicar el trabajo infantil.	DESEMPEÑO SOCIAL – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6 – Política Pública: S05	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	DESEMPEÑO SOCIAL – Empleo: LA2, LA15 – Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14 – Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3 – No discriminación: HR4 – Política Pública: S05 DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3*	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.	DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2 DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Emisiones, vertidos y residuos: EN18 – Productos y servicios: EN26 – General: EN30, DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: EN1, EN2 – Energía: EN3-EN7 – Agua: EN8-EN10 – Biodiversidad: EN11-EN15 – Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25 – Productos y servicios: EN26, EN27 – Cumplimiento normativo: EN28 – Transporte: EN29 – General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05 – Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4.	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente.	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: EN2 – Energía: EN5-EN7 – Agua: EN10 – Emisiones, vertidos y residuos: EN18 – Productos y servicios: EN26, EN27 – General: EN30 DESEMPEÑO SOCIAL – Política Pública: S05	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio
ANTICORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	DESEMPEÑO SOCIAL – Comunidad: S02-S04 – Política Pública: S05-S06	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo

[Fuente: Elaboración propia tomando en consideración los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI. Informe Making the Connection (MTC). Información contenida en www.globalreporting.org]



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2012

A la Dirección de MAPFRE, S.A.

Alcance del trabajo:

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2012, a nivel global, a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 y el suplemento sectorial financiero.
- Los indicadores de RSC definidos por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2012 incluye las actividades desarrolladas por las entidades aseguradoras de MAPFRE a nivel mundial.

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Social así como el contenido del mismo es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de MAPFRE, S.A., los cuales también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) del International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) con un alcance de nivel limitado y 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).

Las revisiones efectuadas se refieren al ejercicio 2012, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2011.

Los procedimientos efectuados han sido los siguientes:

- Reuniones con responsables de MAPFRE para obtener la información sobre las actividades realizadas y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Análisis de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de Responsabilidad Social de MAPFRE 2012 a los estándares del GRI.
- Análisis de la inclusión de la información de los indicadores de RSC definidos por ICEA.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores centrales y sectoriales de MAPFRE.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la

información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y específicos del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información para las actividades de MAPFRE realizadas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU, España, Méjico, Puerto Rico y Turquía, que suponen en su conjunto aproximadamente un 84% del volumen de negocio.

- Análisis de la razonabilidad de los criterios utilizados para la consideración como "no aplicables" o "no disponibles" de los indicadores.

En el Anexo adjunto se incluye una relación de los indicadores incluidos en nuestro alcance junto con la descripción de los procedimientos aplicados para su revisión. Asimismo, se incluye un detalle de los indicadores revisados en cada una de los países incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2012, y con el alcance indicado, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), e incluidos los indicadores definidos por ICEA.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de MAPFRE, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

Manuel Martínez Pedraza
Socio

Madrid, 4 de febrero de 2013

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2012

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Desempeño Económico	EC1	G	CA	4
	EC2	G	CA	4
	EC3	G	CA	4
	EC4	G	CA	4
Presencia en el mercado	EC5	G	SI	4.1
	EC6	G	PP/CA	4
	EC7	G	SI/FE	4.1
Impactos accionistas Directos	EC8	n.a.	n.a.	-
	EC9	n.a.	n.a.	-

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Materiales	EN1	G	FE	3
	EN2	E	FE	3
	EN3	G	FE	3
	EN4	G	FE	3
Energía	EN5	G	FE	3
	EN6	G	SI	3
	EN7	G	FE	3
	EN8	G	FE	3
Agua	EN9	n.a.	n.a.	-
	EN10	n.a.	n.a.	-
	EN11	G	DE	3
	EN12	G	DE	3
Biodiversidad	EN13	G	DE	3
	EN14	G	DE	3
	EN15	G	DE	3
	EN16	G	SI	3
Emisiones Vertidas y Residuos	EN17	G	SI	3
	EN18	G	SI	3
	EN19	G	FE	3
	EN20	n.a.	n.a.	-
	EN21	n.a.	n.a.	-
	EN22	G	FE	3
	EN23	G	DE	3
	EN24	n.a.	n.a.	-
	EN25	G	DE	3
	Productos y Servicios	EN26	G	SI
EN27		n.a.	n.a.	-
Cumplimiento Normativo	EN28	G	DE	3
	EN29	n.a.	n.a.	-
General	EN30	G	FE	3

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y DE TRABAJO DECENTE				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Empleo	LA1	G	SI/FE	4.1
	LA2	G	SI/FE	4.1
	LA3	G	SI/FE	4.1
	LA4	G	SI	4.1
	LA5	G	SI/PP	4.1
	LA6	G	SI	4.1
	LA7	G	DE	4.1
	LA8	G	SI/FE	4.1
	LA9	G	SI	4.1
	LA10	G	SI/FE	4.1
	LA11	G	SI	4.1
	LA12	G	SI	4.1
	LA13	G	CA/PP/SI	4.1
	LA14	Ni	nd	-

IND: Indicados
ALC: Alcanzados
P.V.: Presencia Verificada
CAP: Captao
G: Grupo Mapfre
E: Grupo Mapfre España

DEBERES HUMANOS				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	G	SI/FE	3
	HR2	G	SI	4.1V
	HR3	G	SI/FE	4.1
No discriminación	HR4	G	PP/CG	4.1
Libertad de Asoc. y Conv. Colectiva	HR5	G	SI/PP/FE	4.1
Explotación Infantil	HR6	G	SI/PP/FE	4.1
Trabajos forzados	HR7	G	SI/PP	4.1
Prácticas de seguridad	HR8	G	FE	4.1
Derechos de los Indígenas	HR9	G	DE/PM	4.1
Valoración del riesgo	HR1	G	DE/PM	4.1
Resolución conflictiva	HR1	G	PP/DE/CC	4.1

SOCIEDAD				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Comunidad	SO1	n.a.	n.a.	-
	SO9	n.a.	n.a.	-
	SO10	n.a.	n.a.	-
Corrupción	SO2	G	SI	6.2 y 6.3
	SO3	G	SI/FE	6.2 y 6.3
	SO4	G	SI	6.2 y 6.3
	SO5	G	CG	6.2 y 6.3
Política Pública	SO6	G	DE	6.2 y 6.3
Compartir o Competencia desleal	SO7	G	DE	6.2 y 6.3
Cumplimiento Normativo	SO8	G	DE	6.2 y 6.3

RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Salud y seguridad del cliente	PR1	n.a.	n.a.	-
	PR2	n.a.	n.a.	-
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	G	PP/CG	4.1
	PR4	G	DE	4.1
	PR5	G	SI	4.1
Comunicaciones de Marketing	PR6	G	PP/FE	4.1
Privacidad del Cliente	PR7	G	SI/DE	4.1
Cumplimiento Normativo	PR8	G	SI/FE	4.1
	PR9	G	SI/DE	4.1

SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO				
ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL				
ASPECTO	IND.	ALC.	P.V.	CAP.
Impacto de productos y servicios	FS1	G	PP	3 y 5
	FS2	G	PP/CG	3 y 5
	FS3	G	CG/SI	3 y 5
	FS4	G	SI/FE	3 y 5
Cadena de producto	FS5	G	SI	4.1 y III
	FS6	G	CA	4.1
	FS7	G	SI/CA	4.1
Auditoría	FS8	G	SI	4.1
	FS9	G	SI/FE	3 y 5
	FS10	n.d.	n.d.	-
Gestión activa de la propiedad	FS11	n.a.	n.a.	-
	FS12	n.a.	n.a.	-
	FS13	G	SI	2
Comunidad	FS14	G	SI	4.1
Salud y seguridad del cliente	FS15	G	PP	3 y 4.1
	FS16	G	SI/FE	4.1

CAPÍTULO	CONTENIDO
Cap. 2	Información General
Cap. 2.III	Principales magnitudes económicas
Cap. 5	Mapfre y la Responsabilidad Social
Cap. 4	Dimensión Social de Mapfre
Cap. 4.I	Mapfre y sus empleados
Cap. 4.II	Mapfre y sus clientes
Cap. 4.III	Mapfre y sus accionistas
Cap. 4.IV	Mapfre y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos
Cap. 5	Dimensión medioambiental de Mapfre
Cap. 6.3	Índice de indicadores GRI
Cap. 6.3	Principios del Pacto Mundial y objetivos de desarrollo del milenio

LEYENDA Procedimiento de revisión	CA	Verificación con Cuentas Anuales Consolidadas	DE	Obtención de declaración expresa del responsable de los servicios correspondientes.
	FE	Revisión mediante pruebas de muestreo con fuentes externas.	EI	Contraste con la información recopilada mediante encuestas internas a las Unidades de Negocio.
	SI	Revisión mediante pruebas de muestreo con sistemas de recopilación de información internos.	CG	Verificación de su inclusión en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE.
	PP	Verificación de la existencia de Políticas, Sistemas y Procedimientos.	n.a.	Verificación de la razonabilidad de los criterios utilizados para su consideración como "no aplicable" a las actividades desarrolladas por MAPFRE.
	PM	Verificación de su inclusión en los Principios del Pacto Mundial.	n.d.	Indicadores de aplicación a las actividades de MAPFRE para los cuales no se dispone de información.

INDICADORES DE PUERTO RICO						
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO		INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL		SOCIEDAD		
Desarrollo económico	EC1	PRACTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Competencia	800	
	EC2	Empleo	LA1		800	
	EC3		LA2		804	
	EC4		LA3		803	
EC5	LA11		804			
Presencia del mercado	EC6	Relación Empresa Trabajadores	LA4	Comportamiento Competitivo Declinad	807	
	EC7		LA5	Comportamiento Normativo	808	
			LA6			
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL				RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
Materiales	EN0	Salud y Seguridad en el Trabajo	LA7	Elegibilidad de Productos y Servicios	PS3	
Energía	EN0		LA8		PS4	
	EN4		LA9		PS3	
Agua	EN8	Formación y Educación	LA10	Comunicaciones de Marketing	PS6	
Biodiversidad	EN11		LA11	PS7		
	EN12		LA12	Privacidad del Cliente	PS9	
	EN13		Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Comportamiento Normativo	PS9
	EN14	DERECHOS HUMANOS		SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO		
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN15	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	1001	ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL		
	EN16		1002	Impacto de Productos y Servicios	PS1	
	EN22		1003		PS2	
	EN21		No Discriminación		1004	PS3
	EN23		Libertad de Asociación y Convenio Colectivos		1005	PS4
EN25	Explotación Infantil	1006	PS5			
Productos y Servicios	EP26	Trabajo Forzado	1007	Cadena de Producto	PS6	
Cumplimiento Normativo	EP28	Prácticas de Seguridad	1008		PS7	
			1009	Auditoría	PS8	
			1010	Comunidad	PS11	
			1011		PS12	
					Salud y Seguridad del Cliente	PS13
				Comunicaciones de Marketing	PS14	

MAPFRE contribuye a la conservación del medio ambiente. Esta publicación ha sido impresa en papel reciclado, lo que ha permitido una reducción del impacto medioambiental en:

	1.569 kg de basura
	293 kg de CO ₂ de gases de efecto invernadero
	2.931 km de viaje en un coche europeo estándar
	30.716 litros de agua
	2.892 kWh de energía
	2.549 kg de madera

Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**
WWW.TAUDESIGN.COM

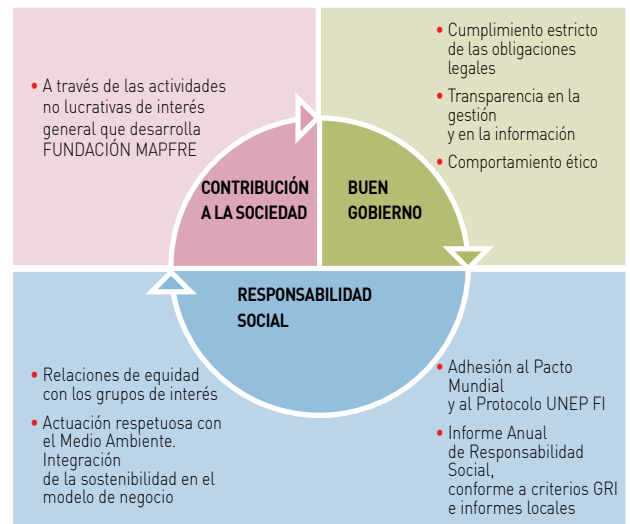
Imprime: **MONTERREINA**

Depósito legal: M-7575-2013

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE

1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.
2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.
3. Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.
4. Innovación permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor a los asegurados y clientes, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro; y prestación a los asegurados y clientes de un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento gratuito para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
5. Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la política de Responsabilidad Social del Grupo.
6. Mantenimiento de una actuación respetuosa con el Medio Ambiente, impulsando medidas efectivas para limitar en todo lo posible el impacto ecológico y medioambiental de los riesgos derivados de su actuación empresarial; y promoción de los valores de desarrollo sostenible y buenas prácticas de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.
7. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.
8. Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.
9. Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.
10. Contribución al desarrollo de las actividades no lucrativas de interés general que lleva a cabo la FUNDACIÓN MAPFRE, dentro de los límites previstos en los estatutos sociales.

MODELO CORPORATIVO DEL GRUPO MAPFRE



NIVELES DE RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nivel 1 Son los primeros afectados por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es "inmediata".	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurados y clientes. • Accionistas e inversores. • Socios. • Empleados. • Representantes de los trabajadores/sindicatos. • Mediadores/colaboradores. • Proveedores.
Nivel 2: Son aquellos cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectados por las decisiones de ésta.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobiernos, Instituciones, Administraciones • Públicas y organismos reguladores. • Medios de comunicación. • Sociedad/opinión pública. • Asociaciones de consumidores y usuarios.
Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa.	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia. • Asociaciones profesionales sectoriales. • Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG).

MATRIZ DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE MAPFRE

NUESTROS PRINCIPIOS ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE HUMANISMO SEPARACIÓN ENTRE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES DEL GRUPO MAPFRE Y DE FUNDACIÓN MAPFRE GLOBALIDAD E INNOVACIÓN PERMANENTE DE LA OFERTA VOCACIÓN MULTINACIONAL ESPECIALIZACIÓN DESCENTRALIZACIÓN ACTUACIÓN COORDINADA MÁXIMO APROVECHAMIENTO DE SINERGIAS VOCACIÓN DE LIDERAZGO ALTA CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS CLIENTES BÚSQUEDA PERMANENTE DE LA EFICACIA	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Asociaciones profesionales sectoriales • Tercer Sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG) 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Gobiernos, Instituciones, Administraciones públicas y organismos reguladores • Asociaciones de consumidores y usuarios 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Accionistas e inversores • Competencia 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Socios • Sociedad/opinión pública 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Mediadores/Colaboradores • Medios de comunicación 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Representantes de los trabajadores/Sindicatos 				
		<ul style="list-style-type: none"> • Asegurados y Clientes • Empleados 				
		NUESTROS VALORES				
		SOLVENCIA	INTEGRIDAD	VOCACIÓN DE SERVICIO	INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO	EQUIPO COMPROMETIDO



 **MAPFRE** | PUERTO RICO

www.mapfrepr.com