

Informe anual 2013

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

confianza

A photograph of two hikers with backpacks standing on a grassy hillside, looking out over a lake towards a sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The hiker on the left is seen from the side, wearing a dark tank top and shorts. The hiker on the right is seen from the back, also wearing a dark tank top and shorts, with a large backpack. The word "confianza" is overlaid in a large, white, sans-serif font across the middle of the image.



## Contenidos

---

<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. MAPFRE PUERTO RICO</b>	<b>7</b>
Historia	7
Implantación en Puerto Rico	9
Organigrama de Oficiales y miembros de la Junta de Directores	10
<b>3. Información general</b>	<b>15</b>
Presencia Internacional	16
Principales magnitudes económicas	18
Organigrama corporativo 2013	20
Órganos de gobierno	21
<b>4. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social</b>	<b>23</b>
Materialidad y Stakeholders	23
El modelo de Responsabilidad Social y sus principios de actuación	26
La actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE PUERTO RICO	28
MAPFRE PUERTO RICO como promotora de la responsabilidad social	38
Premios y reconocimientos	39
Principales Asociaciones	39
<b>5. Dimensión social de MAPFRE PUERTO RICO</b>	<b>41</b>
MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados	41
MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes	58
MAPFRE PUERTO RICO, los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos	66
MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores	71
<b>6. Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO</b>	<b>79</b>
Estrategia medioambiental de MAPFRE	79
Objetivos y planes estratégicos en MAPFRE PUERTO RICO	82
Gestión Medioambiental y energética en MAPFRE PUERTO RICO	84
Eco-eficiencia	85
Huella de carbono	86
Gestión de recursos	88
Gestión de residuos	89
Emisiones y vertidos	90
Derrames y fugas	91
Costos ambientales	91
Cumplimiento normativo, procesos de control y evaluación	91
Compromiso con el medioambiente y sostenibilidad	92
Creación de valor a los Stakeholders desde la dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO	93
<b>7. Información complementaria</b>	<b>95</b>
Principios seguidos en la elaboración del informe de Responsabilidad Social	95
Índice de Indicadores: tabla de indicadores GRI	99
Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	120
Principios para la Sostenibilidad en Seguros - Indicadores MAPFRE GRI	123
Informe de verificación externa	124



## Carta del Presidente



**Estimado lector,**

Nos es grato presentarle nuestro cuarto informe consecutivo de Responsabilidad Social, que contiene un compendio de todas las acciones de valor añadido que MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo durante el año 2013 como parte de su compromiso con la sociedad puertorriqueña. Este informe recoge en sus páginas, la contribución que MAPFRE PUERTO RICO ha hecho a sus grupos de interés (empleados, clientes, distribuidores, proveedores, accionistas). Esa contribución surge de nuestro empeño de ser mejores en el ejercicio de nuestra gestión empresarial y por nuestra firme vocación de ser una empresa ejemplo en temas de responsabilidad social.

El año 2013 fue uno lleno de retos para MAPFRE PUERTO RICO. En este informe se reflejan nuestras ejecutorias para el año y el valor aportado a nuestro Puerto Rico, en el peor entorno económico que haya conocido el país. Durante este periodo, se concretó una reestructuración organizativa a nivel global en MAPFRE, que incluyó formar parte de la Región Norte América comprendida por Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. Esta reestructuración nos abre las puertas al mercado más grande de seguros del mundo, a una infinidad de nuevas oportunidades y nos hace partícipes de una de las iniciativas más importantes de MAPFRE.

Comprometidos con el importante aspecto de la gestión medioambiental, con orgullo le compartimos **que el edificio principal de MAPFRE PUERTO RICO, ha sido el primero de MAPFRE fuera de España, en recibir la Certificación Medioambiental conforme a la Norma ISO 14001**, que otorga la Det Norske Veritas (DNV). A raíz de las medidas tomadas para lograr esta certificación, MAPFRE PUERTO RICO ha alcanzado una reducción en su consumo de energía de un 21%, una merma en su consumo de agua de un 47% y en su consumo de papel, una reducción de un 30%. Todas estas acciones han tenido un impacto directo en la disminución de la generación de residuos, en su correcta disposición, en el uso responsable de los recursos y el respeto al medioambiente que nos rodea.

Para MAPFRE PUERTO RICO, esta Certificación Medioambiental es un reconocimiento al esfuerzo y la

dedicación de un excelente equipo comprometido en la búsqueda de la eficiencia y la sostenibilidad, concepto que ha estado siempre presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes, y recogido expresamente en su Código de Buen Gobierno y de Conducta. La Política Medioambiental, que todos los empleados del Grupo y de MAPFRE PUERTO RICO hemos asumido y respetado, es la expresión de este compromiso con un desarrollo sostenible. Por otro lado, MAPFRE se distingue también en la industria de seguros de Puerto Rico por ser la primera compañía que ostenta esta importante certificación medioambiental.

MAPFRE considera sus empleados como “el motor de la compañía, el eje fundamental” por lo que, más allá de proveerles formación, mejores condiciones de trabajo, cumplir rigurosamente con la política de igualdad de oportunidades y no discriminación, entre otros valiosos beneficios que MAPFRE PUERTO RICO ofrece a sus empleados, hemos querido enfocar un especial impulso al tema de la comunicación interna. Para ello, durante el 2013 realizamos varios esfuerzos, entre los cuales, haremos referencia a los que consideramos más relevantes y de mayor impacto.

**Desayuna con tu Presidente** – Este esfuerzo de comunicación directa con los empleados, es para conocer de primera mano y “sin filtros”, sus inquietudes, ideas y propuestas; y enfatizar la importancia del compromiso que cada empleado debe tener con su empresa.

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

**Nuestra MAPFRE** - boletín informativo para compartir y comunicar a los empleados por correo electrónico, las perspectivas importantes sobre la empresa.

Por otra parte, sentimos que nuestro valor añadido no solo se basa en ofrecer mejores productos y servicios, y en la enorme aportación social que hacemos a través de

FUNDACIÓN MAPFRE, con sus cinco áreas de actuación: Acción Social, Seguridad Vial, Cultura, Prevención y Salud, y Ciencias del Seguro. Los que vivimos en este hermoso país, a veces nos sentimos tan abrumados, que nos parece que somos los únicos en el mundo que estamos pasando por una crisis económica y social. En MAPFRE PUERTO RICO entendemos que es la actitud con la que enfrentemos estas dificultades, lo que puede hacer la diferencia. Por ello, quisimos que nuestra publicidad fuera para crear optimismo, esperanza e ilusión en los puertorriqueños. Sabemos que tenemos una gran responsabilidad con las generaciones futuras y queremos dar el ejemplo, llevar un mensaje de unión, crear confianza, fortalecer nuestra autoestima. En fin, queremos reforzar y promulgar nuestros valores como pueblo.

Nuestros clientes y colaboradores comerciales son parte esencial de nuestra empresa y conscientes de la importancia de distinguirnos de la competencia y de hacer la diferencia en la industria, durante el 2013 se crearon nuevos productos y servicios como lo son: descuentos para personas mayores y por control de acceso en urbanizaciones para nuestro Multiplan Personal; una nueva póliza de inundación privada y un portal de comisiones, entre otros.

Como cada año, MAPFRE elabora este documento siguiendo el modelo internacional de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión 3.1, aunque incorpora algunos elementos de la nueva versión 4. El contenido de este informe ha sido verificado por la firma de auditores Ernst & Young y está disponible en la web corporativa del Grupo.

Agradecemos mucho que haya dedicado parte de su tiempo a la lectura de este importante documento. Pueden contar con nuestro compromiso de ser cada día mejores, pues somos conscientes de que solo así, podemos contribuir al progreso de Puerto Rico y contar con su entera confianza.

Un cordial saludo.



Joaquín Castrillo  
Presidente





# 2

## 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. En 1996, 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. Ese mismo año, MAPFRE PRAICO CORPORATION adquirió a Canada Life Insurance Company of Puerto Rico, una compañía de seguros de vida y salud con más de 30 años de experiencia en el mercado de seguros en la Isla, como sucesor de la antigua Crown Life Insurance, fusionándose en el 2004 dentro de la actual MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY. Con esta adquisición, MAPFRE expandió la variedad de productos que ofrece a sus clientes incorporando el seguro de salud a su portafolio de negocios. MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY ha continuado creciendo como actor importante en el mercado de seguros de vida y salud en Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses.

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

— 2008 - MAPFRE PRAICO CORPORATION relanza MAPFRE FINANCE OF PUERTO RICO CORP., una compañía de financiamiento de primas.

MAPFRE PUERTO RICO, el grupo asegurador con mayor antigüedad del mercado, consiste de cuatro compañías de seguros: MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY, MAPFRE PREFERRED RISK INSURANCE COMPANY, MAPFRE PAN AMERICAN INSURANCE COMPANY y MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY OF PUERTO RICO. Además, el Grupo también está compuesto por una agencia general, una compañía de financiamiento de primas, una empresa de garantía extendida para automóviles que también se dedica a la venta y distribución del “Etch” (certificado de garantía limitado en caso de hurto) a través de los concesionarios de automóviles y de nuestras sucursales, y un taller de reparación de autos.

Todas las compañías están agrupadas bajo MAPFRE PRAICO CORPORATION, una compañía tenedora cuya tenencia total es de MAPFRE AMÉRICA S.A., con oficinas centrales en Madrid, España. MAPFRE, S.A., y que es la principal entidad propietaria de MAPFRE AMÉRICA, S.A. con un 99.2172 % de sus acciones de capital. 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 67.70% 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 entidad 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 áreas de actuación 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 2013, MAPFRE PUERTO RICO contaba con 8 sucursales 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 cuenta con 13,030 proveedores y se mantiene desarrollando productos y plataformas con el fin de brindar un servicio de calidad a nuestros asegurados y optimizar los beneficios.

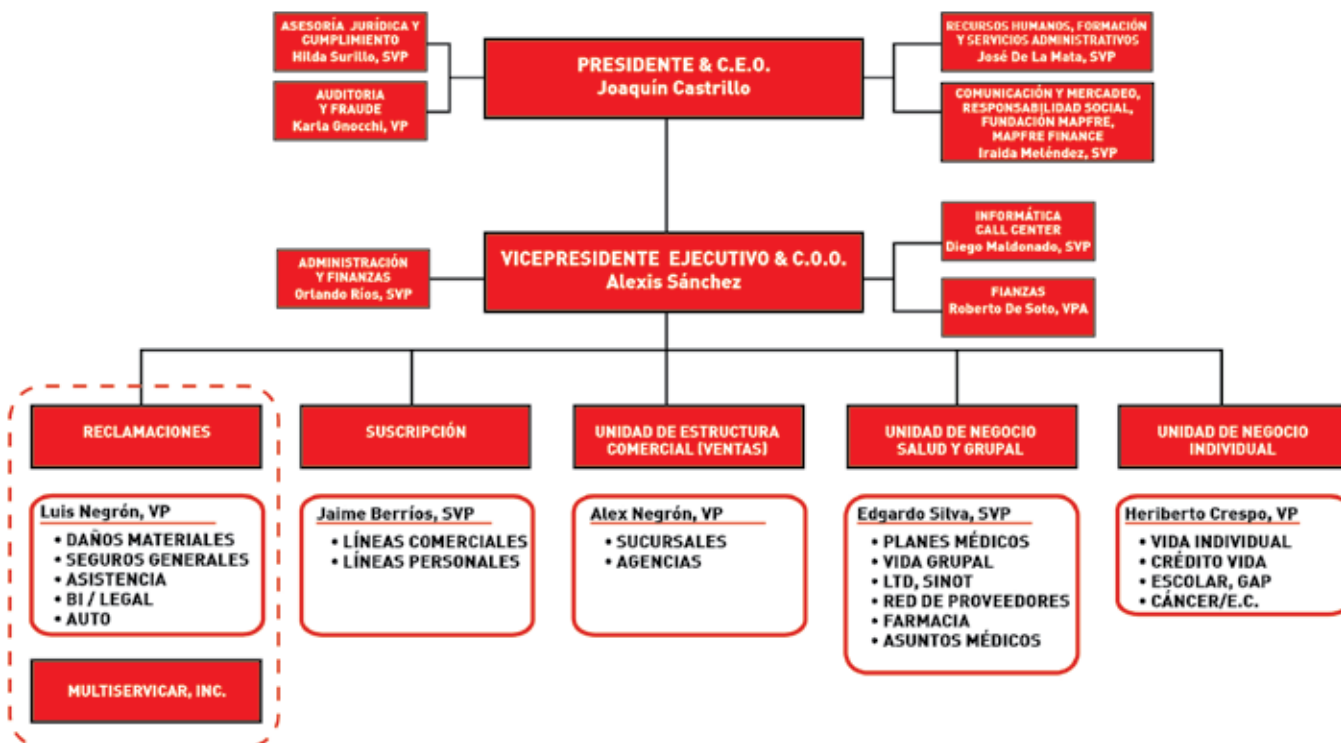
MAPFRE PUERTO RICO empleó de forma directa 649 personas. En adición, cuenta con 889 representantes autorizados, 165 productores y 16 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2013 se mantuvieron 10 acuerdos con bancos y entidades financieras, lo que generaron 228 puntos de venta. También se mantuvieron 8 acuerdos con centros de concesionarios, generando 10 puntos de venta y se firmaron 4 acuerdos adicionales con 24 puntos de venta.

Nuestra estrategia comercial está impulsada por el objetivo de incrementar la cuota de mercado, buscando innovación y la consolidación de la marca, mediante la globalidad de la oferta, para satisfacer en forma integral las necesidades de personas y empresas a través de todos nuestros canales de distribución.

La variedad de productos que ofrecemos comprende autos, propiedad personal y comercial, responsabilidad civil, salud, vida, accidentes, fianzas e inundación, siendo esto una de las fortalezas de la empresa en Puerto Rico.

	<b>Representantes Autorizados</b>	<b>Productores</b>	<b>Agencias Generales</b>
2012	746	144	15
2013	889	165	16

## Organigrama de Oficiales y miembros de la Junta de Directores



## MAPFRE PRAICO CORPORATION

### Junta de Directores | Oficiales

Jaime Tamayo	Presidente	
Joaquín Castrillo	Vicepresidente	Presidente y CEO
Álvaro Armada	Director	
Jorge Fernández Silva	Director	
Antonio Núñez	Director	
Manuel R. Pietrantoni	Director	
Hilda M. Surillo <sup>1</sup>	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Alexis Sánchez		Vicepresidente Ejecutivo y COO
Orlando Ríos		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
Sheila Quiñones		Tesorera
<sup>1</sup> Miembro no votante		

## MAPFRE PRAICO INSURANCE COMPANY

	<b>Junta de Directores</b>	<b>Comité Ejecutivo</b>	<b>Oficiales</b>
Jaime Tamayo	Presidente	Presidente	
Joaquín Castrillo	Vice-presidente	Miembro	Presidente y CEO
Alexis Sánchez	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo y COO
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
Hilda M. Surillo <sup>1</sup>	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos			Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Iraida Meléndez			Vicepresidente Senior, Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC
José de la Mata			Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Jaime Berríos			Vicepresidente Senior Suscripción
Sheila Quiñones			Tesorera
Alex Negrón			Vicepresidente Ventas
Glorimar Pérez			Vicepresidente Ventas Sucursales
Luis Negrón			Vicepresidente Reclamaciones
Pedro Rosario			Vicepresidente y Contralor
Karla Gnocchi			Vicepresidente Auditoría Interna
Manel Ortega			Vicepresidente Daños Materiales Autos
Gloria Medina			Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento y Privacidad
1 Miembro no votante			

## MAPFRE LIFE INSURANCE COMPANY

### Junta de Directores

### Comité Ejecutivo

### Oficiales

Jaime Tamayo	Presidente		
Joaquín Castrillo	Director	Miembro	Presidente y CEO
Jorge Fernández Silva	Director		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
Alexis Sánchez	Director	Miembro	Vicepresidente Ejecutivo y COO
Hilda M. Surillo <sup>1</sup>	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos			Vicepresidente Senior y CFO
José de la Mata			Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Edgardo Silva			Vicepresidente Senior Vida Grupal y Operaciones de Salud
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Iraida Meléndez			Vicepresidente Senior, Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC
Heriberto Crespo			Vicepresidente Vida Individual
Leopoldo García			Vicepresidente Ventas
Pedro Rosario			Vicepresidente y Contralor
Gloria Medina			Vicepresidente y Oficial de Cumplimiento y Privacidad
Sheila Quiñones			Tesorera
Karla Gnocchi			Vicepresidente Auditoría Interna
Alex Negrón			Vicepresidente Ventas
Glorimar Pérez			Vicepresidente Ventas y Sucursales
<sup>1</sup> Miembro no votante			







# 3

## Información general

MAPFRE es una multinacional que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 47 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: Europe y 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, Seguros y Previsión Social, Cultura, Seguridad Vial, y Salud y Medio Ambiente.

El negocio del Grupo se ha configurado en 2013 a través de tres grandes divisiones denominadas Seguros España y Portugal, Seguros Internacional y Negocios Globales. Desde el 1 de enero de 2014 el negocio ha pasado a estructurarse en tres grandes áreas territoriales\*, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete áreas regionales: IBERIA, LATAM NORTE, LATAM SUR, BRASIL, NORTEAMÉRICA, EMEA y APAC.

MAPFRE tiene una amplia implantación multinacional y una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español. Al cierre del ejercicio 2013 ocupaba el décimo puesto en el ranking europeo de seguros, donde era además la sexta compañía no Vida, y la primera posición en este segmento en América Latina, región en la que es el tercer grupo asegurador global.

\*Las áreas territoriales de MAPFRE se detallan de la siguiente manera: IBERIA está compuesta por España y Portugal, LATAM, (que proviene de Latinoamérica) se subdivide en LATAM NORTE Y SUR, por Latinoamérica Norte y Sur. INTERNACIONAL se subdivide a su vez en: EMEA es Europa y el Medio Oriente. NORTE AMÉRICA, compuesta por USA, Canadá y Puerto Rico, y finalmente APAC que comprende a Asia y el Pacífico.

## Presencia Internacional

MAPFRE opera en un total de 47 países, a través de 281 sociedades. Al cierre del año 2013, tenía 5,546 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3,114 estaban en España y 2,062 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 8,776 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 68,000 agentes y mediadores, 5,278 de los cuales estaban en Estados Unidos y más de 18,979 en Brasil.

En la actividad de seguros, MAPFRE lidera el mercado español, es la décima aseguradora en Europa, y está implantada en todos los países de América Latina -región en la que es el tercer grupo asegurador y el

líder en Seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América, en Portugal, en Turquía, en Filipinas, en Malta y en Indonesia. En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 44 países. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora (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 17 oficinas y dos sociedades filiales.

### ASIA

>	Bahréin	
>	>	China
>	Dubai	
>	>	Filipinas
>	Hong Kong	
>	India	
>	Japón	
>	Jordania	
>	Taiwán	

### AMÉRICA

>	>	>	Argentina
>	>	>	Brasil
>	>	Canadá	
>	>	Chile	
>	>	Colombia	
>	Costa Rica		
>	Ecuador		
>	El Salvador		
>	>	Estados Unidos	
>	>	Guatemala	
>	>	Honduras	
>	>	México	
>	>	Nicaragua	
>	>	Panamá	
>	Paraguay		
>	Perú		
>	Puerto Rico		
>	>	Rep. Dominicana	
>	>	Uruguay	
>	>	Venezuela	

### > SEGURO DIRECTO

### > ASISTENCIA

### > GLOBAL RISKS

### > REASEGURO

### EUROPA

>	>	>	Alemania
>	>	Bélgica	
>	>	España	
>	>	Francia	
>	Grecia		
>	Hungría		
>	Irlanda		
>	>	Italia	
>	Malta		
>	>	Portugal	
>	>	Reino Unido	
>	Suecia		
>	Turquía		

### ÁFRICA

>	Argelia
>	Egipto
>	Túnez

### OCEANÍA

>	Australia
---	-----------

TOTAL OFICINAS  
BANCASEGUROS

8,776

TOTAL OFICINAS  
PROPIAS 5,546







## Principales magnitudes económicas

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

	2013	2012	2011	Var.%
<b>Ingresos por operaciones</b>				
Primas de seguro y reaseguro	23.554,0	23.064,3	20.848,3	2,1
Aportaciones brutas a Planes de Pensiones	677,0	619,6	827,7	9,3
Ingresos de inversiones	3.324,1	3.061,2	3.155,3	8,6
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	941,2	881,1	945,2	6,8
Ajustes de consolidación y otras sociedades	-1.930,0	-1.705,4	-1.418,4	13,2
<b>INGRESOS TOTALES POR OPERACIONES</b>	<b>26.566,3</b>	<b>25.920,8</b>	<b>24.358,0</b>	<b>2,5</b>
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.563,90</b>	<b>1.372,00</b>	<b>1.636,90</b>	<b>14,0</b>
<b>Resultado atribuible a la sociedad dominante</b>	<b>790,5</b>	<b>665,7</b>	<b>963</b>	<b>18,7</b>
<b>Fondos gestionados de productos de Vida y Ahorro</b>				
Provisiones Técnicas Vida	24.391,9	23.386,0	21.581,8	4,3
Fondos de Pensiones	5.372,2	5.105,9	5.081,3	5,2
Fondos de Inversión y carteras gestionadas	3.850,0	2.543,2	2.648,4	51,4
<b>Total Fondos gestionados de productos de Vida y Ahorro</b>	<b>33.614,1</b>	<b>31.035,1</b>	<b>29.311,5</b>	<b>8,3</b>
<b>ACTIVOS TOTALES GESTIONADOS<sup>(1)</sup></b>	<b>66.048,0</b>	<b>64.632,3</b>	<b>62.585,3</b>	<b>2,2</b>

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:

<b>IMPLANTACIÓN DEL NEGOCIO Y DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>NÚMERO DE PAÍSES CON PRESENCIA</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>46</b>
<b>NÚMERO DE EMPLEADOS</b>	<b>36,280</b>	<b>35,586</b>	<b>34,390</b>
España	10,503	10,773	11,046
Otros países	25,777	24,813	23,344
<b>NÚMERO DE OFICINAS</b>	<b>5,546</b>	<b>5,390</b>	<b>5,317</b>
Seguros España y Portugal <sup>(1)</sup>	3,179	3,069	3,155
Seguros Internacional	2,282	2,250	2,098
Negocios Globales	85	71	64
<b>DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEL NEGOCIO POR PRIMAS</b>			
Seguros España y Portugal <sup>(1)</sup>	28%	33%	38%
Seguros Internacional	49%	47%	42%
Negocios Globales	23%	20%	20%

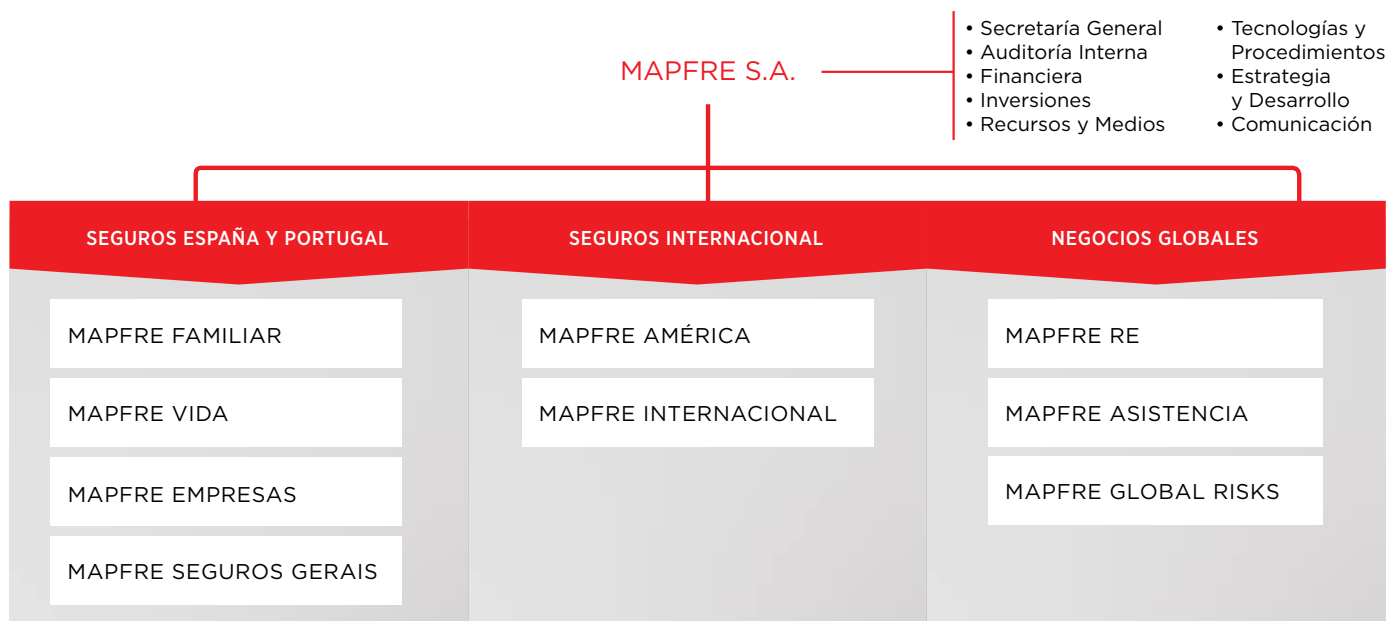
(1) Hasta el año 2012 MAPFRE PORTUGAL estaba integrado en Seguros Internacional

#### Cuotas de Mercado (1)

<b>CUOTAS DE MERCADO ESPAÑA</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>% Var.</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
Automóviles	2.056,4	2.224,5	(7,6%)	20,5%	21,0%
Salud	399,8	402,0	(0,5%)	5,8%	5,9%
Otros no Vida	1.740,7	1.800,6	(3,3%)	16,3%	17,1%
<b>TOTAL NO VIDA</b>	<b>4.196,9</b>	<b>4.427,1</b>	<b>(5,2%)</b>	<b>15,3%</b>	<b>16,0%</b>
Vida Riesgo	379,3	397,8	(4,6%)		
Vida Ahorro	2.048,8	2.588,7	(20,9%)		
<b>TOTAL VIDA</b>	<b>2.428,1</b>	<b>2.986,5</b>	<b>(18,7%)</b>	<b>9,6%</b>	<b>11,4%</b>
Accidentes	82,7	94,1	(12,7%)		
<b>TOTAL</b>	<b>6.707,7</b>	<b>7.507,6</b>	<b>(10,7%)</b>	<b>12,7%</b>	<b>13,9%</b>

EN MILLONES DE EUROS

## Organigrama corporativo 2013





## 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<sup>1</sup> 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 de 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 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.

Por otra parte, en el Volumen **“Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados, y Sociedades Filiales de MAPFRE 2013”**, publicado en la web corporativa ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)) se ofrece una amplia información sobre los órganos de gobierno del Grupo, su estructura, comités, mandato y composición.

---

<sup>1</sup> El Código de Buen Gobierno de MAPFRE, puede consultarse en la página web corporativa [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)





# 4

## MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social

### Materialidad y Stakeholders

---

El presente Informe se realiza conforme a las directrices de la guía internacional de elaboración de memorias de responsabilidad social del Global Reporting Initiative (GRI).

En el mes de mayo de 2013 GRI ha publicado la nueva versión G4, con cambios en el estándar que afectan sustancialmente al tipo de información que debe reportarse. Aunque esta nueva versión no será obligatoria hasta el año 2015, tanto MAPFRE, como MAPFRE PUERTO RICO en su afán de mejora continua, incluye en este informe algunos de los requerimientos del nuevo estándar.

#### STAKEHOLDERS O GRUPOS DE INTERÉS

El mapa de grupos de interés tiene que ser a la vez vivo y estable, en función de los objetivos a los que responda, el ámbito geográfico en el que se desarrolle y el tiempo establecido para ello.

En MAPFRE PUERTO RICO para seleccionar las partes interesadas anteriormente identificadas, se tiene en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial, además de la relación contractual. La entidad incorpora las sugerencias de las partes interesadas, a través de la evaluación y análisis de las sugerencias. Ejemplo: Por parte del grupo de Agentes, corredores y colaboradores comerciales se incorporaron sugerencias relacionadas al tema de agilidad de los procesos realizando mejoras técnicas y modificaciones al cotizado.

En este sentido, MAPFRE ha identificado de acuerdo a nuestra misión aquellos grupos de interés que son estratégicos para el desarrollo de su visión. Por otra parte, figuran aquellos grupos de interés que también

son necesarios para el desarrollo de su actividad y que formarán parte del proceso de revisión en 2014-2015.

### STAKEHOLDERS ESTRATÉGICOS

- Empleados
- Clientes
- Distribuidores
- Proveedores
- Accionistas
- Sociedad

### STAKEHOLDERS NECESARIOS

- Socios
- Sindicatos/ Representantes de los trabajadores
- Gobiernos, instituciones, administraciones públicas y organismos reguladores
- Medios de comunicación
- Asociaciones profesionales
- Asociaciones de consumidores y usuarios
- Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)

En el informe 2012, MAPFRE PUERTO RICO publicó los compromisos que asumía con sus grupos de interés y lo que esperaba de ellos en su relación con la Entidad. A lo largo del presente informe, y principalmente en los capítulos relativos a la dimensión social, se hace referencia a su cumplimiento durante este ejercicio. En la tabla siguiente, se hace referencia a estos compromisos y a su localización en el Informe Anual de Responsabilidad Social 2013.





## TABLA DE COMPROMISOS DE MAPFRE PUERTO RICO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	A QUÉ SE COMPROMETE MAPFRE CON EL GRUPO DE INTERÉS	QUÉ ESPERA MAPFRE DEL GRUPO DE INTERÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ASEGURADOS Y CLIENTES</b> <i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes, pág. 58</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A innovar de forma permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor</li> <li>- A prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado</li> <li>- A prestarles un asesoramiento honesto</li> <li>- A procurar la confidencialidad de los datos</li> <li>- A resolver las reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible</li> <li>- A escuchar y dialogar, poniendo a disposición canales adecuados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en la compañía</li> <li>- Honestidad en su relación con MAPFRE</li> <li>- Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los productos y servicios del Grupo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPLEADOS</b> <i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados, pág. 41</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo</li> <li>- A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales</li> <li>- A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño</li> <li>- 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</li> <li>- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente</li> <li>- A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza y compromiso con el proyecto empresarial</li> <li>- Profesionalidad en la ejecución de sus funciones</li> <li>- Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés</li> <li>- Respeto en el trato con otros compañeros</li> <li>- Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa</li> <li>- Contribución a la generación de buena reputación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MEDIADORES/ COLABORADORES</b> <i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO, los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos, pág. 66</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A mantener un canal de diálogo permanente</li> <li>- A establecer unas relaciones honestas y constructivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en la compañía</li> <li>- Honestidad en su relación con MAPFRE</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PROVEEDORES</b> <i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores, pág. 71</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente</li> <li>- 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.)</li> <li>- A respetar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato</li> <li>- A ser honesto y confiar en la relación que surja con el proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en la compañía</li> <li>- Compromiso en el cumplimiento de las normas y políticas de la compañía que le puedan afectar</li> <li>- Honestidad en su relación con MAPFRE</li> </ul>

## El modelo de Responsabilidad social y sus principios de actuación

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

MAPFRE PUERTO RICO a través del modelo de actuación en responsabilidad social, así como su política, facilitan la integración en el negocio de los aspectos de buen gobierno, sociales y medioambientales (llamados aspectos ESG) y también el desarrollo de la parte más solidaria a través de su actividad fundacional.

Los tres ejes del modelo, Buen Gobierno, Responsabilidad Social y Contribución a la Sociedad, están alineados y son coherentes con la Visión de MAPFRE, permitiendo que el modelo genere relaciones de confianza.

### MODELO CORPORATIVO DEL GRUPO MAPFRE



## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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, sometiénolo 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.



## La actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE PUERTO RICO

Uno de los puntos fuertes de MAPFRE es la adecuada gestión de los riesgos y el control del negocio, práctica que MAPFRE PUERTO RICO, se esfuerza en cumplir. La realidad económica y social actual, y la velocidad de los cambios implican nuevos desafíos en la gestión; por ejemplo, riesgos a los que tradicionalmente no se les ha prestado suficiente atención, como pueden ser los riesgos asociados a los derechos humanos, los riesgos que pueden impactar en la reputación o incluso aquellos derivados de la falta de ética, principios y valores en el desarrollo de los negocios.

En este capítulo hablaremos de los compromisos internacionales adquiridos por MAPFRE, de la gestión de riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (ESG), así como de las medidas de prevención y control de actuaciones carentes de principios y valores.

### COMPROMISOS INTERNACIONALES

Tanto el Código de Buen Gobierno como el principio primero de la Política de Responsabilidad Social, establecen el compromiso de MAPFRE con el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

Por ello, MAPFRE considera que el Código de Ética y Conducta, de obligado cumplimiento en el Grupo, permite el desarrollo y la protección de los derechos humanos en el marco de su actuación como compañía. Además, está trabajando para incorporar en la gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, revisando los sistemas que actualmente tienen para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas de reparación, cuando procedan.

Por una parte, el Grupo cuenta con la experiencia de Business & Human Rights para realizar análisis del riesgo-país en este ámbito de los derechos humanos y además, con el apoyo de la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, a la que pertenece desde 2004, cuando MAPFRE se adhirió a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Desde esta Asociación, el Grupo ha contribuido a la elaboración de

un vídeo informativo sobre el papel de la empresa y los trabajadores en relación con los Derechos Humanos.

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

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

Dentro de sus compromisos internacionales, destaca también su adhesión, desde 2012, a los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros** promovidos por la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI). 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 para la Sostenibilidad en Seguros 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 cinco billones de dólares en activos y representan el 100 por 100 del volumen de primas mundiales.

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



Estos principios son:

- 1 Integrar en el proceso de toma de decisiones las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (cuestiones ASG) pertinentes a la actividad de seguros.
- 2 Colaborar con los clientes y socios comerciales para concienciar sobre las cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, gestionar el riesgo y desarrollar soluciones.
- 3 Colaborar con los gobiernos, los reguladores y otros grupos de interés fundamentales, con el fin de promover una acción amplia en toda la sociedad sobre los temas ambientales, sociales y de gobernanza.
- 4 Rendir cuentas y mostrar transparencia, divulgando de manera pública y periódica los avances en la aplicación de estos 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 traducción oficial al español de estos Principios ha sido realizada por FUNDACIÓN MAPFRE y está disponible para su consulta en la siguiente dirección: [http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es\\_es/images/PSI-principios-sostenibilidad-seguros\\_tcm164-25621.pdf](http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/PSI-principios-sostenibilidad-seguros_tcm164-25621.pdf)

## 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 contribuido a que el Grupo se sitúe como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector.

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 clasificado 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 ESG)<sup>1</sup> 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
MERCADEO	- Ligados a la marca e imagen
BIENES MATERIALES	- Principalmente riesgos de protección de activos

La política de riesgos y los sistemas para su gestión y control están tratados de forma más extensa en el Informe de Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados de MAPFRE ESPAÑA.

En relación con la gestión del riesgo ambiental, el seguro proporciona un servicio especializado que comienza en la suscripción, mediante los procesos de identificación, análisis, evaluación y control de riesgos, y continúa en el seguimiento de las pólizas, supervisando la evolución de los riesgos y el efecto de las medidas adoptadas. Además, MAPFRE contribuye a la gestión eficiente de este tipo de riesgos, mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

MAPFRE tiene establecido en sus líneas de negocio los requisitos de evaluación de riesgos aplicables a los procesos de suscripción en el ramo de la Responsabilidad Civil por daños medioambientales. En el 2013 se realizaron cuatro verificaciones de riesgo medioambiental.

Para este tipo de actuaciones, MAPFRE cuenta con ITSEMAP, entidad de Servicios Técnicos para el Seguro, altamente cualificada para la prestación de servicios de inspección y evaluación de riesgos, identificación de oportunidades de mejora en la gestión del asegurado y elaboración de propuestas de ingeniería medioambiental para la reducción de los riesgos.

MAPFRE facilita a los asegurados y reasegurados la posibilidad de tener una adecuada protección financiera a través de coberturas de seguro y reaseguro contra riesgos de la naturaleza. Para alguno de estos riesgos, en la evaluación de la cobertura de la póliza, se utilizan avanzados modelos probabilísticos de simulación de catástrofes u otras herramientas.

Entre estos seguros, que no son propiamente productos medioambientales, destacan los destinados a proteger contra daños meteorológicos las sensibles explotaciones agrícolas. Estos productos requieren igualmente un estudio de riesgos de la naturaleza cada vez más enfocado a la adaptación al Cambio Climático.

Respecto a los riesgos estratégicos y de gobierno corporativo, además del Código de Buen Gobierno, MAPFRE dispone de un Código Ético y de Conducta

## 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

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.

En Puerto Rico, las unidades operativas disponen de un área de riesgos con dependencia de Contabilidad y Finanzas, 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 Contabilidad y Finanzas 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.

---

(2) [www.reputationinstitute.es](http://www.reputationinstitute.es)



## MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

A continuación destacamos alguna de las actuaciones y programas más relevantes en los que MAPFRE PUERTO RICO está trabajando de forma permanente:

### *Comité de ética, Código ético y de conducta*

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

Para que todos los empleados profundicen en su conocimiento, se ha puesto en marcha un curso de formación "on-line" sobre el Código de ética. El mismo se ofreció durante el 2013 a 501 empleados en MAPFRE PUERTO RICO. El Código es un documento público y está disponible en la intranet y en la página web de MAPFRE.

Además, MAPFRE cuenta con un Comité de Ética, encargado de asegurar la aplicación de este Código, con funciones consultivas, resolutorias, de vigilancia y de promoción, que da cuenta anualmente a la Comisión Delegada de la actividad desarrollada en el ejercicio.

Con el objetivo de facilitar el acceso a todos los empleados, con independencia de su lugar de trabajo, a las consultas y posibles denuncias sobre el Código, el Comité ha puesto en marcha el Canal de Denuncias Éticas.

### *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 a lo previsto a tal efecto en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, se establece el Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo comunicar al Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., de forma confidencial, las irregularidades financieras y contables de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la empresa.

Para canalizar las denuncias, se ha habilitado un buzón electrónico accesible desde [www.mapfre.com/CDF](http://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, que permite que cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética, de forma confidencial y con total garantía. El Canal de Consultas y Denuncias Éticas es accesible a todos los empleados a través de un buzón electrónico [www.mapfre.com/Etica](http://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 las investigaciones especializadas. El proceso ante un incidente de corrupción reportado, es referir el mismo a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti Fraude.

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



## Control Interno

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

Se trata de garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en 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 conformidad con las reglas y normas externas e internas.

En MAPFRE se considera que el sistema de Control Interno representa una oportunidad para mejorar:

- > LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS PROCESOS INTERNOS.
- > LA CONFIANZA DE LAS PARTES INTERESADAS (LA SOCIEDAD, LOS BENEFICIARIOS, LA ADMINISTRACIÓN, ETC.).
- > LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS, YA QUE UN MENOR NÚMERO DE RIESGOS INDEFINIDOS O NO CONTROLADOS IMPLICA LA LIBERACIÓN DE RECURSOS QUE SE DESTINABAN A TAL FIN.

A tono con las disposiciones establecidas en la Política de Control Interno del Grupo MAPFRE, en MAPFRE PUERTO RICO se han llevado a cabo iniciativas y gestiones, con el propósito de dar continuidad al tema de fomentar un 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.

En el 2013 también se publicaron cápsulas informativas dirigidas a todos los empleados a través del correo electrónico de Gestión de Riesgos y CI, sobre temas de control interno, riesgos, presupuesto y gestión de la

información, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Actitud: Clave para el éxito del control interno** – En el mismo se enfatizó la importancia de mantener una actitud positiva y de apoyo respecto al ambiente y cultura de control interno en la entidad frente a las actividades de planificación estratégica, presupuesto, procesos, riesgo, talento humano, información y comunicación.
- **Control Interno: Responsabilidad y Compromiso de Todos** – Durante el mes de septiembre, se promovió el Control Interno como Responsabilidad y Compromiso de todos. A tales efectos se envió una cápsula informativa que enfatizaba que el control interno debía ser visto como una responsabilidad de todos los empleados, y no únicamente de puestos claves.
- **Establecimiento de Objetivos** – Durante el mes de septiembre, mientras se trabajaba con el establecimiento de objetivos del próximo año, se envió un artículo donde fue enfatizada la importancia de realizar un establecimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, así como definir las acciones para conseguirlos y considerar los riesgos que pudieran repercutir en no lograr alcanzar los mismos.





los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo, todo ello, de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo.

MAPFRE PUERTO RICO 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 OF PUERTO RICO, en particular sus empleados e intermediarios, estén en cumplimiento con la legislación de Anti-lavado de Dinero en la venta de pólizas de seguro individual permanentes, contratos de anualidad de individuales, contratos de cuentas IRAs y cualquier otro producto de seguro con valor en efectivo o características de inversión.

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 adiestrado 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 establecido diversos procedimientos para la lucha 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. En los diferentes países se realizan actividades formativas y divulgativas, en algunos casos en colaboración con instituciones sectoriales que permitan identificar y prevenir acciones fraudulentas.

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 anti-corrupción. De forma continua, ha orientado a sus

empleados sobre la importancia de combatir el fraude conforme a la ley anti-fraude.

Todo incidente de corrupción es referido a la Unidad de Investigaciones Especiales Anti-fraude, la cual comienza su investigación. Dependiendo de qué se trate el acto de corrupción, la investigación puede involucrar los investigadores de la unidad, 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.

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.

### *Seguridad*

La seguridad es un aspecto fundamental en todas las actividades que MAPFRE realiza y por ello, desde el punto de vista de la responsabilidad social, se centra en la protección de los trabajadores, la salvaguarda de la información de sus clientes y otros grupos de interés, y la sostenibilidad de sus operaciones y de los servicios que presta.

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

El compromiso con la confidencialidad y seguridad de la información relativa a los clientes se concreta en el establecimiento de altos estándares de cumplimiento de las obligaciones normativas más exigentes en

materias como privacidad y protección de datos. Para ello, se establecen medidas de salvaguarda técnica y jurídica, garantizando la confidencialidad e integridad necesaria y respondiendo así a la confianza depositada por clientes, accionistas y demás grupos de interés.

Asimismo, los procesos de negocio incorporan desde su inicio criterios de seguridad para minimizar los riesgos e incidentes y posibilitar el normal desarrollo de las actividades. Además, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio que garantizan el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la sostenibilidad de las operaciones de negocio.

Por otro lado, el compromiso de Seguridad en MAPFRE PUERTO RICO 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 PUERTO RICO. Al 2013 el GREM contaba con 29 miembros.

En el 2013 también se unió por segundo año consecutivo a la iniciativa: "Shake Out PR". Mediante esta iniciativa multisectorial, se llevó a cabo un simulacro de terremoto en las facilidades del edificio central 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.

Asimismo, los procesos de negocio incorporan desde su inicio criterios de seguridad para minimizar los riesgos e incidentes y posibilitar el normal desarrollo de las actividades. Además, se diseñan e implantan soluciones de continuidad de negocio que garantizan el mantenimiento de los servicios que se prestan a los clientes ante situaciones de contingencia grave, contribuyendo así a la sostenibilidad de las operaciones de negocio.

Para posibilitar todas estas actuaciones, se promueve la formación y certificación en materia de seguridad de sus trabajadores en el desarrollo de sus funciones y como garantía de calidad en la prestación de servicios. Así, en 2013 se han impartido más de 8,200 horas en formación al personal responsable de los distintos procesos de seguridad, y se ha elevado a 126 el número de certificaciones y acreditaciones personales que respaldan y avalan la cualificación de sus profesionales, teniendo previsto alcanzar la cifra de 175 en los próximos dos años.

### *Formación en responsabilidad social*

Curso diseñado en formato "on-line", que permite identificar la actividad diaria de quienes trabajan en la empresa con los principios y políticas de MAPFRE en el ámbito de la responsabilidad social, así como el compromiso que el Grupo tiene con los derechos humanos, derechos laborales, el respeto y cuidado del medio ambiente, así como con las prácticas transparentes y de no corrupción.

A continuación se presentan los principales datos de formación recibida por los empleados en MAPFRE PUERTO RICO:

<b>FORMACIÓN EMPLEADA EN POLÍTICAS Y SISTEMAS ANTI-CORRUPCIÓN</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Control Interno</b>			
Nº Empleados	25	354	836
Horas totales de formación	25	354	836
<b>Blanqueo de capitales</b>			
Nº Empleados	24	204	48
Horas totales de formación	24	408	96
<b>Mixto: blanqueo de capitales y lucha contra el fraude</b>			
Nº Empleados	39	280	Nd (*)
Horas totales de formación	167	751	Nd (*)
<b>Código Ético y de Conducta</b>			
Nº Empleados	501	6	Nd (*)
Horas totales de formación	501	6	Nd (*)
<b>Responsabilidad Social</b>			
Nº Empleados	647	0	507
Horas totales de formación	647	0	507

(\*) Este dato se ha incorporado en 2012 por lo que no tenemos referencias anteriores

### *Auditorías de responsabilidad social*

La Dirección General de Auditoría Interna ha realizado 101 trabajos especiales en 2013 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 22 auditorías en 2013. También se realizaron 7 trabajos adicionales, de los cuales 6 corresponden a temas totalmente financieros, y 1 corresponde a la revisión de aplicación interna SIUMIS. En total la UAI realizó 29 auditorías, de las cuales 22 corresponden a las categorías de responsabilidad social.

## MAPFRE PUERTO RICO como promotora de la Responsabilidad Social

MAPFRE PUERTO RICO realiza numerosas acciones encaminadas a la promoción de la responsabilidad social en las que participa y promueve jornadas, grupos de trabajo y acciones formativas. Promover el conocimiento de este ámbito por parte de quienes nos valoran, ayudará a que se involucren de forma responsable con nuestra forma de gestionar nuestro negocio, y generar valor mutuo.

### JORNADAS, CONGRESOS, GRUPOS DE TRABAJO Y EVENTOS

- Simposio: La Industria de Seguros y Oportunidad del Seguro en el Entorno Económico
- Seminario sobre la transición al nuevo código ICD-10 ofrecido en USVI
- Simposio: Reactivando Nuestro Desarrollo Socio Económico ofrecido por la Cámara de Comercio de PR
- Seminario de Salud: Cambios en la Reforma de Salud Federal
- Jornada de Recursos Humanos –“HR means Business” por SHRM
- Simposio Cambios en la Reforma de Salud Federal
- Seminario de Salud Reforma de Salud Federal ACA-PACCA - Comisionado de Seguros
- Charla sobre la Reforma de Salud Federal en Puerto Rico y sus Implicaciones para las PYMES y empresarios por cuenta propia
- Simposio sobre ICD-10, "Meanigful use", Regla Final de Seguridad, ACO, 1500 y sus cambios, Proclaim
- Charla sobre las herramientas para identificar Uso y Abuso de Medicamentos de alta utilización e Identificar esquemas de fraude por ACODESE
- Charla sobre criterios de Baja Laboral o incapacidad (LTD) -ACODESE
- Charla sobre identificación y notificación de casos de Fraude y Abuso por parte de Productores - Proveedores (ACODESE)
- Simposio Recursos Humanos: Nueva perspectiva en la administración laboral para fomentar el desarrollo efectivo de los negocios
- Jornada para la Gerencia de los Recursos Humanos
- Charla Laboral sobre mejores prácticas en Recursos Humanos para Gerenciales
- 7ma Jornada de Derecho y Salud
- Charla sobre el Manejo de Riesgo

Con el compromiso de continuar con la Responsabilidad Social Corporativa, MAPFRE PUERTO RICO llevó a cabo importantes actividades que tuvieron lugar durante todo el año. Participó activamente en eventos beneficiando diversas y respetadas entidades sin fines de lucro. 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 2013 se continuó con el patrocinio de varios equipos deportivos, como: Las Criollas de Caguas (volibol superior), competencias de natación, eventos de equitación, fondismo y colaboración en el Puerto Rico Open (golf).



## Premios y reconocimientos

A continuación se presentan premios y reconocimientos que avalan la gestión empresarial y la calidad del servicio.

### RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

- En el 2013 el edificio cede de MAPFRE PUERTO RICO recibió el Certificado de Sistema de Gestión Medioambiental de Det Norske Veritas.
- MAPFRE, en el puesto número 13 de las mejores multinacionales para trabajar en Latinoamérica, según el Instituto Great Place to Work.
- MAPFRE, entre las 25 mejores multinacionales en Centroamérica 2013 por Great Place to Work.



## Principales asociaciones

### PUERTO RICO

- 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) adscrito al Departamento del Correo Federal de los EEUU
- Asociación de Compañías de Seguros de P.R. (ACODESE)
- 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 constructora de Hogares de PR
- Sociedad para la Gerencia de los Recursos Humanos









# 5

## Dimensión social de MAPFRE PUERTO RICO

### MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados

---

MAPFRE promueve un entorno laboral basado en un ambiente de confianza para los empleados que permita su desarrollo profesional y personal, que garantice la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales, que sea estable y seguro, y que esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

La conducta de todos los empleados debe estar basada en el respeto mutuo, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar su trabajo lo mejor posible, la solidaridad, y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad. 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, publicado y accesible tanto en la intranet como en la web corporativa. Además cuenta con un Comité de Ética, al que puede recurrir cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o quiera plantear un incumplimiento.

MAPFRE condena expresamente la explotación laboral infantil y no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil.



## ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA

La plantilla de MAPFRE PUERTO RICO estuvo compuesta en el 2013 por 649 empleados (623 en empresas de seguros y 26 en empresas no aseguradoras).

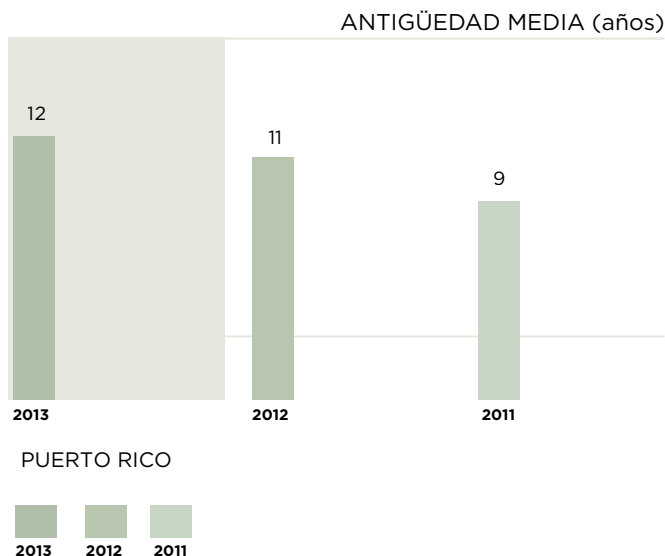
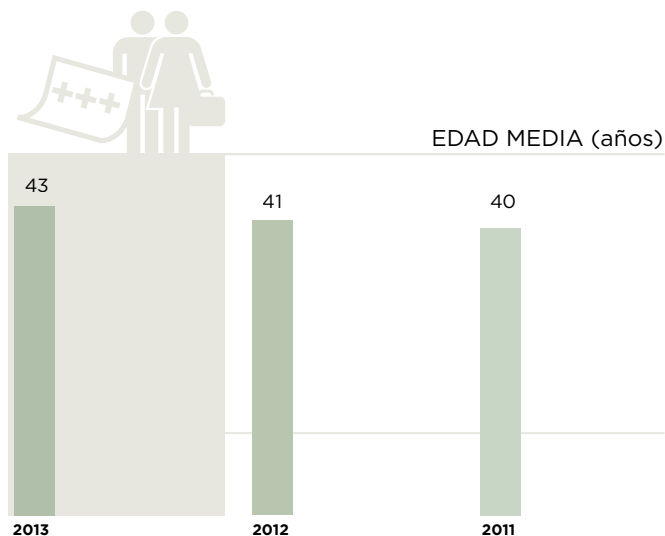
ÁREAS GEOGRÁFICAS	2013		2012		VARIACIÓN %	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>PUERTO RICO</b>	<b>224</b>	<b>425</b>	<b>269</b>	<b>497</b>	<b>9.1 %</b>	<b>7.8 %</b>
<b>TOTALES</b>	<b>649</b>		<b>766</b>			

A continuación se presenta la distribución de la plantilla según las áreas de negocio y categorías:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
Áreas Corporativas	83	12.8	135	20.8
Seguros	119	18.3	286	44.1
Otro No Seguro	22	3.4	4	0.6
<b>TOTALES</b>	<b>224</b>	<b>34.5%</b>	<b>425</b>	<b>65.5%</b>

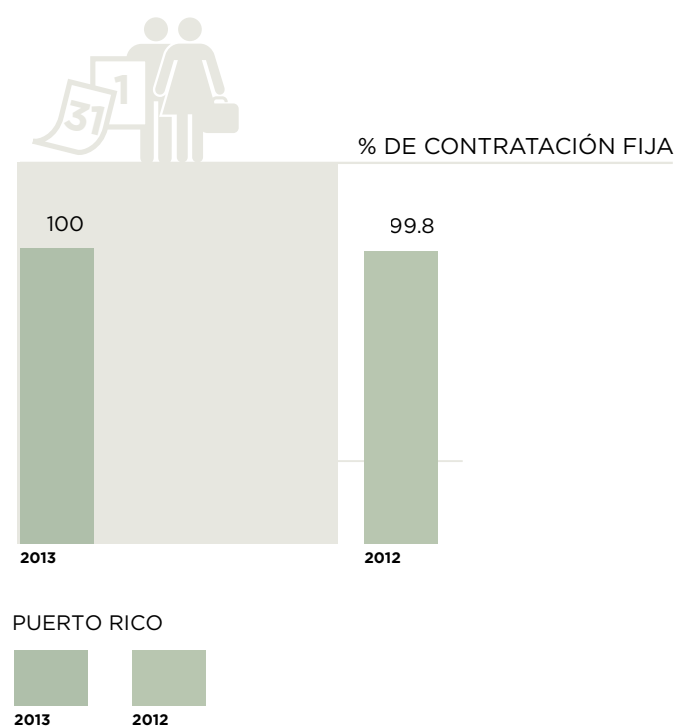
CATEGORÍAS	2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
DIRECCIÓN	17	11	20	10
JEFES	34	53	21	21
TÉCNICOS	99	137	139	187
ADMINISTRATIVOS	41	161	44	207
COMERCIALES	24	62	35	71
APOYO	9	1	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>425</b>	<b>269</b>	<b>497</b>

En MAPFRE PUERTO RICO en el 2013 la media de edad de los empleados es de 43 años y una antigüedad media de 12 años.

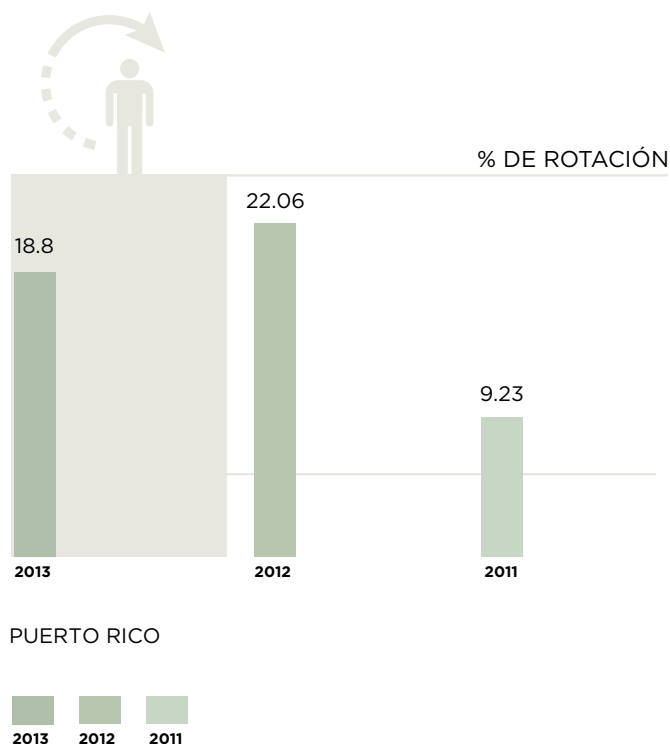


## POLÍTICA DE EMPLEO

MAPFRE se compromete con sus empleados a procurar un entorno de trabajo estable y seguro, por ello, la Política de Empleo fomenta la contratación fija frente a la temporal. En MAPFRE PUERTO RICO el porcentaje de contratación fija en el año 2013 representaba el 100% del total.



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



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

ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO	2013	2012
<b>ALTAS</b>		
Fusión o Adquisición	0	0
Captación Externa	30	90
Reincorporación excedencia	0	2
Reincorporación extranjero	1	0
<b>BAJAS</b>		
Voluntarias	78	125
Despidos	19	27
Excedencias	44	44
Jubilaciones	1	1
Jubilaciones anticipadas	0	0
Fallecimientos	0	0
Invalidez	3	3

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Código de Ética y Conducta reconoce 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.

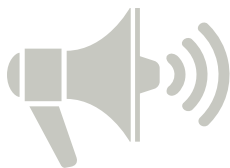
## PROGRAMA GLOBAL DE DISCAPACIDAD

MAPFRE se compromete a integrar a empleados con discapacidad y a promover su desarrollo profesional y personal, evitando cualquier tipo de discriminación. Para ello, durante el año 2013 se ha desarrollado un Programa Global de Discapacidad que se desarrollará durante los años 2014 y 2015 y que cuenta con

actuaciones que ayuden a:

- > Contribuir a la integración laboral de las personas con discapacidad.
- > Generar una cultura sensible a la discapacidad para conseguir su normalización.
- > Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad que trabajan en la empresa a través de la accesibilidad física y tecnológica.
- > Desarrollar productos y servicios dirigidos a este colectivo.

Las principales actuaciones que se han definido y se van a poner en marcha a lo largo de los dos próximos años son las siguientes:



## PRINCIPALES ACTUACIONES

### Actuaciones de Sensibilización



- Curso e-learning global
- Actividades de ocio y deporte destinadas a personas con discapacidad
- Charlas y actividades de sensibilización en los programas formativos de desarrollo
- Noticias en la intranet y divulgación de estudios realizados por FUNDACIÓN MAPFRE

### Actuaciones de Integración Laboral



- Integrar en el plan de becarios a personas con discapacidad
- Priorizar en los procesos de selección a candidatos con discapacidad que hayan realizado prácticas en la empresa
- Fomentar la contratación de personas con discapacidad a través de convenios con entidades especializadas

### Actuaciones para la mejora de la calidad de vida



- Procedimientos de atención personalizada a empleados a los que les sobrevenga una discapacidad
- Revisión de la accesibilidad de todos los edificios y puestos de trabajo
- Accesibilidad tecnológica

### Actuaciones Desarrollo de Productos



- Estudio de necesidades de este colectivo no cubiertas en el marco asegurador
- Diseño de nuevos productos y servicios específicos

Además, este compromiso se extenderá a nuestros proveedores, teniendo en cuenta en los procesos de contratación de proveedores a los centros especiales de empleo e incluyendo en los criterios de valoración de proveedores el compromiso con la discapacidad y el cumplimiento con la normativa en esta materia. En MAPFRE PUERTO RICO trabajan 7 empleados con discapacidad.

### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

MAPFRE promueve la igualdad de oportunidades en el puesto de trabajo, valora la diversidad individual de los empleados y reconoce la heterogeneidad de las personas.

La política de MAPFRE en materia de igualdad está formalmente reflejada en la declaración realizada por la Comisión Delegada en el año 2010:

“La Comisión Delegada de MAPFRE considera que una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral, el personal y familiar de todos los trabajadores. A tal efecto, declara su compromiso con la promoción e impulso de iniciativas que desarrollen las políticas de igualdad y conciliación de MAPFRE, cuyos principios generales están contenidos en el Código Ético y de Conducta”.

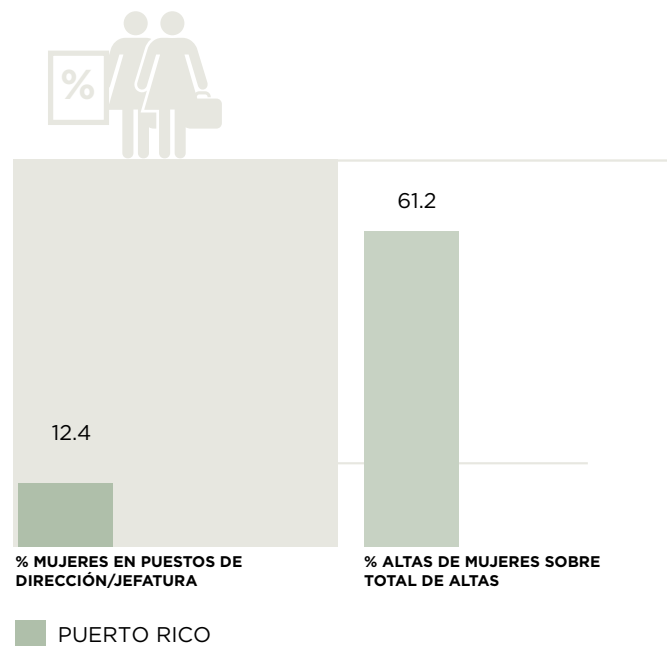
Durante el año 2013 en MAPFRE PUERTO RICO, un total de 483 empleados realizaron el curso e-learning sobre igualdad de género que es compulsorio para todos los empleados.

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 estatus 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.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 13 mujeres ocupando puestos de Alta Dirección o puestos en Consejos de Dirección. A continuación se detalla el porcentaje de mujeres en puestos de dirección/ jefatura:



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.

### 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 respeto a las personas y la ética en las relaciones deben regir el comportamiento de todos los empleados, en especial de todos los directivos y jefes.

El acoso psicológico, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo contaminan el entorno laboral, pueden tener un efecto negativo sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

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 dispone de un seminario en donde se trata este tema con los supervisores y gerenciales.

Durante este ejercicio se ha recibido una denuncia de acoso, que ha sido resuelta a través del procedimiento interno previsto. Todas las personas que han conformado los equipos instructores han recibido formación específica en la materia.

### POLÍTICA DE SELECCIÓN

MAPFRE promueve la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo y cuenta con una Política Global de Selección de obligado cumplimiento que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos de selección.

Además se han homogeneizado las herramientas y pruebas de selección que se utilizan en todo el mundo para incorporar a cada puesto al candidato que tenga el perfil más adecuado para el mismo. Cada puesto tiene definidos los requerimientos técnicos y las competencias necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones. Durante el año 2013 se ha elaborado el Mapa de Puestos Global MAPFRE que ha permitido definir y describir todos los puestos de trabajo que se necesitan para el desarrollo de la actividad de la empresa.

En el 2013 MAPFRE PUERTO RICO realizó 40 procesos de selección basados en nuestro procedimiento interno.

### MOVILIDAD Y PROMOCIÓN INTERNA

MAPFRE promueve el desarrollo profesional de los empleados y dentro de este desarrollo es pieza clave la promoción y la movilidad interna.

Desde la empresa existe el compromiso de ser transparente e informar sobre los aspectos más relevantes en el desarrollo del negocio, por ello existen procedimientos automatizados que permiten que los empleados tengan información de las vacantes que surgen en la empresa, del perfil requerido y de los pasos que deben dar para optar al puesto. Actualmente se está trabajando en una plataforma de movilidad interna internacional que permitirá agilizar los procesos de movilidad interna entre países.

De las vacantes publicadas en MAPFRE PUERTO RICO en el año 2013, 12 han sido cubiertas por movilidad interna, lo que representa aproximadamente un 30%, y un 50% de las mismas han supuesto una promoción.

En MAPFRE hay 802 directivos y empleados que trabajan fuera de su lugar de origen.



## BECARIOS Y TRAINEES

MAPFRE cuenta con acuerdos con Instituciones Educativas y Universidades que permiten a los jóvenes realizar prácticas en la empresa y con ello contribuir a su integración en el mercado laboral. En 2013 han realizado prácticas en MAPFRE PUERTO RICO dos estudiantes que realizaron prácticas o internados.

## EVALUACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

MAPFRE evalúa el desempeño de sus empleados, tanto en sus objetivos como en sus competencias, a través de un sistema de Evaluación del Desempeño común.

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 MAPFRE PUERTO RICO el año 2013, el 92 % de los empleados han sido evaluados.

## FORMACIÓN

MAPFRE se compromete a garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de las funciones profesionales del empleado e incrementar su polivalencia y empleabilidad en las diferentes áreas de la empresa.

Una plantilla con buena formación es sinónimo de calidad en el trabajo y de éxito empresarial.

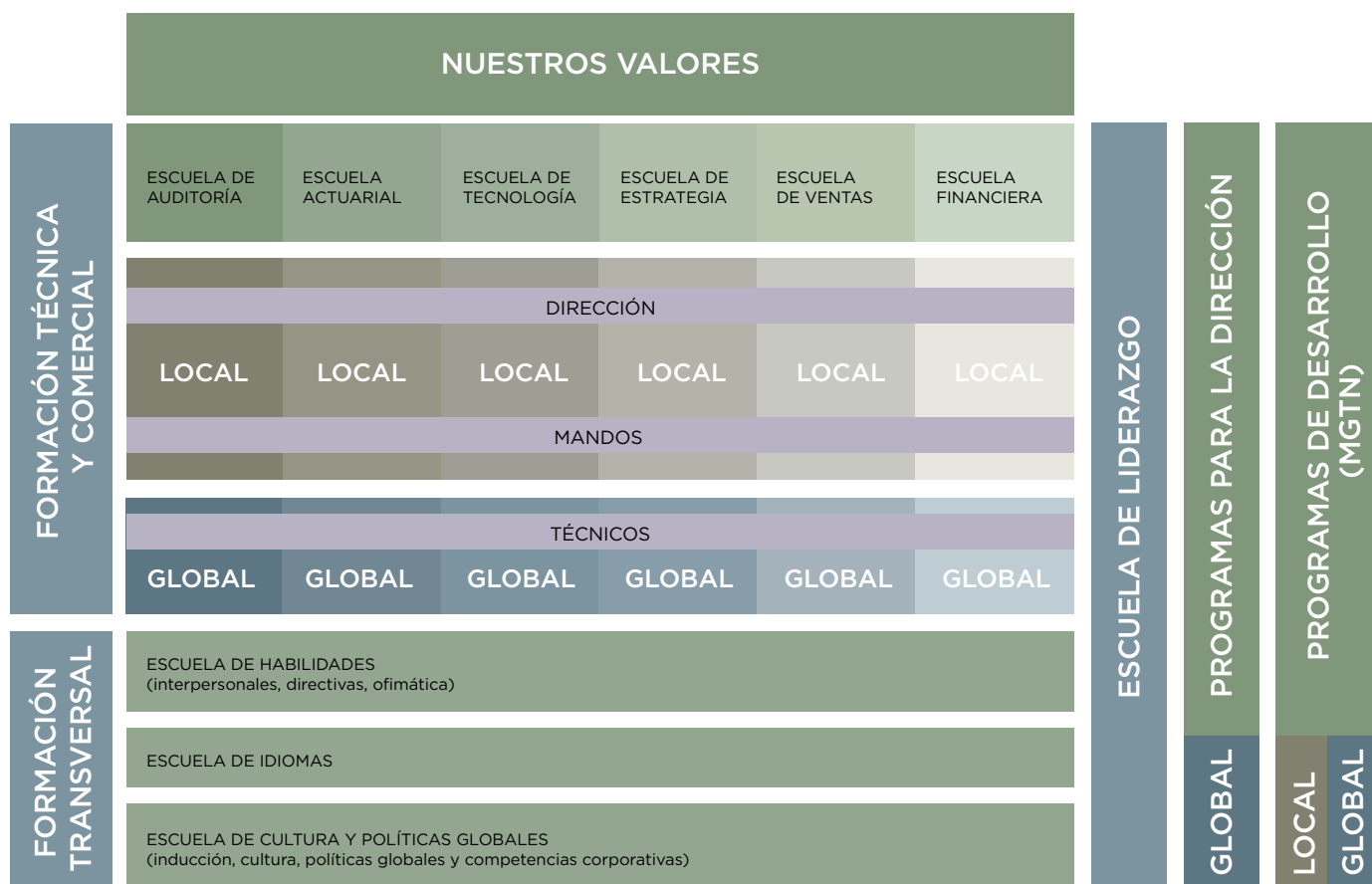
La formación interna es clave para MAPFRE y contribuye a transmitir la cultura interna y a compartir los conocimientos. Por ello, la Dirección de MAPFRE PUERTO RICO se involucra activamente, y más del 51 % de la formación se imparte internamente. En el 2013 en MAPFRE PUERTO RICO se invirtieron sobre \$92,000,00 dólares en formación.

El Modelo Global de Formación 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 Estrategia, Management, Dirección de Personas, Tecnología, 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, políticas corporativas, habilidades e idiomas; y programas de desarrollo, locales y globales.

Durante el año 2013 fue diseñada la UNIVERSIDAD CORPORATIVA MAPFRE que cuenta con un Campus presencial en Madrid, (Campus "Monte del Pilar"); y un e-Campus virtual interactivo, el que mediante un espacio "on-line" común para todos los países, "Compartiendo conocimiento", los empleados de MAPFRE en el mundo pueden conectarse en un nuevo entorno de aprendizaje colaborativo.

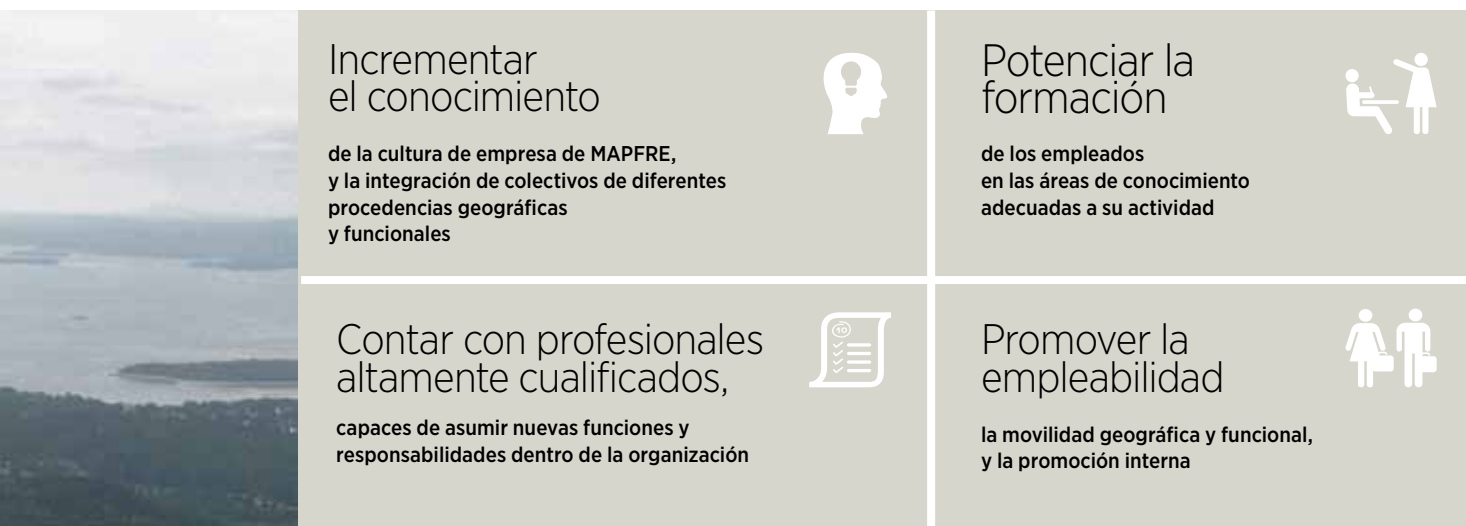
La Universidad cuenta con:

- > Escuelas Técnicas de Conocimiento
- > Escuela de Liderazgo para la Dirección
- > Escuela de Cultura, Políticas Globales, Habilidades e Idiomas
- > Escuela de Desarrollo Profesional



Todas las escuelas cuentan con programas presenciales y programas "e-learning", siendo algunos de ámbito global y otros de ámbito local.

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



### Horas de formación y número de asistencias por categorías:

CATEGORÍAS	PUERTO RICO	
	ASISTENCIAS	HORAS
DIRECCIÓN	39	858
JEFES	162	1,354
TÉCNICOS	1,050	6,515
ADMINISTRATIVOS	233	1,973
<b>TOTALES</b>	<b>1,484</b>	<b>10,700</b>

### Horas de formación y número de asistencias por modalidades de impartición de la formación:

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN	2013		2012	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN PRESENCIAL	761	8,086	2,570	12,321
FORMACIÓN E-LEARNING	704	2,282	488	835
MIXTA	19	332	781	1,994
<b>TOTALES</b>	<b>1,484</b>	<b>10,700</b>	<b>3,839</b>	<b>15,150</b>

### Horas de formación y número de asistencias por tipo de formación:

POR NATURALEZA DE LOS CONTENIDOS	2013		2012	
	ASISTENCIAS <sup>(1)</sup>	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	371	2,998	450	4,258
FORMACIÓN TÉCNICA	321	2,141	1,524	4,615
FORMACIÓN COORPORATIVA	792	5,561	1,865	6,277
<b>TOTALES</b>	<b>1,484</b>	<b>10,700</b>	<b>3,839</b>	<b>15,150</b>

(1) Número de participaciones en acciones formativas. Algunos empleados han participado en más de una acción.

En la **Escuela de Cultura, Políticas Globales, Habilidades e Idiomas**, se han desarrollado varios programas "e-learning" relacionados con la implantación de las políticas del Grupo.

CURSOS	Nº Asistentes 2013
Código de Ética y Conducta	501
Responsabilidad Social	647
Igualdad	483

En el año 2013, en MAPFRE PUERTO RICO, un total de 23 empleados han completado el programa de bienvenida e inducción.

Durante el año 2013 se ha desarrollado el Programa Corporativo presencial MISIÓN, VISIÓN y VALORES, que ha permitido transmitir a 8,026 empleados la nueva visión estratégica de MAPFRE y las competencias corporativas asociadas a nuestros valores.

### POLÍTICA DE COMPENSACIONES

MAPFRE se compromete a mantener una retribución justa, y para ello, aprobó su Política Retributiva en enero de 2013 con el fin de establecer las 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 equidad interna
- > Flexible y adaptable a los distintos colectivos y circunstancias del mercado
- > Alineada con la estrategia

En el ejercicio 2013, en MAPFRE PUERTO RICO se han abonado retribuciones por importe de \$38,733,215 millones de dólares. El 83% de estas cantidades corresponde a retribución fija y variable; el 6% a cotizaciones de los seguros sociales; el 10% a beneficios sociales; y el 1% a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable sobre retribución total del Grupo representa el 13%, con un peso en el salario de los empleados que oscila entre el 3 y el 22%, dependiendo del puesto de trabajo.

En general, todos los beneficios se ofrecen a los empleados con independencia de que su contrato sea fijo o temporal. El importe destinado en el 2013 ha beneficios sociales ha sido de \$2,372,399.47.

En MAPFRE PUERTO RICO se constituye anualmente un Fondo de Ayuda al Empleado para situaciones especiales normalmente derivadas de problemas de salud, que en el año 2013 ha otorgado prestaciones por un importe de \$6,244 dólares.

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 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 ha procurado mejorar los beneficios que ofrecemos, lo que representa aproximadamente hasta un 35% adicional a su salario.

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

Además, 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 obligatoriamente tienen que estar acogidos.

En el año 2013 los beneficios sociales y los empleados con derecho a ellos eran los siguientes:

% DE EMPLEADOS QUE HAN DISFRUTADO EL BENEFICIO RESPECTO A EMPLEADOS CON DERECHO	
TIPO DE BENEFICIO SOCIAL	PUERTO RICO
Seguro de Salud	91
Sistemas de Previsión Social	85
Seguro de Vida	100
Descuentos en seguros	64
Premio de permanencia en la empresa	33
Ayuda escolar para hijos	N/A
Premio de natalidad	N/A
Préstamos	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 períodos 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.
- > **Gimnasio**
- > **Regalo de Navidad por parte de la empresa**

#### CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

MAPFRE promueve el desarrollo profesional y personal de los empleados y considera que su desarrollo integral es positivo tanto para ellos como para la empresa. Por ello cuenta con una política activa y estructurada en materia de conciliación que facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y personal de los empleados; incrementa la satisfacción y el compromiso de los empleados con la empresa; atrae y fideliza talento; y favorece la productividad.

Asimismo, existen numerosas medidas para facilitar la conciliación de la vida personal y laboral, entre las que cabe destacar las siguientes:

- > Permisos por motivos personales o familiares (embarazo, matrimonio, traslado de domicilio, exámenes, consulta médica, incidencia familiar grave, adopción, etc.).
- > Descansos por maternidad y paternidad, y adopción o acogimiento.

MAPFRE PUERTO RICO fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados y las derivadas de su trabajo en la empresa. A esos efectos existen unas licencias sin sueldo que

en casos particulares y meritorios están disponibles a los empleados. Las mismas incluyen las siguientes categorías: por razones médicas familiares, por razones personales, licencia militar, incapacidad por accidentes de automóvil (ACAA) y Licencia Deportiva Especial- (Ley 49 de 27 de junio de 1987).

A pesar de que no existe una política de horario laboral flexible, se pueden considerar arreglos temporales cuando le surgen necesidades particulares, apremiantes e ineludibles a empleados. Por otro lado, no se contratan empleados a tiempo parcial permanentes, ni existe una política de trabajo a distancia o teletrabajo.

El siguiente cuadro refleja el número de empleados que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2013:

	Nº EMPLEADOS
<b>MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL</b>	<b>PUERTO RICO</b>
Horario laboral flexible	0
Trabajo a tiempo parcial	0
Jornada laboral reducida	8
Tele trabajo	0
Permisos retribuidos y no retribuidos	11
Excedencias por motivos personales o estudios	0
Programa integración empleados tras un permiso de larga duración	4

#### COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS Y CON LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

MAPFRE se compromete a escuchar y mantener un diálogo permanente con los empleados y con sus representantes, a ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes en el desarrollo del negocio.

Los canales de comunicación con los empleados son la intranet, el correo electrónico y los boletines digitales.

Los empleados tienen a su disposición recursos y herramientas como buzones, encuestas, blogs y foros, para conseguir una comunicación bidireccional y recibir sus comentarios y sugerencias.



MAPFRE cuenta con zonas para el empleado dentro de la intranet de la entidad donde se publica la información sobre gestión de personas, que incluye tanto noticias de interés como información sobre normativa interna. A través de dicha herramienta se accede al Autoservicio del Empleado que permite a los empleados, entre otras gestiones, la actualización de sus datos, la petición de beneficios sociales, la solicitud de vacantes o la realización de la evaluación del desempeño anual.

En MAPFRE PUERTO RICO tenemos 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.
- > **Nuestra MAPFRE** - boletín digital donde se comunica de forma interna a los empleados sobre temas relevantes como nombramientos, notificación de premios y reconocimientos, entre otros.



- > **Comunicación Institucional** - envío de comunicaciones oficiales mediante correo electrónico de parte del Presidente y del departamento de Mercadeo y Comunicación, entre otras áreas de interés para los empleados.
- > **EBS** - Este es un medio adicional de comunicación que MAPFRE PUERTO RICO utiliza para mantener informado a nuestros empleados en caso de cualquier contingencia o eventualidad que haya que tomar durante una emergencia.
- > **Buzón de Sugerencias** - canal de comunicación virtual en el que de manera confidencial pueden enviar sugerencias y/o comentarios directamente a la persona encargada de la unidad o departamento.

### REPRESENTANTE DE LOS EMPLEADOS

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

### SALUD Y BIENESTAR

MAPFRE ha asumido en su Código Ético y de Conducta el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, yendo más allá del propio entorno de trabajo e implicando a la familia del empleado. Para MAPFRE una empresa saludable es aquella donde la seguridad, la salud física y psíquica, y el bienestar del empleado son políticas estratégicas de la empresa que redundan en una mayor competitividad.

En todos los países MAPFRE desarrolla numerosas iniciativas en materia de salud y bienestar alineadas con el Mapa de Riesgos de la compañía, tanto preventivas como de promoción de la salud.

### 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, para lo cual, se dispone de los cauces representativos establecidos legalmente.

La acción preventiva se desarrolla de acuerdo con el plan de prevención específico de cada país, 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 relacionados al tema. 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 temas de seguridad y prevención de riesgos laborales.



En el área de Seguridad Corporativa, tenemos un comité denominado GREM (Grupo de Respuestas de Emergencia) que está compuesto por 29 empleados, representando el 4.5% de los empleados. A través del comité se han realizado actividades, así como cursos de continuidad en la preparación para situaciones de emergencia. También se realizó un Simulacro de terremoto en donde participaron todos los empleados.

### *Promoción de la Salud*

MAPFRE cuenta con un área de Asistencia y Promoción de la Salud, cuyo objetivo es optimizar la atención en el ámbito de la salud, estableciendo cauces y procedimientos de asesoramiento y apoyo médico y psicológico a directivos y empleados. Este servicio representa un valor añadido para las personas que trabajan en la empresa, y repercute en su mejor funcionamiento.

MAPFRE PUERTO RICO reconoce la importancia de la Educación en Salud como un factor que impacta positivamente en un comportamiento saludable, y 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.

Durante el 2013 se realizó una diversidad de intervenciones educativas que beneficiaron la compañía, así como orientaciones sobre el cuidado preventivo, el cuidado, manejo y control de condiciones agudas y crónicas. Se realizaron ferias y clínicas de salud para los empleados a lo largo del año, a modo de prevención de riesgos de salud con pruebas de VIH y VDRL. A su vez se enviaron boletines y cápsulas periódicas sobre temas médicos relacionados a diferentes condiciones de salud y cómo prevenirlas. Los programas de salud y bienestar son los 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 10 intervenciones en las que se enfocaron temas como: Manejo y control de la diabetes, Prevención de Dengue, Influenza AH1N1, MAPFRE FIT, Febrero: Mes Nacional del Corazón, Octubre: Mes de la Salud Mental y Emocional, entre otras.
- > **Charlas Educativas sobre temas de Salud**: Se llevó 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”**: Con el objetivo de contribuir a mejorar el estado de salud de nuestros asegurados se provee el diseño y distribución de material educativo sobre la importancia y beneficios de los servicios preventivos y del cernimiento temprano. 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”**: El 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.



Por otra parte la empresa realiza un seguimiento y control de las bajas laborales y en especial de las bajas de larga duración. Además, cuenta con un grupo que analiza situaciones especiales de empleados con problemas graves de salud.

Los datos de accidentes laborales y enfermedad común en los dos últimos años, han sido los siguientes:

	PUERTO RICO			
	2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes laborales	6	15	7	28
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	9,740	25,052	11,120.68	33,644.22
<b>Número de horas perdidas por accidente laboral</b>	<b>706</b>	<b>963</b>	<b>1,433.40</b>	<b>7,029.25</b>
<b>Porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas</b>	<b>2.2</b>	<b>3.0</b>	<b>2.7</b>	<b>4.3</b>

### SERVICIOS AL EMPLEADO

MAPFRE quiere contribuir a la mejora del entorno de trabajo a través de actividades que permiten la relación entre los empleados y fomenta el conocimiento y el trabajo en equipo. Los beneficios derivados de las actividades sociales organizadas por la empresa son múltiples.

- > INCREMENTAN LA MOTIVACIÓN Y COMPROMISO DEL EMPLEADO CON LA EMPRESA.
- > SE CONSIDERAN MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL MUY APRECIADAS Y VALORADAS.
- > ACTÚAN COMO ELEMENTO INTEGRADOR, YA QUE FACILITAN EL CONOCIMIENTO Y LA RELACIÓN DE PERSONAS DE DIFERENTES ÁMBITOS DE LA EMPRESA Y NIVELES JERÁRQUICOS.
- > PERMITEN COMPARTIR ACTIVIDADES DE OCIO, DEPORTE Y CULTURA.
- > MEJORAN LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA Y REFUERZA EL ORGULLO DE PERTENENCIA.

Las actividades sociales que se desarrollan anualmente están dirigidas tanto a empleados como a sus familiares.

Algunas de las principales actividades realizadas fueron:



Encendido de Navidad



Fiesta de Navidad

En el año 2013, un total de 750 empleados participaron en estas actividades sociales en MAPFRE PUERTO RICO.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

MAPFRE promueve el voluntariado corporativo de sus empleados y cuenta con un Programa General para ello, que establece las líneas básicas para el desarrollo de los Planes Locales de Voluntariado.

El Programa se lleva a cabo conjuntamente con la FUNDACIÓN MAPFRE a través de las actividades de voluntariado que ésta diseñada, organizada y desarrollada en 21 países de América, Asia y Europa.

Las actividades fueron de ámbito local e internacional, y se destacó el mes de noviembre como el “Mes Solidario MAPFRE”.



El voluntariado se consolida como uno de los programas corporativos con mayor repercusión en la sociedad, permitiendo canalizar el espíritu solidario de los grupos de interés de MAPFRE. A través de actividades solidarias coordinadas por la empresa, los empleados tienen gran relevancia en estas iniciativas. Con el voluntariado los empleados pueden ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas de su entorno inmediato, haciendo partícipes de esta iniciativa a sus familiares.

En MAPFRE PUERTO RICO se llevaron a cabo 20 actividades de voluntariado dirigidas a la infancia, adolescencia, personas con discapacidad, personas desfavorecidas, campañas solidarias, y donación de sangre durante el 2013, llegando a un total de 4,233 personas (directas e indirectas). Las horas dedicadas a los proyectos de voluntariado fueron 239. Tenemos un total de 179 voluntarios registrados.

Los empleados también participaron en 58 horas de formación presencial sobre diferentes temas relacionados con la actividad solidaria.





Actividad de cierre de año de los voluntarios de MAPFRE PUERTO RICO



Actividad de cierre de año de los voluntarios de MAPFRE PUERTO RICO



Renovación del Hogar Sor María Rafaéla



Mejoras a Hogar del Niño durante la actividad del día del Voluntariado de MAPFRE PUERTO RICO

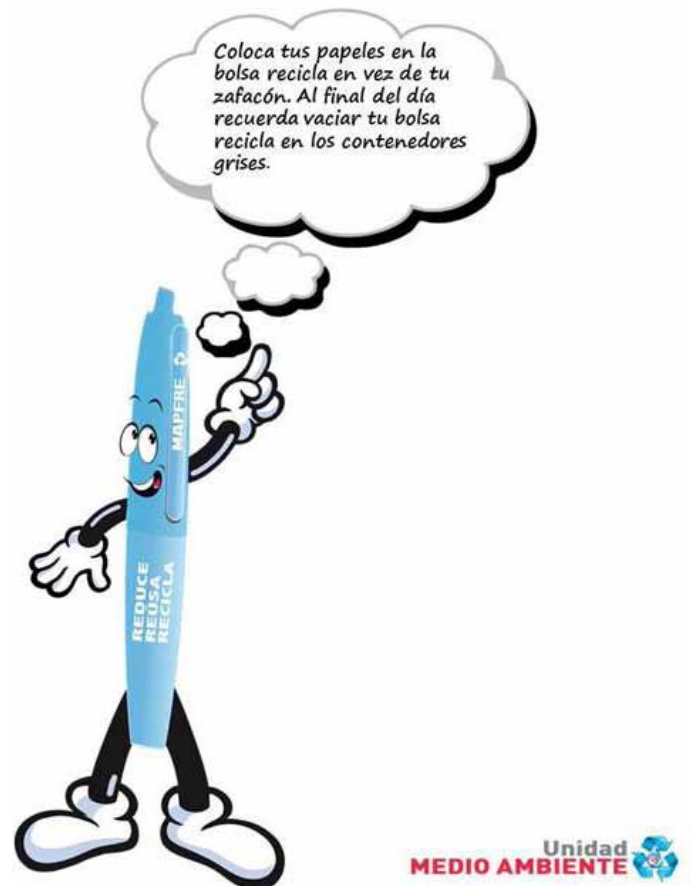
## SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

MAPFRE considera necesaria la participación de los empleados en la implantación y mejora de su Sistema de Gestión Medioambiental y Energética.

Los empleados son corresponsables junto con la empresa, de contribuir a minimizar el impacto que MAPFRE genera en su entorno. Por ello, se desarrollan planes de sensibilización medioambiental, para la cual se han diseñado cursos "e-learning", y además se difunde su política en esta materia tanto en la intranet como en la página web corporativa.

A continuación se destacan las "buenas prácticas de sensibilización" realizadas:

- > Feria interna medioambiental de ahorro de agua en Puerto Rico
- > Proyecto "Firma en verde", en el que más de 5,300 empleados de 39 países han seleccionado el mensaje corporativo de sensibilización sobre la impresión de correos electrónicos.



Campaña "Recy" de comunicación y sensibilización ambiental a empleados de MAPFRE PUERTO RICO




## COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Durante el 2013 se comenzó el programa de comunicación directa, “Desayuna con tu Presidente”. Este es un esfuerzo de comunicación vertical con los empleados para conocer de primera mano y “sin filtros”, sus inquietudes, ideas y propuestas.

Como parte de esta iniciativa, se le entrega a cada empleado un compromiso de Calidad al Servicio. Aquí se enfatiza la importancia del compromiso que cada uno de nosotros tenemos por reforzar la calidad en el trabajo que realizamos y de promulgar los valores de Nuestra MAPFRE.





### COMPROMISO DE CALIDAD AL SERVICIO

**¡NUESTRO COMPROMISO!**

La Sociedad del siglo XXI es extraordinariamente dinámica y obliga a empresas y personas a una constante evolución. A lo largo de su historia MAPFRE ha ido creciendo, ampliando sus actividades y su expansión internacional hasta convertirse en un gran grupo con presencia en 46 países de los 5 continentes y con una cartera de más de 23 millones de clientes en todo el mundo.

Pero los cambios son cada vez más profundos, más globales y más rápidos, por lo que se hace necesario un esfuerzo mayor para adaptarse a esta nueva realidad. Es por eso que MAPFRE ha redefinido sus objetivos y determinado los valores más relevantes sobre los que ha de sustentar la gestión de negocio.

El espíritu innovador que siempre nos ha caracterizado tiene como finalidad adaptar nuestra potente cultura empresarial a la nueva realidad económica y social, y a nuestra propia evolución interna. De esta manera podemos seguir cumpliendo y superando las expectativas de nuestros clientes, empleados, accionistas, colaboradores y de la sociedad en general.

MAPFRE ha adoptado una nueva estrategia corporativa global con la flexibilidad necesaria para adaptarse a la realidad particular de cada país y cada negocio, siempre con el cliente como eje central de nuestra actuación.

Este nuevo marco estratégico global de MAPFRE parte de tres conceptos esenciales: Visión, Misión y Valores.

**Visión**

MAPFRE quiere ser la aseguradora global de confianza.

Es lo que aspiramos a ser y cómo queremos ser reconocidos mañana. Queremos que cuando se habla de confianza en el sector, se hable de MAPFRE. La reputación es la esencia de la confianza y la confianza es la garantía del éxito.

**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.

Queremos basar nuestra actuación en el compromiso de una mejora permanente de la calidad de nuestro servicio dando un paso más allá en el modelo de relación con todos los colectivos implicados.

### Valores

Sobre los que vamos a orientar la construcción de esta nueva empresa para diferenciarnos de nuestros competidores.

- 1. Solvencia**  
Fortaleza financiera con resultados sostenibles. Diversificación internacional y consolidación en los diferentes mercados.
- 2. Integridad**  
La ética rige el comportamiento de todas las personas. Enfoque socialmente responsable en todas nuestras actividades.
- 3. 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.
- 4. Innovación para el Cliente**  
Afin de supervisión y mejora constante. Tecnología al servicio de los negocios y de sus objetivos.
- 5. Equipo comprometido**  
Implicación plena del equipo con el proyecto MAPFRE. Desarrollo y formación constante de las capacidades y habilidades del equipo.

Este es el marco del que debemos seguir para alcanzar nuestros objetivos.


**(EL FUTURO EMPIEZA HOY)**

MAPFRE (PUERTO RICO), consciente del impacto financiero que puede tener un servicio de excelencia, está comprometida, enfocada y decidida, a través de los valores antes mencionados, a buscar mejorar su servicio día a día para mantenerse competitiva, rentable y creciendo en el entorno económico que vivimos en la actualidad, contando para ello con el activo más valioso de la Compañía: el Recurso Humano.

Yo \_\_\_\_\_ habiendo leído lo anteriormente expuesto, me comprometo a ser consciente de que mis ejecuciones en el cumplimiento de mis deberes y responsabilidades como empleado de MAPFRE (PUERTO RICO), son claves para la consecución de las metas de la Compañía.

Reconociendo la importancia de que los clientes queden satisfechos con el servicio que les brindo, me comprometo, a ser promotor de los valores que promulga Nuestra MAPFRE y a hacer las cosas bien desde el principio, para que MAPFRE (PUERTO RICO) se mantenga siendo una Compañía referente en nuestro sector.

Para que así conste, firmamos, en San Juan, Puerto Rico, hoy 22 de marzo de 2013.

  
 Joaquín A. Castiella, Presidente & CEO

\_\_\_\_\_  
 Empleado

## MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes

MAPFRE ha centrado su estrategia en el cliente como eje de todas sus actuaciones, y ha continuado durante el año 2013 avanzando en esta línea para mejorar su eficiencia, reduciendo los costes operativos y beneficiando así a sus asegurados y clientes.

El compromiso, junto a la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de servicios y prestaciones de alta calidad, se articula mediante una amplia oferta dirigida a particulares y a empresas, y una profesionalizada red comercial que distribuye los productos de MAPFRE a través de múltiples canales.

MAPFRE es líder en varios mercados en los que opera. La cuota de mercado en Puerto Rico en el mercado No Vida es la siguiente:

PAÍS	Cuota de mercado No Vida*
Puerto Rico	14.1

El objetivo de MAPFRE es incrementar el número de clientes, fidelizar a los ya existentes y aumentar su vinculación, potenciando la venta cruzada de sus productos.

La amplia oferta de productos y servicios hace que el perfil del cliente del Grupo sea muy diverso, incluyendo tanto personas físicas como jurídicas, y dentro de éstas, pequeñas y medianas empresas como grandes grupos industriales o financieros. Por ello, se diseñan productos específicos para satisfacer las necesidades de cada segmento de cliente y prestar así un servicio integral y especializado de máxima calidad y eficiencia.

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. Por otro lado, la situación económica continúa y ejerce una presión adicional sobre el crecimiento de primas y sostenibilidad de los niveles de beneficios.

Es por ello que MAPFRE PUERTO RICO se mantiene

innovando y desarrollando productos y plataformas de servicio para beneficiar sus clientes y para poder mantener su crecimiento, y fortaleciendo los ingresos futuros y la apreciación de su capital.

Para MAPFRE PUERTO RICO es una satisfacción haber contado con la cantidad de 343,233\* clientes durante el 2013. Esta cifra refleja la cantidad total de clientes incluyendo el sector de fianzas.

*\* 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.*

### COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

MAPFRE, como empresa socialmente responsable, se caracteriza por su fuerte compromiso social en Puerto Rico.

Al igual que otros países en el mundo, Puerto Rico continúa atravesando momentos muy difíciles. Es por este motivo que MAPFRE en el 2013 enfocó su mensaje publicitario en llevar un mensaje de optimismo y lleno de esperanza. MAPFRE pretende crear ilusión en los puertorriqueños para que nos dé ansias de unirnos a mejorar el país.

Sentimos que tenemos una gran responsabilidad con las generaciones futuras y a través de este anuncio, queríamos dar el ejemplo, llevar un mensaje de unión, crear confianza, fortalecer nuestra autoestima. Mediante esta campaña aspiramos a reforzar y promulgar nuestros valores como lo son: la tolerancia, la integridad, el respeto, la honestidad, la dignidad, la lealtad, el compromiso, la ética, la confianza, la humildad y el autodominio.

De igual forma a través del Departamento de Comunicación y Mercadeo de la Compañía, se continúa el manejo y gestión de la información de la marca a nivel interno y externo mediante promociones en las sucursales, materiales informativos (folletos, hojas sueltas, posters), carpas, banderas, entre otros. Igualmente se utilizan grúas rotuladas, letreros en las oficinas delegadas, página corporativa en la web, cruza calles, entre otros.





Muestra de la campaña institucional de MAPFRE PUERTO RICO, "Es hora de volver a creer en Puerto Rico".

### INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS 2013

MAPFRE desarrolla una permanente labor de investigación para diseñar nuevos productos y servicios innovadores. La innovación se ha convertido en un pilar estratégico que permite mejorar el negocio e 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 y compartir las mejores prácticas de cada uno de los países y negocios.



Novedosa cubierta de MAPFRE PROTECTOR



Muestra del folleto promocional de I-CARE

PAÍS	RAMO	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
<b>PUERTO RICO</b> <a href="http://www.mapfrepr.com">www.mapfrepr.com</a> <a href="http://www.fedassist.com">www.fedassist.com</a>	Automóviles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trébol VIP: seguro de Automóviles a Todo Riesgo.</li> <li>- I-Care: póliza de Automóviles, que permite incorporar coberturas adicionales hasta los 7 años de antigüedad.</li> <li>- Ultimate Auto Care: seguro de Automóviles, que incluye cobertura de daños estéticos, entre otras.</li> </ul>
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MAPFRE Protector: póliza de Salud que incluye, entre otras, coberturas de hospitalización, quimioterapia, cirugía, etc.</li> </ul>
	Vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Póliza Escolar de Accidente Seguro Básico: seguro de Accidentes para estudiantes que incluye, entre otras coberturas, indemnización en caso de muerte accidental o asistencia fuera del país.</li> <li>- Seguro de Accidente para Centros de Cuidado Infantil: póliza que cubre los accidentes que puedan sufrir los niños en una guardería.</li> </ul>
	Patrimoniales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Employment Practices Liability Insurance: seguro de Responsabilidad Civil.</li> <li>- Póliza de Inundación Privada: póliza de Hogar que incluye cobertura de inundación.</li> </ul>
	Personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SegurViaje No Residentes: seguro de Viaje.</li> </ul>
	Asistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia en Carretera para vehículos pesaje Mediano: seguro de Asistencia en Carretera, que incluye, entre otras coberturas, el remolque del vehículo o el cambio de neumáticos.</li> <li>- I-Care: seguro de asistencia en carretera, que cubre avería mecánicas o eléctricas, entre otras.</li> <li>- Ultimate Car Care: Seguro de Asistencia en carretera que incluye servicios de reparación.</li> </ul>

Además, para prestar un servicio de calidad contamos con:

- > Centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas y un taller propio para la reparación de los vehículos.
- > Unidad Técnica de diagnóstico del automóvil para realizar revisiones gratuitas de los vehículos y fomentar así la seguridad.
- > Aplicación móvil (MAPFRE 360) para acceder a servicios del Grupo.



Aplicación MAPFRE 360

## PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTO CONTENIDO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

MAPFRE ha desarrollado productos dirigidos específicamente a colectivos de bajo nivel de renta, con el objetivo de favorecer el acceso de la población con menos recursos a productos aseguradores. Se trata de seguros con coberturas básicas adaptadas a las necesidades concretas de cada país y con primas reducidas, que se distribuyen, sobre todo, a través de canales no convencionales.

Este tipo de productos contribuye a prevenir y cubrir los riesgos personales de estos colectivos y fomentan la cultura aseguradora en los diferentes países en los que se comercializan.

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

<b>PUERTO RICO</b> <i>www.mapfrepr.com</i>	Ramo	Tipo de productos y/o servicios	% sobre el total de primas de la compañía	% sobre el total de primas en el ramo	Número de clientes asegurados
	Autos	Póliza Trébol: Seguro de automóviles que incluye, entre otras coberturas, Asistencia en Carretera.	0.02	0.06	319
Seguro de Responsabilidad Obligatorio: Póliza de Automóviles		0.23	0.92	5,692	

Asimismo, el compromiso de MAPFRE por la conservación medioambiental, el fomento del ahorro y la eficiencia energética así como la voluntad de hacer frente al cambio climático, se manifiesta, entre otras acciones, a través de la creación de productos aseguradores específicos, tanto para proyectos

relacionados con el desarrollo sostenible como para la gestión del riesgo ambiental.

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

Seguro	Descripción del Producto
Seguro RC Ambiental	Póliza de Transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos. Este producto se comercializa en Estados Unidos.

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, con previa aceptación por parte de MAPFRE PUERTO RICO.



## RECLAMACIONES Y QUEJAS

MAPFRE vela por preservar la confianza de sus clientes cumpliendo con su compromiso de otorgarles la mejor atención y promoviendo la implantación interna de órganos de protección de sus derechos en todos los países donde opera.

En Puerto Rico, los reclamos de los asegurados tradicionalmente han sido atendidos por el ente regulador, la Oficina del Comisionado de Seguros. La legislación vigente no requiere que se tenga un órgano interno que atienda las quejas de los clientes.

No obstante, en MAPFRE PUERTO RICO se continúan tomando medidas para la constante mejora en la atención y satisfacción del cliente, siendo ésta una de las fortalezas de la Empresa.

La Oficina del Comisionado de Seguros admite para trámite toda queja que se le presenta.

Todo asegurado inconforme con una determinación presenta su queja ante la Unidad de Investigaciones de la Oficina del Comisionado de Seguros. La entidad a su vez procesa y canaliza los reclamos ante las aseguradoras.

En la Unidad de Automóviles hay un recurso encargado de la Calidad y Servicio al Cliente, con el propósito de atender quejas o reclamaciones de clientes insatisfechos.

Existe además, un sistema de control de quejas, llevando un registro de cartas con quejas de clientes manteniéndose las mismas identificadas por ramo, número de reclamación, ajustador y fecha de recibo. También se mantiene un registro con cartas de agradecimiento y buen servicio.

		RECLAMACIONES Y QUEJAS 2013									
DIVISIÓN / MAPFRE	PAÍS	Volumen			Resueltas / Signos					Pendientes 12/2013	
		Admitidas	Recibidas No admitidas	Pendientes A/A	Total	Estimadas	Desestimadas	Otros Signos	No admitidas		Total
<b>AMÉRICA</b>	Puerto Rico	32	2	0	34	32	2	0	0	34	0

Por otro lado, en la Oficina del Comisionado del Seguro se admitieron a trámite 56 reclamos, de los cuales 27 fueron resueltos durante el ejercicio 2013. La principal recomendación que la Oficina del Comisionado del Seguro ha realizado es que se deben de atender las reclamaciones dentro del término de 90 días de haber recibido las mismas. El término de resolución de reclamaciones por parte de la Oficina del Comisionado de Seguros es indeterminado, por lo que no tenemos control en ese aspecto.



## FIDELIZACIÓN Y CALIDAD EN MAPFRE

Con el objetivo de prestar un servicio cercano a los clientes e incrementar su vinculación, MAPFRE lleva a cabo diferentes acciones de fidelización y venta cruzada, teniendo siempre en cuenta que cada cliente o asegurado requiere una gestión distinta adaptada a sus necesidades. Para ello, se han desarrollado diferentes programas de fidelización. Estos programas incluyen promociones, descuentos y ofertas exclusivas y benefician a 4,476,935 millones de socios en todo el mundo.

Asimismo, se trabaja de forma permanente para conseguir elevados niveles de calidad en el servicio que se presta a los asegurados y clientes, especialmente para que la resolución de los siniestros se realice de forma rápida, eficaz y equitativa.

Este compromiso de calidad es una constante en todos los países en los que MAPFRE opera y se refleja en la confianza depositada por los clientes, como demuestran los índices de renovación en los principales países en los que el Grupo está presente.

País	Clientes que renuevan anualmente su seguro en %
Puerto Rico	<b>77.0</b>

En el área de Reclamaciones Auto se continúa midiendo el grado de satisfacción del cliente por medio de la herramienta “e-encuestas” y tarjetas físicas, que se les entregaron a los clientes al momento de recoger su pago por concepto de la Indemnización.

En enero 2013 las encuestas se llevaron a cabo únicamente por Internet (total 41). A partir de febrero se hicieron cambios en las preguntas y se añadieron las encuestas físicas a las encuestas de INTERNET, para un total de 3,695 personas que contestaron el cuestionario. Esto equivale al 16% del total de reclamaciones pagadas durante el año, las cuales fueron 23,790. La media de satisfacción 2013 fue 86%.

De las encuestas realizadas para medir la satisfacción

general de los clientes, las principales conclusiones que se desprenden son las siguientes:

Negocio de Automóviles durante el ejercicio 2013 PUERTO RICO			
% clientes que calificaron el servicio recibido como Excelente y Bueno	% clientes que calificaron el servicio recibido como Regular	% clientes que calificaron el servicio recibido como pobre	% clientes que no contestó
<b>88%</b>	<b>7%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>

Negocio de Automóviles PUERTO RICO			
% clientes que consideran que la tramitación de su reclamación fue muy ágil y ágil	% clientes que consideran que la tramitación de su reclamación fue normal	% clientes que consideran que la tramitación de su reclamación fue lenta	% clientes que no contestó
<b>77%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>

Asimismo, se llevan a cabo controles internos de gestión para evaluar los tiempos de respuesta y estudiar las incidencias y reclamaciones; se realizan visitas de control de calidad; y se completan encuestas de satisfacción al cliente. En estas encuestas se hace un seguimiento especial sobre la resolución de las solicitudes; la calidad ofrecida y percibida en términos de forma de acogida; la expresión oral, utilización del lenguaje; el tratamiento de las llamadas; la solución al primer contacto; y el conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas.

Estos informes permiten hacer un seguimiento periódico sobre la calidad percibida por los clientes, así como de la evolución de la cartera y establecer acciones específicas encaminadas a la fidelización y reducción de las anulaciones. Asimismo, para los empleados que prestan atención a los clientes se establecen planes de

formación específicos en las habilidades propias de la labor que desempeñan y en técnicas necesarias para su trabajo, entre las que destacan:

- > Orientación al cliente
- > Técnicas de atención al cliente
- > Estrategias de venta telefónica
- > Manejo de conflictos
- > Comunicación interpersonal
- > Productos MAPFRE
- > Procedimientos internos  
(gestión de cobros y reclamaciones)

MAPFRE PUERTO RICO contaba en el 2013 con un total de 7 personas dedicadas a la calidad, en el departamento de Informática hay un total de cuatro personas dedicadas a la calidad. El departamento de Calidad cuenta con un total de 3 empleados. Además, MAPFRE PUERTO RICO cuenta con un grupo de 21 empleados que colaboran como Promotores de Calidad, siendo portavoces de la calidad en sus respectivos departamentos y áreas de trabajo, dando seguimiento y llevando estadísticas mensuales de la correspondencia devuelta y la corrección de direcciones.

En el 2013 se llevaron a cabo varias acciones relacionadas al tema de Calidad. Durante los meses de septiembre y octubre se ofrecieron 2 talleres para los empleados sobre los formatos de direcciones postales y los nuevos cambios en el Correo Postal. A estas asistieron 60 empleados.

Otra de las iniciativas de Calidad realizadas en el 2013 fue la realización y entrega a cada empleado de un Compromiso de Calidad al Servicio. En este documento se enfatiza la importancia del compromiso que cada uno de nosotros tenemos de reforzar la calidad en el trabajo que realizamos y de promulgar los valores de Nuestra MAPFRE. El compromiso se entregaba al final de una iniciativa de comunicación directa: “Desayuna con tu Presidente”, actividad en donde los empleados dan a conocer de primera mano y “sin filtros”, sus inquietudes, ideas y propuestas.

## PLATAFORMAS TELEFÓNICAS

En el ejercicio 2013 en MAPFRE PUERTO RICO, el número total de llamadas atendidas por los centros telefónicos ha ascendido a 416,607.

En los cuadros siguientes se incluye una selección de datos con los que se evalúa la evolución del funcionamiento de los servicios telefónicos.

PAÍS	LLAMADAS COMERCIALES		
	Nº llamadas entrantes	Nº llamadas contestadas	% contestadas
PUERTO RICO	25,401	23,138	91

PAÍS	LLAMADAS PRESTACIONES		
	Nº llamadas entrantes	Nº llamadas contestadas	% contestadas
PUERTO RICO	45,520	40,798	90

PAÍS	LLAMADAS ATENCIÓN GENERAL		
	Nº llamadas entrantes	Nº llamadas contestadas	% contestadas
PUERTO RICO	386,782	352,671	92

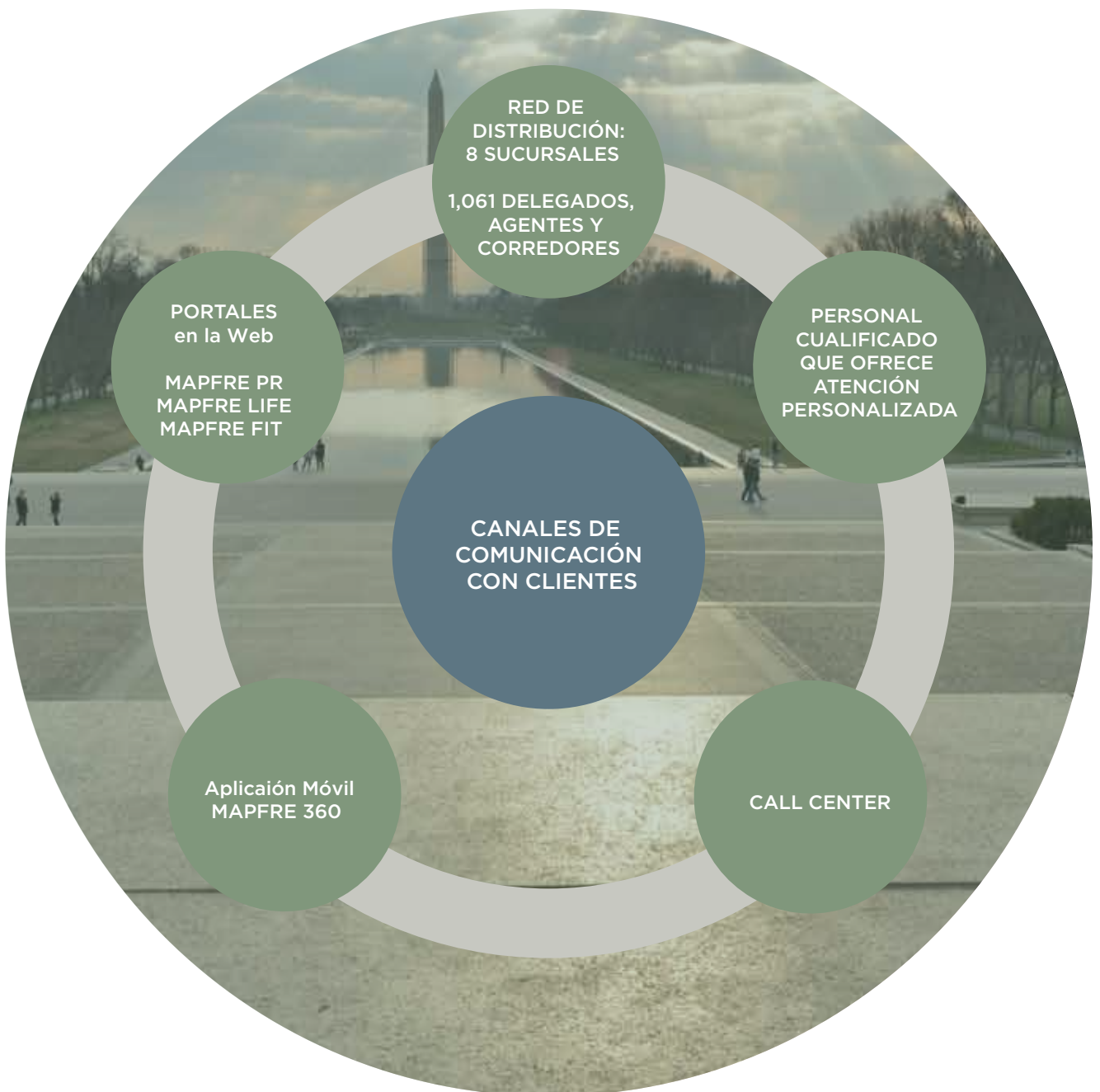
La confidencialidad y seguridad sobre los datos personales que los clientes proporcionan a MAPFRE es un compromiso irrenunciable. Para ello existen procedimientos específicos, entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad de los trabajadores, colaboradores y proveedores, así como auditorías periódicas, que permiten garantizar la protección de los datos de los clientes.

MAPFRE es también consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir su imprescindible protección.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La apuesta de MAPFRE por la multicanalidad implica distribuir los productos a través de diferentes vías (oficinas, internet, teléfono, acuerdos con entidades, etc.) ofreciendo a los clientes la posibilidad de que ellos elijan el canal que prefieran para relacionarse con la empresa.

En Puerto RicoLa comunicación entre MAPFRE y sus clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:



- > **La red propia de distribución del Grupo**, integrada por 8 sucursales que facilitan una atención personal y directa a través de 1,061 delegados, agentes y corredores.
- > **Agencias Generales**, 16 entidades con las que el Grupo tiene acuerdos para la comercialización de sus productos.
- > **Personal específico**, altamente cualificado para dar respuesta a los clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con especialistas con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los diferentes mercados.
- > **Plataformas telefónicas**, que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros y servicios que tienen contratados.
- > **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.
- > **Portal MAPFRE**, a través de la páginas [www.mapfrepr.com](http://www.mapfrepr.com) los clientes pueden, entre otras acciones, cotizar determinados productos, consultar sus pólizas, notificar reclamaciones, pedir duplicados de documentos, consultar comunicaciones o avisos de cobro, entre otros.
- > **MAPFRE 360**, es la aplicación móvil que permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.
- > **Portal MAPFRE Fit**, provee a los asegurados de MAPFRE SALUD una herramienta adicional para vivir una vida más saludable y productiva. Facilita a los usuarios con herramientas interactivas personalizadas, sesiones educativas y eventos

motivacionales. Le provee al participante un informe confidencial y privado de su estado de salud, alineado con sus expectativas para perder, ganar o mantener el peso de una manera saludable.

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.

## **MAPFRE PUERTO RICO, los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos**

---

En MAPFRE, la comercialización de productos y servicios se sustenta, en la mayoría de los países en los que opera, mediante una amplia red de distribución de mediadores y colaboradores con los que mantiene un diálogo permanente a través de estructuras comerciales específicas. La relación de la compañía con este Grupo de Interés responde al compromiso de mantener con estos profesionales y entidades colaboradoras unas relaciones honestas y constructivas que favorezcan la confianza y el desarrollo mutuo.



El Grupo, en el marco de su estrategia multicanal, apuesta por el mantenimiento de redes propias y por la utilización de otros canales de distribución para ofrecer al cliente todas las opciones posibles de contacto y relación con la entidad. La orientación al cliente, la oferta global de productos y la adaptación a las particularidades jurídicas y comerciales de cada uno de los mercados en que está presente son algunas de las claves del éxito de su modelo de negocio, basado en la captación y fidelización de clientes como motor de crecimiento futuro.

MAPFRE PUERTO RICO cuenta con una red de oficinas a través de la isla. 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.

La red comercial de MAPFRE PUERTO RICO está compuesta por 8 sucursales a los que se suman otros puntos de venta correspondientes a diferentes acuerdos de distribución.

OFICINAS	2013	2012
<b>Puerto Rico</b>		
Propias	8	26
Agencias Generales	16	15
Oficinas Delegadas	0*	16

*\* Durante el 2013, 8 de las 16 oficinas delegadas se incorporaron dentro de 5 de las 7 sucursales que tenemos en la Isla. Los delegados de las restantes, se convirtieron en Agentes Independientes.*

El modelo de organización comercial desarrollado en Puerto Rico tiene como objetivo avanzar en la mejora de la orientación al cliente particular y empresa, y aprovechar sinergias para incrementar la eficiencia e impulsar, de forma ordenada, el enlace de los distintos canales de distribución.

## PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN

En la mediación de seguros, MAPFRE colabora con diferentes figuras o perfiles comerciales. 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.

RED COMERCIAL	2013	2012
<b>Puerto Rico</b>		
Propias	889	746
Agencias Generales	7	16
Oficinas Delegadas	165	144
<b>TOTAL</b>	<b>1,061</b>	<b>906</b>

Por otro lado, MAPFRE mantiene acuerdos de colaboración con las principales asociaciones de mediadores, corredurías, productores de seguros, entidades microfinancieras y otros organismos vinculados a la mediación. Estos acuerdos favorecen la mejora continua de la relación con los mediadores y el desarrollo de actividades conjuntas que facilitan la profesionalización de la mediación en seguros.

## RELACIONES CON LOS MEDIADORES

Las relaciones de MAPFRE con las entidades y profesionales que colaboran en la distribución de sus operaciones se desarrollan con vocación de estabilidad, permanencia y profesionalidad.

Mediante el modelo de distribución comercial con mediadores y redes propias se destaca el alto nivel de vinculación de estos profesionales con la entidad y el bajo índice de rotación que existe en este ámbito. A esta vinculación contribuye la globalidad de la oferta del grupo, que aporta a sus mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades

específicas de cada cliente y el compromiso de la compañía con estas redes de distribución. Los mediadores valoran también muy positivamente la solvencia y reputación de MAPFRE, por lo que ambos aspectos refuerzan su gestión con el cliente.

El principal canal de servicio con que cuenta MAPFRE PUERTO RICO es su red de Sucursales así como Oficinas Delegadas estratégicamente ubicadas en toda la Isla. En las mismas, los gerentes, suscriptores y demás personal están altamente capacitados para brindar el servicio de calidad a los clientes, así como a los representantes autorizados y productores. 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.

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](http://www.mapfrepr.com) y [www.mapfrepr.net](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.

Es también objetivo de MAPFRE fomentar la conciencia medioambiental entre sus mediadores, impulsando prácticas respetuosas con el medio ambiente que constituyen, además, un ahorro en el consumo de papel y energía.

Por otra parte, el año 2013 comenzó con nuestro más importante evento, la Reunión Anual de Productores, Representantes Autorizados y Agencias Generales. En el evento se logró reunir a más de 350 invitados, siendo esto una excelente asistencia.

El presidente Joaquín Castrillo se dirigió a los invitados con un mensaje motivador y reconoció el trabajo

excepcional del año. Aprovechó para felicitar y agradecerles a todos el compromiso y fidelidad para con la Empresa.



Joaquín Castrillo, se dirige a los asistentes a la décimoprimer reunión de Representantes Autorizados, Productores y Agencia Generales

Entre las actividades más esperadas de la noche se develaron los ganadores a la Convención Anual 2013 siendo los destinos a visitar, Valencia y Madrid. Durante el evento, a su vez, se premian los invitados que han logrado las metas establecidas haciéndoles entrega de una placa.



Convención 2013, Valencia - Madrid

Con los cambios gerenciales, fueron presentadas las nuevas estructuras organizacionales, así como los logros alcanzados durante el año 2012.

La Convención del 2013 se llevó a cabo en las ciudades de España, Valencia y Madrid, donde alrededor de 90 invitados, siendo estos Representantes Autorizados, Agencias Generales y Directivos de MAPFRE PUERTO RICO nos acompañaron.



Noel Colón recibe uno de los más altos galardones que otorga MAPFRE PUERTO RICO, el Trébol de Oro, durante la Convención 2013

Uno de los momentos emotivos de la Convención fue durante la Cena de Gala celebrada en Valencia donde se hizo entrega de uno de los más altos galardones que otorga MAPFRE PUERTO RICO, el Trébol de Oro 2013, este año recayendo en la Agencia General Seguros N. Colón, Inc. constituida por el Sr. Ángel Manuel Colón Malavé, presidente de la agencia y sus hijos Noel y Tato como se les reconoce. Lo acompañaron a recibir el premio sus esposas e hijos, quienes forman parte de la Empresa. Cabe reconocer que durante la noche la Agencia había sido reconocida también como una de las Agencias Generales del Año 2013. Esta era la primera vez que una Agencia General es galardonada con este premio.

Por otra parte, en el 2013 se desarrollaron mejoras a servicios ofrecidos en mapfrepr.net para nuestros colaboradores comerciales como el Portal de Comisiones, y se desarrolló una nueva herramienta para permitir el Registro de Prospectos que fueron desarrolladas con miras a estrechar la relación con ellos y facilitar sus gestiones.

Por otra parte, MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de sus colaboradores una variedad de herramientas entre las que se encuentran:

- > **Tronador** - ésta permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- > **Tronweb** - herramienta que permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- > **MAPFREPR.NET** - plataforma que consta de cuatro centros de gestión que les permite ser más ágiles en la venta y administración de sus pólizas y que se detallan a continuación:

**MAPFRE Administration Center:** Este centro de gestión centralizó toda la información de nuestros asegurados proveniente tanto de Tronador como de Tronweb, dos de nuestros sistemas operativos de emisión de pólizas. Esta integración permite consultar y analizar completamente la cartera de nuestros representantes autorizados, productores, agencias generales y bancarias, desde un sólo punto sin tener que navegar en diferentes portales o sistemas. Además, permite consultar la última situación de la póliza, como la historia de la misma por diferentes criterios de búsquedas. A su vez, posee varias opciones avanzadas que permiten agilizar ciertas actividades que normalmente se llevan a cabo en la póliza:

- > Integración con nuestro sistema de Corrección de Direcciones (ACS - Address Correction System) para facilitar los cambios de dirección y teléfono del asegurado. Dicho sistema permite endosar simultáneamente las direcciones de varias pólizas de un mismo asegurado de ser necesario.
- > Integración con el MAPFRE Payment Center para poder pagar recibos pendientes en línea.

- > Permite cambiar algunos datos de las pólizas de forma muy sencilla.
- > Permite consultar la experiencia de una póliza o de un grupo de pólizas de un mismo asegurado.
- > Permite consultar el “Perfil del Asegurado”. En esta opción cualquier persona de la fuerza de venta autorizada, puede consultar el nivel de fidelización de su asegurado con MAPFRE PUERTO RICO tomando en cuenta el volumen de negocio que tiene ese asegurado en particular con la compañía.

**MAPFRE Issuance Center:** le permite al representante autorizado, productor, agencia general y bancaria, cotizar una gama más amplia de ramos de negocios por la web, como lo son: Auto Privado, Auto Plan, Auto Plus, Cotizador Combinado para pólizas de Auto, Etch, Vivienda, Multiplan Personal, Credit Life, Cáncer/MADH, CoverAll.

**MAPFRE Payment Center:** le permite al productor poder efectuar pagos electrónicos a las pólizas de forma instantánea a través de los siguientes métodos: tarjetas de crédito, débito de cuenta de cheques, ahorros y/o cheques electrónicos.

**MAPFRE Claims Center:** es un módulo que permite a los productores acceder a la consulta del estatus de las reclamaciones de sus clientes, accediendo a fotos y estimados de las mismas.

#### OTRAS HERRAMIENTAS:

- > **MAPFRE 360** es una aplicación para “Smartphones” que le permite al cliente acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones.
- > **El portafolio de Reportes** es creado especialmente para las agencias generales regulares y bancarias. Éste permite analizar, al finalizar el mes, los principales indicadores y métricas del negocio de las Agencias Generales. Este portafolio de agencias generales es un informe gerencial en el cual se consolida información de diversas áreas y conceptos del negocio importantes para el análisis de la gestión de agencias generales tales como: seguimiento presupuestario de

primas, comportamiento histórico de la producción, estadísticas de producción por línea de negocio y tipo de endoso, cancelaciones de pólizas, estadísticas de retención de negocios, estadísticas de prima media, estadísticas de producción y siniestralidad, estadísticas de efectividad de cotizaciones y primas pendientes de cobro. El informe se distribuye a las Agencias Generales vía email en el transcurso de los primeros cinco (5) días de cada mes.

> **Bank Center Extranet** es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de 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 Y FORMACIÓN

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.

Otro aspecto que también distingue a MAPFRE en su relación con mediadores es la importancia concedida a la formación. MAPFRE le facilita a sus representantes autorizados y productores cursos de educación continua requeridos por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico para mantener sus licencias activas. Los cursos de ramos personales y comerciales fueron ofrecidos por universidades acreditadas en las instalaciones de MAPFRE con el fin de cumplir con las 30 horas-crédito que se requieren cada dos años.

MAPFRE PUERTO RICO también mantiene un programa de formación llamado Seminario de Agentes Nuevos que se lleva a cabo cuatro veces al año y donde los participantes toman formación técnica, comercial y corporativa para presentarles los productos, guías de suscripción y procesos de MAPFRE PUERTO RICO. Durante el 2013 se llevaron a cabo 4 programas para 48 nuevos agentes de seguro cumpliendo un total de 1,152 horas de formación.

A lo largo de 2013 la formación se ha distribuido de la siguiente forma:

Mediadores	Tipo	Horas
Comercial	Presencial	1,152
Técnica	Presencial	8

### 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 2013 MAPFRE PUERTO RICO mantuvo 10 acuerdos previamente firmados con bancos y entidades financieras, lo que generaron 228 puntos de venta; y con centros de concesionarios 8 acuerdos, generando 10 puntos de venta.

Al cierre de 2013, MAPFRE PUERTO RICO contaba con 4 acuerdos de distribución que complementan la actividad comercial de su red.

MAPFRE PUERTO RICO distribuyó sus productos en 2013 a través de 8 oficinas de banca seguros:

País	Tipo	Núm. de acuerdos
Puerto Rico	Banco Popular Doral Bank Reliable Financial	8

### 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 asegura transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece el Código Ético y de Conducta, y la nueva Norma Corporativa de Compras, aprobada por la Comisión Delegada en el mes de junio de 2013.

Dicha norma, de carácter global, tiene por objeto establecer los criterios y principios de obligado cumplimiento que debe observar cualquier contratación que se realice en nombre de MAPFRE, y la gestión de la relación con los proveedores del Grupo, tanto los de servicios operativos de negocio, como los proveedores de soporte, garantizando un proceso ético y socialmente responsable en la actuación de todos los intervinientes en la cadena de suministros en cualquier empresa del Grupo y en cualquier parte del mundo.



## 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 2013 con 14,166 Proveedores. En 2013, el costo total facturado por los proveedores ascendió a más de 99 millones de dólares, con el siguiente detalle:

Tipología	Número de Proveedores	Costo
Servicios Generales	883	\$16,848,766
Específicos del negocio	13,173	\$72,829,985
Tecnológicos	110	\$9,358,340

## CANALES DE RELACIÓN CON 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 los proveedores proveen sus credenciales al Departamento de Proveedores y además se formaliza la relación mediante la firma de un contrato. La firma del contrato es un factor indispensable ya que obliga a mantener una serie de requisitos tales como licencias, seguros de impericia médica, certificados de licencias de narcóticos, equipos,

dependiendo de su especialidad, entre otros. 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](http://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, 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 PROVEEDORES Y RELACIÓN CON ELLOS

MAPFRE espera de sus proveedores y contratistas que desarrollen su actividad bajo el compromiso de un comportamiento basado en la integridad y la ética profesional, evitando los conflictos de intereses, la extorsión, el soborno o cualquier otra forma de corrupción, así como cualquier práctica de competencia desleal o contraria a los derechos humanos (principalmente laborales y de seguridad y salud en el trabajo) o al respeto del medio ambiente, tanto en su actividad como en el desempeño del servicio que prestan.

La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse dentro del marco de la Ley y de los principios básicos establecidos en el Código Ético y de Conducta y la Norma Corporativa de Compras, con criterios técnicos, profesionales y económicos adecuados, y siempre atendiendo a las necesidades e intereses del Grupo.

Se tiene en cuenta, entre otros factores, la importancia del proveedor para la empresa, su poder de negociación y su volumen de negocio con el Grupo, no pudiendo

éste suponer más del 50 por 100 de la facturación total del proveedor, estableciendo como criterio general recomendable que la facturación no debe superar el 25 por 100. Las excepciones a este límite deberán aprobarse en los órganos de dirección de la entidad.

Como regla general, no se deberá contratar con personas físicas y, si así fuera por interés del Grupo, se deben adoptar las medidas necesarias para evitar que éste se convierta en un proveedor dependiente del mismo. Para ello, se aplicará la norma general mencionada de que la facturación total no supere el 50 por 100 de los ingresos. Este tipo de contrataciones se deberán validar especialmente con las respectivas áreas jurídicas para su adecuada realización.

Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE. Ningún empleado 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.

La nueva Norma Corporativa de Compras establece que las fases del proceso de compras, que a continuación se detallan, deben desarrollarse con la máxima objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, y todos los participantes en el proceso, tanto los compradores que actúen en el nombre de MAPFRE como los proveedores, deben cumplir fielmente los compromisos. Éstas son las fases establecidas:

- > Análisis de necesidades
- > Homologación para cada tipología de proveedor.
- > Análisis de las capacidades aportadas por los distintos proveedores y de su cobertura geográfica.
- > Acreditación de flexibilidad ante cambios

- > Proceso de negociación, estableciendo los precios/tarifas de mercado a aplicar.
- > Revisión de la calidad del bien o servicio, con análisis de valores añadidos, mediante implantación de modelos de gestión que permitan su medición.
- > Verificación del cumplimiento de condiciones contractuales.
- > Proceso de pago

Toda contratación busca además una actuación respetuosa con el medio ambiente, promoviendo en la prestación del servicio las buenas prácticas y los valores implantados en MAPFRE, y que se recogen en la Política Medioambiental y Energética del Grupo.

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

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

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

#### *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, éstos 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.

#### **HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES**

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

Son requisitos generales imprescindibles para alcanzar la consideración de proveedor homologado el contar con una actuación en el mercado compatible con los principios éticos del Grupo, realizando toda su actividad dentro del marco jurídico vigente y, en concreto, cumpliendo la legislación regulatoria de su actividad; y encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, de prevención de riesgos laborales y obligaciones tributarias.

Será motivo de no homologación de un proveedor el negarse a firmar o incumplir alguna de las cláusulas de Protección de Datos; Tratamiento de Datos de Proveedores; Carta de Compromiso Medioambiental y Energético; Cláusula de Igualdad para Proveedores; Declaración de relación de contratistas, accionistas o personas vinculadas con el proveedor, que puedan tener con personas vinculadas a MAPFRE; y Cláusula de Responsabilidad Social.

### FIDELIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La satisfacción de los proveedores con MAPFRE es alta, siendo la rapidez en el pago uno de los factores más valorados. Su rotación es, en general, reducida.

Las razones más habituales de las bajas son el incumplimiento de sus obligaciones, o su inadaptación a los requerimientos del servicio en cada momento.

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

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

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

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

cumplimiento de las fechas y tareas expuestas en dicho documento.



## FORMACIÓN

MAPFRE PUERTO RICO mantiene también un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin los proveedores reciben, de forma general, información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía sobre la calidad.

Junto a la formación técnica, los proveedores particulares y empresas tienen acceso a los principios institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno y la política de Responsabilidad Social del Grupo.

En general, es práctica habitual el desarrollo de sistemas, materiales, dossiers formativos, herramientas y cursos "on-line" y presenciales para proveedores, que faciliten su labor y mantengan actualizados sus conocimientos sobre modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos y otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones.

En Puerto Rico se ofrece formación especializada en sistemas informáticos y se mantiene informados a los proveedores sobre la Política Medioambiental y Energética de MAPFRE.

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

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

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

sobre los diferentes ramos de negocio. En los casos que sean necesarios, se les solicita a la propia compañía proveedora que capaciten sus recursos.

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









# 6

## Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

El concepto de Responsabilidad Social para MAPFRE integra una parte muy importante del comportamiento con el entorno, asumiendo el compromiso de “contribuir a satisfacer las necesidades presentes y futuras de la Sociedad”. De ahí la importancia del desarrollo de la actividad empresarial de manera responsable y respetuosa con el Medio Ambiente teniendo en cuenta los tres pilares de la Política Medioambiental y Energética.

INTEGRACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA ENERGÍA EN EL NEGOCIO

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA

PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA

(VER. POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA. PUBLICADA EN WWW.MAPFRE.COM)

### Estrategia medioambiental de MAPFRE

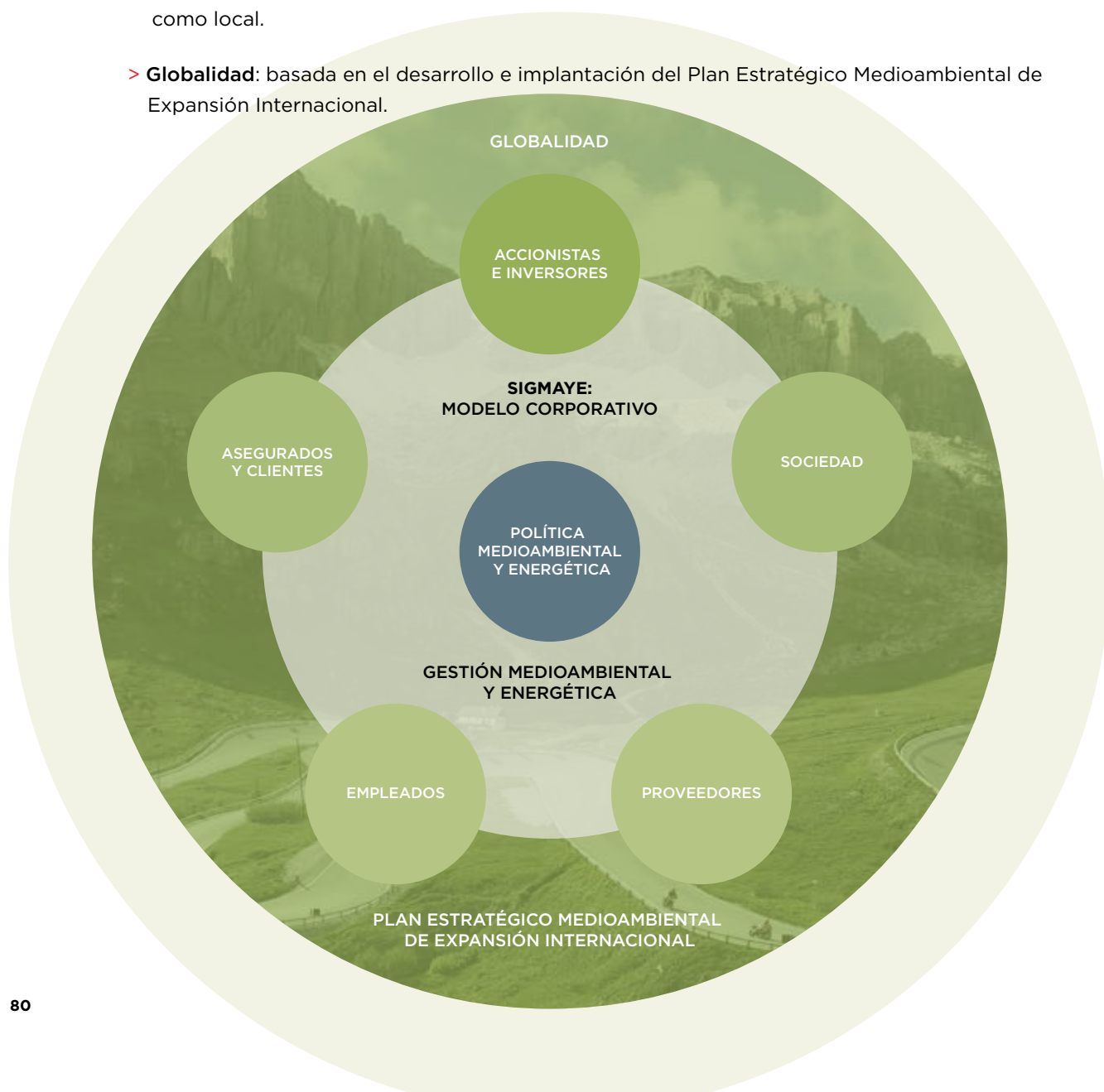
El Grupo ha puesto en marcha un proyecto estratégico de gestión medioambiental, basado en la mejora continua de sus actuaciones y orientado hacia la contribución al desarrollo sostenible.

Este proyecto tiene establecidas sus bases en la Política Medioambiental y Energética con el objetivo de lograr la implantación global en las entidades del Grupo a través de la estrategia basada en las siguientes líneas de actuación:

- > Desarrollo e implantación de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), basado en las Normas Internacionales ISO 14001.

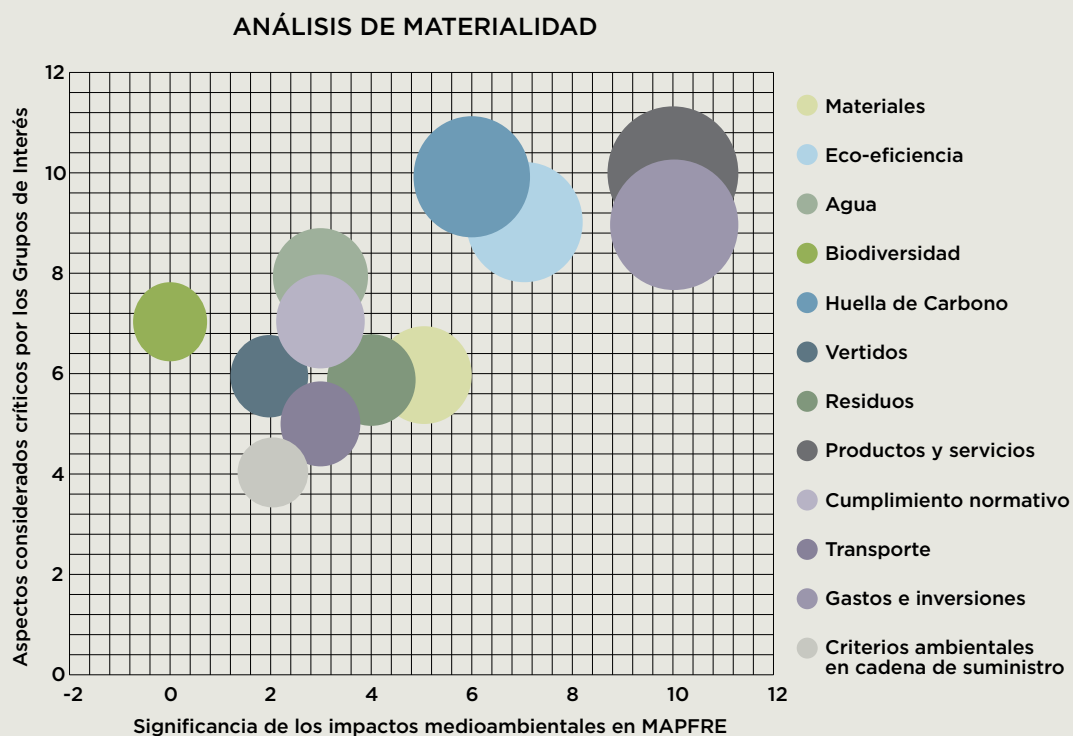
> Definición de líneas de actuación específicas para los siguientes grupos de interés de MAPFRE:

- > **Asegurados y Clientes:** búsqueda permanente de soluciones asegurables de carácter ambiental y prestación de servicios ambientales a los clientes.
- > **Accionistas e Inversores:** adhesión a los principales programas e iniciativas en los que se valora la gestión ambiental de la empresa.
- > **Sociedad:** cumplimiento de la legislación ambiental y energética de aplicación, utilización de los recursos de manera racional y evaluación permanente para la optimización del uso de los mismos, así como difusión y promoción de prácticas medioambientales a través de foros nacionales e internacionales como mecanismo de contribución a la sociedad.
- > **Proveedores:** establecimiento de criterios ambientales para la toma de decisión en los procesos de compras corporativas, así como procesos para extender los compromisos ambientales y energéticos a la cadena de valor y cálculo de huella ambiental asociada a sus servicios prestados.
- > **Empleados:** formación y sensibilización a través de diversas iniciativas tanto de carácter global como local.
- > **Globalidad:** basada en el desarrollo e implantación del Plan Estratégico Medioambiental de Expansión Internacional.



> **Análisis de materialidad medioambiental:** Desde la Dirección de Medio Ambiente, se ha llevado a cabo un análisis inicial de aquellos aspectos ambientales que por su relevancia, tanto para la entidad como para los grupos de interés anteriormente citados, se han considerado “materiales”.

En el presente informe anual, se hace referencia a cada uno de estos aspectos:



#### ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES CLAVES DE MAPFRE PUERTO RICO

- > PRODUCTOS Y SERVICIOS (Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes) Pág. 58
- > EVALUACIÓN DE PROVEEDORES (Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores) Pág. 71
- > ECO-EFICIENCIA Pág. 85
- > HUELLA DE CARBONO Pág. 86



## Objetivos y planes estratégicos en MAPFRE PUERTO RICO

MAPFRE PUERTO RICO establece su estrategia medioambiental mediante planes de carácter trienal y objetivos anuales, cuyo grado de cumplimiento es una muestra del desempeño del Grupo.

### OBJETIVOS AMBIENTALES Y ACTUACIONES 2013

OBJETIVO	ACCIONES
INCREMENTAR UN 10% EL RECICLADO DE PAPEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación de un sistema de gestión del papel confidencial.</li> <li>- Campaña “Bolsa Recicla” (Distribución de la bolsa a los empleados, comunicación vía Intranet y por e-mail, incluyendo cartel “Bolsa Recicla”).</li> <li>- Colocación de cartel “Recicla” junto a las impresoras / contenedores de papel.</li> <li>- Distribución de material de sensibilización de reciclado de papel a empleados (Campaña de comunicación vía Intranet y correo electrónico).</li> <li>- Control de la cantidad de papel reciclado mediante solicitud de datos al gestor de papel (IFCO).</li> <li>- Diseño del indicador y análisis de su evolución.</li> </ul>
RECICLAR UN 70% DEL TÓNER CONSUMIDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de material de sensibilización de uso responsable del tóner (Cartelería “Recicla Tóner”).</li> <li>- Implantación de recogida de tóner a través de Help Desk con la compañía XEROX y a través del Departamento de Servicios Administrativos con Facsimile Paper Connection.</li> <li>- Distribución material de sensibilización de reciclado de tóner a empleados (Campaña de comunicación vía Intranet y correo electrónico).</li> <li>- Control del consumo de tóner mediante solicitud de datos a proveedores (Xerox y Facsimile Paper Connection).</li> <li>- Desarrollo del indicador y análisis de su evolución.</li> </ul>
REDUCIR UN 10% EL CONSUMO DE AGUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación de medidas técnicas de reducción del consumo de agua: perlizadores, cambio de válvulas en aseos.</li> <li>- Colocar carteles “Ahorra agua”.</li> <li>- Distribución de material de sensibilización de consumo responsable de agua entre los empleados (Campaña de comunicación vía Intranet y correo electrónico).</li> <li>- Control mensual del consumo de agua mediante las facturas.</li> <li>- Desarrollo del indicador y análisis de su evolución.</li> </ul>
REDUCIR UN 10% CONSUMO DE ENERGÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de medidas técnicas de ahorro y eficiencia energéticas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de la máquina de Aire Acondicionado del Gimnasio.</li> <li>- Cambio de lámparas regulares a lámparas LED en el estacionamiento de oficiales.</li> <li>- Colocación de Sensores de Vacancia y Ocupación en diferentes áreas del Edif. MAPFRE: Archivos, Salones de Conferencia y Oficinas.</li> <li>- Cambio de las Manejadoras del 1er Piso.</li> <li>- Cambio de Unidades de Aires Acondicionados del Archivo de la Sucursal de San Juan por unidades inverter.</li> <li>- Instalación de lámparas LED en el estacionamiento de Visitantes y cambio del foco de la caseta de guardia.</li> </ul> </li> <li>- Colocar carteles “Ahorra energía”.</li> <li>- Distribución de material de sensibilización de uso responsable de la energía (Campaña de comunicación vía Intranet y correo electrónico).</li> <li>- Control mensual del consumo de energía mediante las facturas.</li> <li>- Desarrollo del indicador y análisis de su evolución.</li> </ul>
REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL UN 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de las impresoras para imprimir por defecto a doble cara.</li> <li>- Distribución de material de sensibilización de consumo de papel a empleados (Campaña de comunicación vía Intranet y correo electrónico).</li> <li>- Control del consumo de papel de impresoras mediante solicitud de datos a la Unidad de Compras y al Departamento de Servicios Administrativos. Desarrollo del indicador en base a consumo de papel y análisis de su evolución.</li> </ul>

Durante el 2013 MAPFRE Puerto Rico ha reducido su impacto al medio ambiente gracias a la implementación de su Sistema de Gestión Medio Ambiental. En comparación con el año 2012 hemos reducido en el Edificio MAPFRE el consumo de los siguientes parámetros: El consumo energético en un 7.2%, el consumo de agua en un 10.1%, el consumo de papel en un 23.8%, el consumo de Pilas en un 53.4%, y el consumo de Tóner de Impresoras Personales en un 16.6%. Le agradecemos a todos nuestros compañeros por ser parte esencial de tan importante logro.

Por otra parte, en el Plan 2014-2016, se han establecido líneas de actuación enfocadas a continuar con la expansión del Plan Estratégico en entidades internacionales, así como a mejorar las operativas de obtención, verificación y reporte de datos a nivel global y en concreto aquellos relativos a la huella de carbono y eco-eficiencia de MAPFRE PUERTO RICO.



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN 2014-2016

**E-LEARNING CORPORATIVO:** actualización y desarrollo de nuevos contenidos sobre sostenibilidad y huella ambiental

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE CONCIENCIACIÓN Y DIVULGACIÓN MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVO**

**AMPLIACIÓN DEL ALCANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO MEDIOAMBIENTAL CORPORATIVO**

Certificación de nuevas Sedes de Entidad e inicio de diagnósticos y planes estratégicos locales en países internacionales

Ampliación del alcance del Sistema Integrado de Gestión medioambiental y energética para la implantación y certificación de nuevas sedes de entidad conforme a la ISO 50001 de Gestión Energética

**MEJORA DE LA ECO-EFICIENCIA DE MAPFRE**

**DEFINICIÓN DE NUEVOS PROCESOS PARA EL CÁLCULO Y VERIFICACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO CORPORATIVA DE MAPFRE**

Desarrollo e implantación de procedimientos corporativos e instrucciones locales para el cálculo y verificación de la huella de carbono en MAPFRE

Desarrollo de pruebas piloto de control y ahorro en oficinas directas de España y desarrollo del plan de implantación

Definición del nuevo Plan de Eficiencia Energética de MAPFRE y adopción de compromisos

## Gestión medioambiental y energética en MAPFRE PUERTO RICO

### GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

En línea con el Plan Estratégico de Expansión Medioambiental a nivel corporativo, desde el 2010 en MAPFRE PUERTO RICO se han integrado medidas en la gestión local de la empresa de acuerdo a los criterios medioambientales. Esto con el propósito de la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental conforme la norma ISO 14001.

Algunas de las medidas que ha tomado MAPFRE PUERTO RICO son el remplazo de luminarias y otros equipos por opciones eco amigables, campañas internas de sensibilización con los empleados para fomentar la importancia de la colaboración de cada uno promoviendo una cultura responsable con el ambiente, la creación de un sistema para disponer adecuadamente de los residuos como papel, periódico, plástico, tintas y equipos electrónicos, entre otros. Con la realización de estas medidas, desde el 2010 hemos alcanzado una reducción de consumo de energía en un 21%. En el consumo de agua hemos logrado disminuir un 47% y en el consumo de papel un 30%, así como otras medidas. Todas estas acciones han tenido un impacto directo en la disminución de la generación de residuos, en su correcta disposición, en el uso responsable de los recursos y el respeto al medioambiente que nos rodea.

Tabla de número de empleados en el edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO:

INDICADOR	2012	2013	Variación interanual (reducción o incremento)
Nº empleados Sede Social (Edificio San Juan)	664	553	-16.72%

### GESTIÓN ENERGÉTICA

Debido a la madurez del Sistema Integrado de Gestión en su parte ambiental, se está impulsando la gestión energética conforme a los principios definidos en la política de referencia de MAPFRE PUERTO RICO en esta materia, para implantar de manera transversal y global las directrices de eficiencia energética y cambio climático.



● CERTIFICACIÓN SIGMAYE

Puerto Rico

## CASO DE ÉXITO: Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental bajo la norma ISO 14001 en el edificio de Hato Rey (Puerto Rico)

Una muestra fehaciente del efecto de la implantación de la gestión medioambiental en los edificios de MAPFRE, la constituyen los ahorros obtenidos en el edificio sede del Grupo MAPFRE PUERTO RICO, en el que, partiendo de una situación de relativa eficiencia energética, se han conseguido los resultados que se muestran en el gráfico.



## ECO-EFICIENCIA

MAPFRE PUERTO RICO, de acuerdo a la estrategia establecida a través de su Política Medioambiental y Energética, desarrolla acciones para satisfacer, de forma sostenible, sus necesidades energéticas. De esta manera, a la vez que se afianzan los compromisos asumidos relacionados al cambio climático, se consiguen ahorros económicos. Dentro de las medidas de Eco-eficiencia realizadas en 2013, tanto a nivel corporativo como local, destacan las siguientes:

- > Desarrollo de una Norma de Compras Corporativa en la que se incorporan, de manera específica, criterios energéticos en la homologación y selección de proveedores.

- > Creación del Comité Operativo de la Unidad de Medio Ambiente.
- > Creación de procedimiento para utilizar acondicionadores de aire fuera de horas regulares.
- > Aprobación de la Certificación del Plan de Manejo de Desperdicios Sólidos de la Autoridad de Desperdicios Sólidos de Puerto Rico (ADS).
- > Entrega de la bolsa "Recicla" de la campaña Recicla Papel en todo MAPFRE PUERTO RICO.
- > Participación de la campaña de la Hora del Planeta 2013.



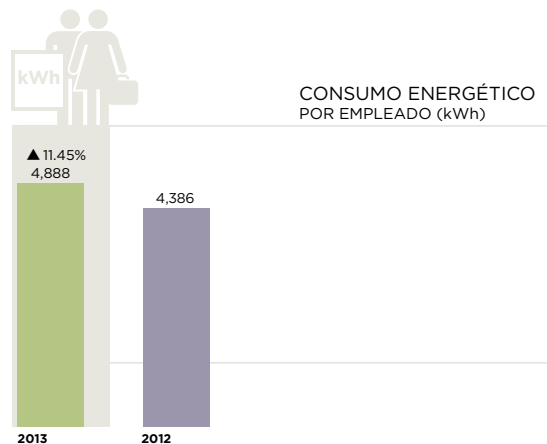
- > Implementación de la norma que regula que todo papel generado en MAPFRE PUERTO RICO sea tratado como papel confidencial.
- > Actualización de los criterios ambientales en los contratos de los proveedores.
- > Campaña Ahorra Agua y envío de comunicado de sensibilización a través del afiche Ahorra Agua.
- > Incorporación e Instalación de utilidades eficientes (bombillas LED) en los estacionamientos de visitantes, empleados y alta gerencia del edificio Principal de MAPFRE PUERTO RICO.
- > Creación de Campaña de las 3 R's: Reúsa, Reduce y Recicla.
- > Campaña de Reciclaje de aluminio, plástico, cartón, papel de revista y papel de periódico.
- > Instalación de manejadora Carrier en el área del gimnasio del edificio principal de MAPFRE PUERTO RICO.
- > Colocación de sensores de ocupación de lámparas en oficinas del edificio MAPFRE.
- > Colocación de mezcladoras de alta eficiencia en los baños del edificio MAPFRE.



Tabla de Consumo de Energía de la Red para 2012-2013

Indicadores de desempeño medioambiental	EDIFICIO SEDE (SAN JUAN) MAPFRE PUERTO RICO		
	Unidad	2013	2012
<b>Energía</b>			
Consumo de energía de la red	kWh	2,703,096	2,912,342
Energía eléctrica consumida / empleado	kWh	4,888.06	4,386.06
Consumo de gasóleo	galones	1,269.60	947.30
Energía eléctrica consumida / empleado	Galones	4,888.06	4,386.06

A continuación se reflejan indicadores globales que representan la intensidad energética de MAPFRE PUERTO RICO:



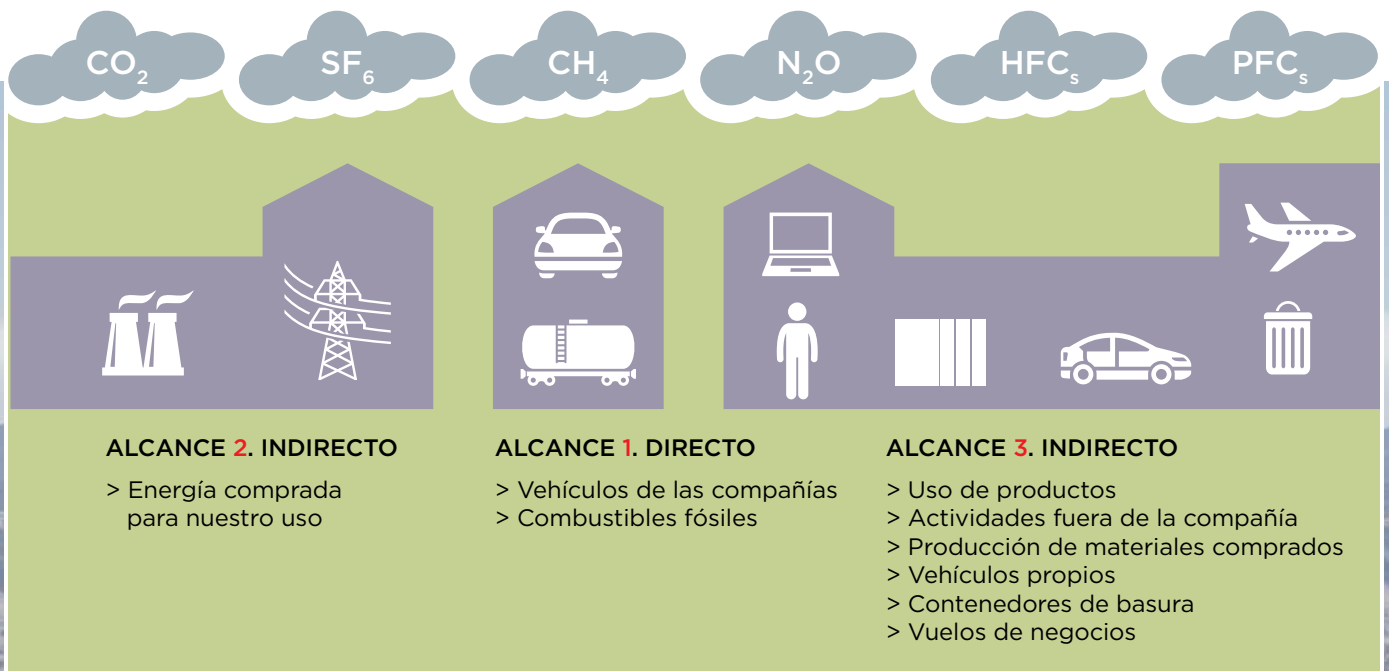
## Huella de carbono

Uno de los grandes desafíos a los que nuestra entidad se enfrenta es el de alcanzar un desarrollo económico sostenible y competitivo, así como contribuir a la mejora del medio ambiente, reduciendo, entre otras, las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (en adelante GEI) y otros gases contaminantes.

Por ello, MAPFRE determina, cuantifica y evalúa la huella de carbono ocasionada por su actividad, basándose en las siguientes normas y metodologías:

- > Metodología propuesta para el Sector Oficinas, por "The Greenhouse Gas (GHG) Protocol. A Corporate accounting and reporting standard", del World Business Council for Sustainability Development.
- > Las nuevas categorías incluidas en el Alcance 3 se obtienen según la clasificación del Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard del GHG Protocol.
- > Se emplean factores de emisión específicos de acuerdo con las directrices del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) de 2006 para los inventarios nacionales de GEI y otras fuentes documentales y bibliográficas contrastables. La clasificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) contempladas en el inventario se realiza conforme a los alcances que muestra el siguiente gráfico:





A continuación se presenta el inventario de emisiones de CO<sub>2</sub> de MAPFRE PUERTO RICO para cada uno de los alcances:

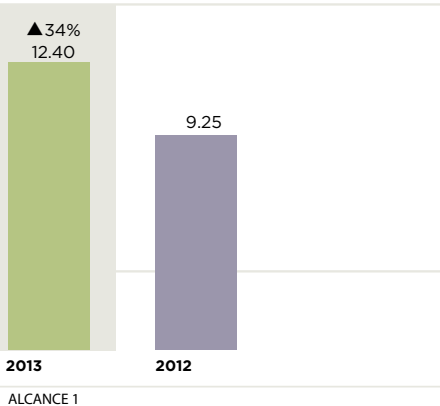
**Alcance 1.** Emisiones directas de GEI, entendiéndose por éstas, las que son controladas por la propia compañía, las que proceden de edificios, oficinas, talleres y vehículos pertenecientes a la flota. MAPFRE aplica programas de mantenimiento y control, cuyo objetivo no es sólo asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera cumplen los parámetros que establece la normativa, sino que su rendimiento es óptimo y, por tanto, sus emisiones son las mínimas.

**Alcance 2.** Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica originado por las actividades que se llevan a cabo en el interior de sus establecimientos.

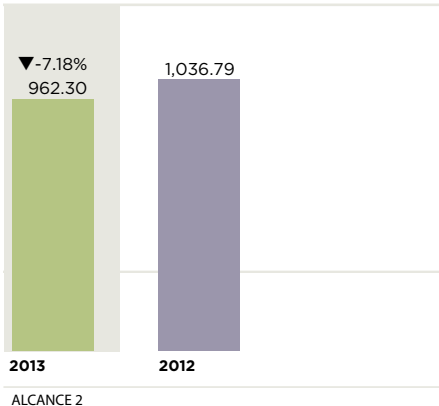
MAPFRE hace un seguimiento de los consumos, lo que nos permite evaluar el efecto de los programas e iniciativas de ahorro de energía, tanto individual como agrupada, que lleva a cabo la compañía.

**Alcance 3.** Emisiones indirectas correspondientes a los bienes y servicios requeridos para la actividad empresarial. MAPFRE ha calculado las correspondientes a viajes de empresa en la flota de vehículos.

EMISIONES DE CO<sub>2</sub> (Tm)



EMISIONES DE CO<sub>2</sub> (Tm)



EMISIONES DE CO<sub>2</sub> (Tm)

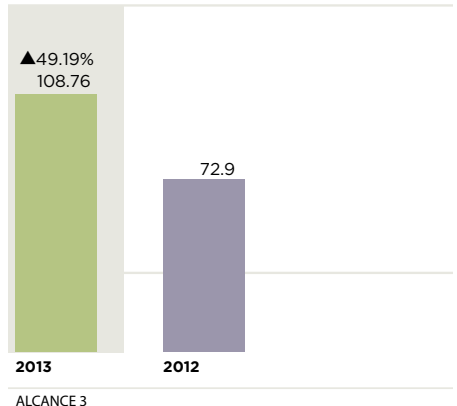
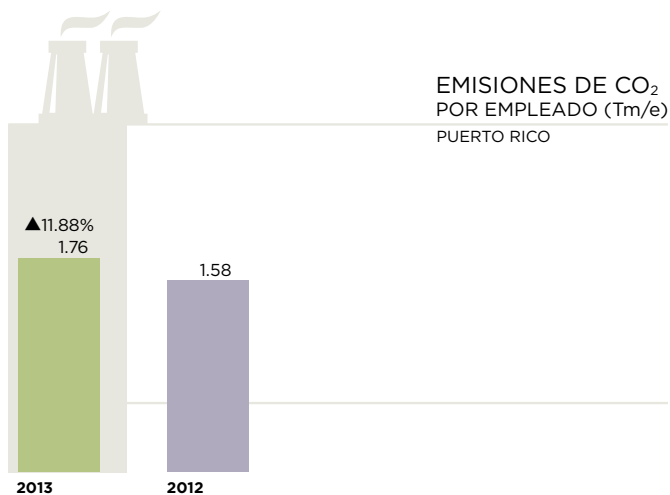


Gráfico. Emisiones de co2 / empleado



A continuación se detallan para el Alcance 3 las diferentes iniciativas llevadas a cabo que tienen por objeto reducir las emisiones relacionadas con bienes y servicios de la actividad empresarial:

OBJETIVO	INICIATIVAS
TELECOMUNICACIONES	Los programas de reducción de estas emisiones se centran, por un lado, en el desarrollo del teletrabajo, y por otro, en la promoción de las conferencias, videoconferencias, que evitan desplazamientos de los empleados entre distintas zonas geográficas
REDUCCIÓN CONSUMOS	Ecoeficiencia en edificio y control de consumos impulsadas por el ISO 14001 Proyectos de adquisición de papel “cero emisiones”
TRANSPORTE EMPLEADOS	MAPFRE PUERTO RICO pone una serie de servicios a disposición de los empleados para promocionar medidas de movilidad sostenible buscando alternativas al vehículo privado: - En MAPFRE PUERTO RICO disponemos de un servicio de guaguas para la movilización de empleados al edificio de la sede.

## Gestión de recursos

### GESTIÓN DEL AGUA

MAPFRE PUERTO RICO es consciente de la importancia que tiene realizar una gestión adecuada del agua en la conservación de los ecosistemas, así como en el proceso de adaptación al cambio climático. Por eso, con el lema “Cada gota cuenta”,

se han venido desarrollando actuaciones dirigidas tanto a la sensibilización de los empleados en su uso como en el control operacional de este aspecto en el mantenimiento de los edificios:

- > Instalación de medidas de ahorro de agua (perlizadores, válvulas de bajo consumo, aireadores, mezcladoras de alta eficiencia).
- > Mantenimiento continuo para la detección y reparación de fugas.
- > Campañas de sensibilización para empleados.

Desde el inicio de las actuaciones medioambientales en MAPFRE PUERTO RICO, se han logrado importantes ahorros en el consumo de agua de los edificios. Un ejemplo de ello es la reducción de consumo de agua superior al 30% que ha experimentado la sede de Puerto Rico en la que se ha implantado y certificado en 2013 el sistema corporativo de gestión medioambiental.

# Ahorra Agua

**MAPFRE con el Medio Ambiente**

Usa la doble descarga de los inodoros. Ahorrarás 1 galón de agua aproximadamente.

Cierra el grifo mientras te lavas los dientes o al afeitarse, lograrás ahorrar unos 2.65 galones de agua cada vez.

Dúchate en lugar de bañarte y recuerda cerrar el grifo mientras te enjabonas. ¡Bañarte consume 4 galones más que ducharse!

Arregla inmediatamente las pérdidas de agua de los grifos, duchas o cañerías. El goteo de un grifo puede llegar a suponer un consumo de 40 galones/mes.

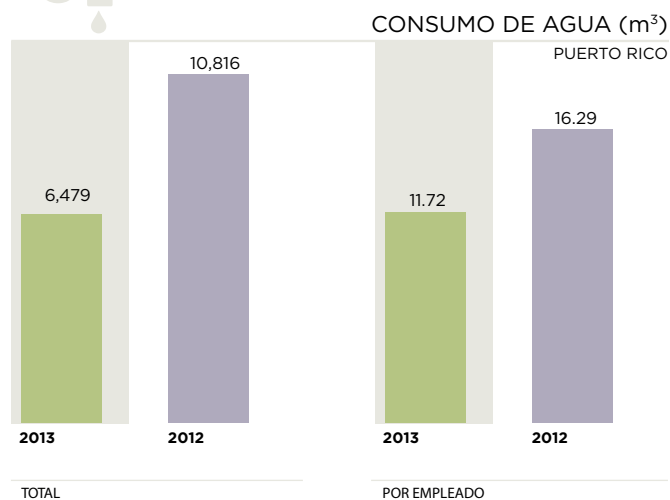
Aprovecha al máximo la capacidad de tus electrodomésticos, y usa los programas de lavado económicos. Recuerda que lavar a mano supone un consumo del 40% más de agua.

Riega tus plantas al atardecer o anochecer, evitarás las pérdidas de agua por evaporación. Además, si eliges plantas nativas ahorrarás agua y productos químicos.

Lava el carro con cubo y esponja. Con la manguera consumes hasta 132 galones de agua, mientras que con cubo sólo usas 13 galones.

Para cualquier consulta dirígete a: medioambiente@mapfrepr.com

Unidad de Medio Ambiente



### GESTIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL EN MAPFRE PUERTO RICO

La implantación progresiva del proceso de gestión centralizada de impresión, que incluye la monitorización de los trabajos de impresión y la preferencia de configuraciones de ahorro que incorpora la mayoría de los equipos ofimáticos, conlleva un importante ahorro de papel y consumibles, lo que ha contribuido al descenso en los consumos de dichos recursos, como se muestra en la tabla adjunta.

La implantación progresiva de compra corporativa con criterios medioambientales ha dado lugar a la utilización de papel procedente de otras materias primas.

De igual forma, se generaliza el uso de papel respetuoso con el medio ambiente: el papel de copias es libre de cloro (ECF), y se ha ampliado el alcance de los certificados de explotación sostenible para el papel consumido.

INDICADORES DE CONSUMOS DE PAPEL Y TÓNER	Unidad	2013	2012
Total consumo de papel	lbs	69,625	91,354
Consumo tóner impresoras personales	ud	256	307
Consumo tóner impresoras Xerox	ud	230	nd

Otras actuaciones de ahorro de recursos que cabe destacar son las implantadas sobre políticas de impresión.

## Gestión de residuos

En el marco del sistema integrado de gestión y reforzando el modelo de gestión centralizada, MAPFRE PUERTO RICO posee procedimientos de gestión y control de residuos a través de los cuales se definen los protocolos para su adecuada segregación, disposición, almacenamiento, control y posterior gestión, teniendo en cuenta tanto la tipología de los residuos generados como la procedencia de los mismos conforme al cuadro adjunto:

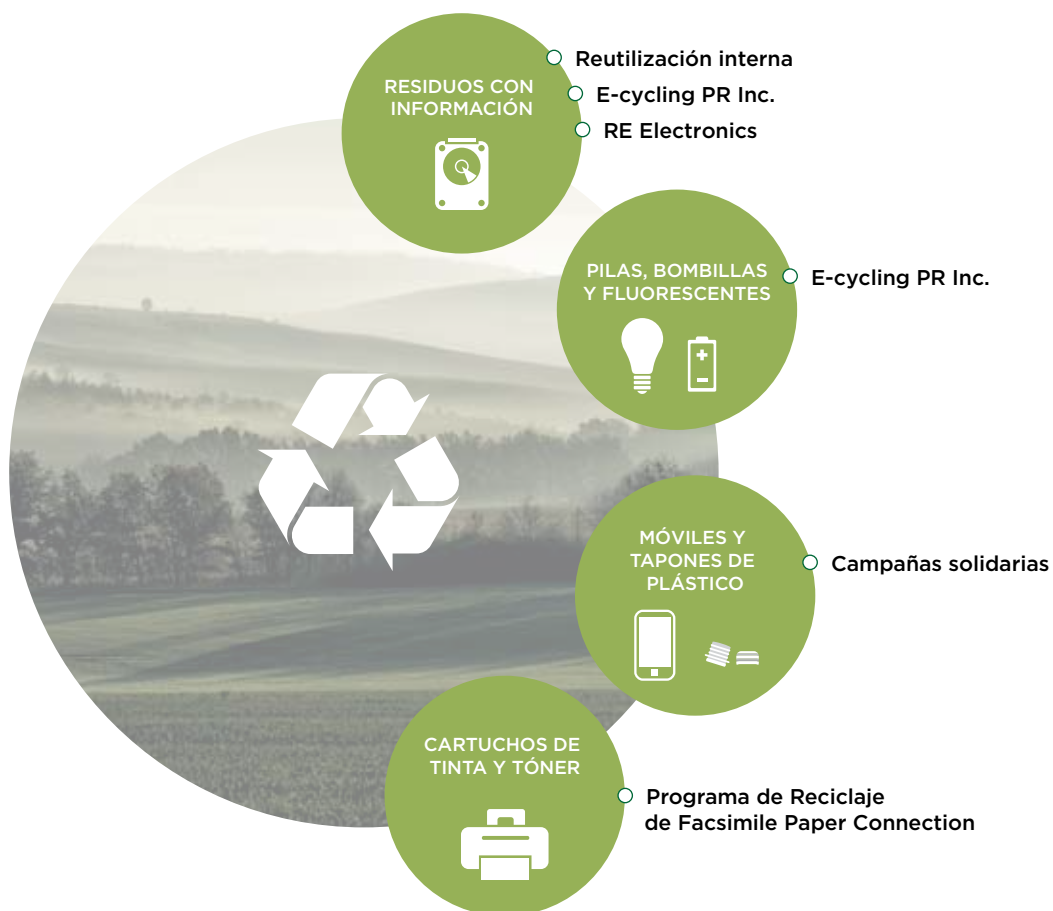
TIPOLOGÍA DE RESIDUOS	Mantenimiento de los edificios	Actividad administrativa	Canal doméstico	Actividad Sanitaria
	Residuos			Residuos Sanitarios
	Pilas			
	Fluorescentes y bombillas	Papel		Desperdicios Biomédicos
		Soporte informático		
	Equipos ofimáticos fuera de uso			
	Cartuchos de tinta y tóner			

Todos los residuos se gestionan a través de los mecanismos fijados por la legislación y en consonancia con las mejores prácticas medioambientales, donde priman la reducción, la reutilización y el reciclaje. La tabla adjunta muestra las cifras globales de tratamiento de residuos en MAPFRE PUERTO RICO en 2013:

RECICLAJE Y RECUPERACIÓN DE RESIDUOS EN PUERTO RICO	Medida	
Tóner de Impresoras personales	nd	174
Tóner Xerox	nd	230
Papel	lbs	104,640
Tóner	ud	404
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	lbs	2,059
Bombillas incandescentes y fluorescentes gestionados al final de su vida útil	ud	3,555.00
Reciclado de Envases de Plástico y Aluminio	lbs	1,080.00
Reciclado de Cartón	lbs	2,290.00
Reciclado de Revistas y Periódicos	lbs	3,100.00
Pilas gestionadas	lbs	0
Teléfonos móviles enviados a reciclar	ud	0
Reciclado de Aceite de Cafetería	galones	85

El modelo de gestión que se ha ido perfilando tiene ya un largo recorrido y permite optimizar de manera continua los procesos y los costes de gestión, estableciendo además, en muchos casos, diversos acuerdos con Fundaciones.

Es importante destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo:



La implantación de los procedimientos de gestión de residuos corporativos iniciada a nivel internacional, ha permitido conseguir importantes hitos en aquellos países donde se está trabajando en la implantación y certificación del Sistema Corporativo de Gestión Medioambiental.

MAPFRE PUERTO RICO trabaja con sus proveedores impulsando la generación de valor de los residuos que genera mediante la reutilización de materiales.

## Emisiones y vertidos

Los establecimientos en los que MAPFRE PUERTO RICO lleva a cabo su actividad son, principalmente,

de tipo administrativo y, por su propia naturaleza, tienen bajo impacto ambiental. Estos establecimientos disponen de servicios de mantenimiento que realizan controles periódicos de las instalaciones con parámetros definidos para asegurar que las emisiones se encuentran por debajo de los límites legales.

En lo que se refiere a las emisiones de gases refrigerantes es de destacar que en 2013 se ha realizado la identificación y cuantificación de las instalaciones que utilizan R-22, estableciéndose un plan que contempla el cambio de refrigerante. Aquellos equipos que no admiten tal posibilidad serán retirados antes de efectuar reparación alguna sobre ellos.

En cuanto a la actividad de talleres de automóviles, se han formalizado acuerdos con los suministradores y proveedores para la puesta en marcha de las mejores técnicas disponibles del sector y el uso de productos más eficientes y menos contaminantes. Se ha llevado a cabo la sustitución total de pinturas con base de disolvente por pinturas con base de agua, que no generan compuestos orgánicos volátiles.

Los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento. Aquellas actividades que así lo requieran, disponen de instalaciones de tratamiento previo (separadores de grasas antes de vertido).

## Derrames y fugas

---

El Área de Medio Ambiente de MAPFRE PUERTO RICO realiza el seguimiento de las incidencias ambientales que tienen lugar en los establecimientos del Grupo, tanto en edificios de oficinas como en talleres, centros médicos o centros de servicios.

Existe una metodología de comunicación de dichos incidentes, lo que facilita que se disponga de la documentación referente a su alcance, gestión y resolución.

En el año 2013 se han comunicado tres incidencias de fugas, todas ellas de agua de los sistemas del Edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO. En todas ellas se tomaron las medidas paliativas y se efectuaron las acciones correctoras correspondientes.

## Costos ambientales

---

Como indica expresamente en su política, MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de su Gestión Medioambiental los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos y metas.

Los servicios a los que se destinan las principales partidas que se recogen como gastos medioambientales son los siguientes:

- > Gestión de residuos: del costo de este servicio, se deduce el ahorro obtenido por aquellos residuos cuya gestión genera valor.

- > Servicios de consultoría en Gestión Ambiental y Eficiencia Energética y Auditorías para la Certificación del Sistema Integrado de Gestión Medioambiental.
- > Participación en campañas, foros e instituciones.

A los costes de los residuos citados, se añaden los costos salariales y operativos del personal dedicado, de forma exclusiva, a la gestión medioambiental o energética.

El total de costos correspondientes a 2013 ha sido alrededor de \$100,000 dólares.

Además, se realizan inversiones para mejorar la eficiencia energética de los edificios.

## Cumplimiento normativo, procesos de control y evaluación

---

MAPFRE PUERTO RICO identifica y evalúa el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al desarrollo de sus actividades en la totalidad del territorio local.

El Área de Medio Ambiente obtiene información global sobre la legislación ambiental y sobre las evidencias de su cumplimiento, mediante la utilización de herramientas específicas y a través del estudio y análisis de la información publicada en las web de todas las Administraciones competentes a todos los niveles en todos los países, así como con la estrecha colaboración de las áreas locales.

En 2013 se han realizado visitas de control a edificios según establece el Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética en las que, además del cumplimiento normativo, se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contiene propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales.



Los procesos de control y las revisiones técnicas periódicas permiten verificar el cumplimiento de los programas de mantenimiento y control de las instalaciones susceptible de generar impactos significativos con el objetivo de asegurar un rendimiento óptimo más allá del cumplimiento que marca la normativa.

60+  
LA HORA  
DEL PLANETA

ÚNETE AL MUNDO  
PARA PROTEGER EL PLANETA

Apaga la luz  
Sábado 23 de marzo de 2013  
8:30pm - 9:30pm

[www.horadelplaneta.es](http://www.horadelplaneta.es)  
#horadelplaneta

## Compromiso con el medioambiente y la sostenibilidad

En 1997 MAPFRE suscribió la Declaración Medioambiental del Sector Asegurador bajo el patrocinio del Programa Ambiental de Naciones Unidas (UNEP). Desde entonces, el Grupo ha renovado su compromiso con el medio ambiente y la

sostenibilidad con la doble intención de mejorar en su propio desempeño medioambiental y, como empresa aseguradora que es, asumir un papel predominante en la promoción de la adecuada gestión medioambiental en las empresas y en otros agentes sociales.

El convertirse en una referencia para la Sociedad en este campo, entra dentro de la visión del propio UNEP sobre las empresas del sector asegurador por su mayor conocimiento en la gestión de riesgos ambientales, con los que trabajan a diario.

También es doble el compromiso de MAPFRE como signatario de los Programas del “Climate Disclosure Project”, sobre todo del “Carbon Disclosure” que firmó en 2012, y también de los “Water Disclosure” y “Carbon Action”. Por un lado, muestra transparencia en la divulgación de su desempeño ambiental; por otra promueve, junto con otras muchas entidades financieras, que esa divulgación se universalice, en beneficio del medio ambiente y de la creación de respuestas adecuadas frente al cambio climático.

MAPFRE lleva a cabo la promoción y divulgación de las buenas prácticas medioambientales a través de foros, jornadas, publicaciones y estudios, de forma directa o a través de patrocinios y fundaciones. También se realiza promoción interna de estas prácticas entre los empleados.

Una muestra de esta doble actuación la constituye la participación en 2013, por quinto año consecutivo, en la iniciativa “La Hora del Planeta”, En ella se combina el gesto simbólico externo de apagar durante una hora las luces de los letreros luminosos de la compañía y de sus carteles publicitarios.

## Creación de valor a los Stakeholders desde la dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

A continuación se muestran las principales líneas de trabajo desde la dimensión medioambiental, con algunos de los principales grupos de interés, facilitando la localización de la información en el presente Informe:

GRUPO DE INTERÉS	LÍNEAS DE TRABAJO	
EMPLEADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación interna impartida por la Dirección de Medio Ambiente</li> <li>- Sensibilización a los empleados a través de diversas iniciativas tanto de carácter global como local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Pág. 41</li> </ul>
ASEGURADOS Y CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda permanente de soluciones aseguradoras de carácter ambiental y prestación de servicios ambientales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Pág. 58</li> </ul>
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de criterios ambientales para la toma de decisión en los procesos de compras corporativas, así como procesos para extender los compromisos ambientales y energéticos a la cadena de valor y cálculo de huella ambiental asociada a sus servicios prestados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores. Pág. 71</li> </ul>
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la legislación ambiental y energética de aplicación, utilización de los recursos de manera racional y evaluación permanente para la optimización del uso de los mismos, así como difusión y promoción de prácticas medioambientales a través de foros nacionales e internacionales como mecanismo de contribución a la Sociedad.</li> <li>- Participación en la iniciativa "La Hora del Planeta"</li> <li>- Proyectos de carácter no lucrativos de FUNDACIÓN MAPFRE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ver Cumplimiento normativo, procesos de evaluación y control. Pág. 91</li> <li>- Ver Compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad. Pág. 92</li> <li>- Informe Anual 2013 de FUNDACIÓN MAPFRE</li> </ul>





# 7

## Información complementaria

### Principios seguidos en la elaboración del informe de Responsabilidad Social

---

#### ALCANCE Y PERFIL

Por cuarto 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 aseguradoras<sup>1</sup>. MAPFRE ha incluido en este informe algunos de los requerimientos del nuevo estándar G4, y con el que informará en 2015.

El Informe da cobertura a las actuaciones empresariales de MAPFRE en el ámbito asegurador.

#### 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 han sido obtenidos mediante CREDIT360, la herramienta informática de gestión de datos de responsabilidad social implantada en el Grupo.

---

(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



## CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

La información se expone de forma sistemática, incluyendo un índice general, que facilita su lectura (página 3), y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos que se presentan.

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

Los informes correspondientes a los últimos cuatro ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Grupo ([www.mapfre.com](http://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 en formato digital y se publica también en formato Web. [www.mapfre.com/Responsabilidad Social/ Informes Anuales](http://www.mapfre.com/Responsabilidad Social/ Informes Anuales).

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<sup>2</sup>

En la elaboración de este Informe han participado representantes de las distintas Áreas Corporativas, Divisiones 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 los grupos de interés con los 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 ellos. También se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales aplicables. (Ver apartado Materialidad y Stakeholders - pág 23).

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. En estos casos, el índice de indicadores GRI incorpora, como cada año, las oportunas referencias a los siguientes documentos:

- > Informe de Cuentas Anuales, Informe de Gestión; Sociedades (Publicado en la página web corporativa [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com))
- > Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE. (Publicado en la página Web [www.fundacionmapfre.org](http://www.fundacionmapfre.org))

(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".



### 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 del Global Reporting Initiative, nivel que es refrendado externamente por tercera parte a través del certificado de verificación emitido por Ernst&Young.

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

El informe, además de ofrecer información relevante para los grupos de interés con los que MAPFRE interactúa, da respuesta a las observaciones transmitidas por éstos 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:

- > La Dirección de Responsabilidad Social:  
responsabilidadsocial@mapfre.com  
imelendez@mapfrepr.com
- > La Dirección de Comunicación:  
comunicacion@mapfre.com
- > La Dirección de Medio Ambiente:  
medioambiente@mapfre.com
- > El Departamento de Relaciones con Inversores:  
relacionesconinversores@mapfre.com
- > Y el Portal corporativo de MAPFRE:  
www.mapfre.com





**Índice de Indicadores:  
Tabla de Indicadores GRI**

## Índice de indicadores: tabla de indicadores GRI

### PARTE GENERAL

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
<b>Estrategia y análisis</b>		
1.1	✓	– Carta del Presidente: visión, misión y valores. <b>Pág. 4</b> – <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE y sus principios de actuación. <b>Pág. 26</b>
1.2	✓	– Carta del Presidente: visión misión y valores. <b>Pág. 4</b> – <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y Socialmente responsable. <b>Pág. 27, 28-32</b> – <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: – Innovación en productos y servicios 2013; productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. <b>Págs. 59-61</b> – Reclamaciones y Quejas. <b>Pág. 62</b>
<b>Perfil de la organización</b>		
2.1	✓	– MAPFRE PUERTO RICO
2.2	✓	– <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios 2013; productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Págs. 59-61</b>
2.3	✓	– <b>Capítulo 2.</b> MAPFRE PUERTO RICO Implantación, Organigrama. <b>Págs. 9-12</b> – <b>Capítulo 3</b> Información General: Presencia Internacional, Organigrama Corporativo. <b>Págs. 16-20</b>
2.4	✓	MAPFRE PUERTO RICO Urb. Tres Monjitas Industrial 297 Ave. Carlos Chardón San Juan, Puerto Rico 00918-1410
2.5	✓	– <b>Capítulo 3.</b> Información General: Presencia Internacional. <b>Pág. 15-17</b> – <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social: Alcance y perfil. <b>Pág. 95</b>
2.6	✓	– <b>Capítulo 3.</b> Información General. <b>Págs. 15-17</b> – <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. <b>Pág. 58</b>
2.7	✓	
2.8	✓	– <b>Capítulo 3.</b> Información General: Presencia Internacional y Principales magnitudes económicas. <b>Págs. 15-17</b>

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
2.9	✓	- Carta del Presidente <b>Pág. 4</b> - <b>Capítulo 3.</b> Información General: Presencia Internacional. <b>Págs. 15-17</b> - <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social: Alcance y perfil. <b>Pág. 95</b>
2.10	✓	- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO Y la Responsabilidad Social. <b>Pág. 39</b>



### Parámetros de la memoria

3.1	✓	2013
3.2	✓	- Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO 2012



### Perfil de la memoria

3.3	✓	Anual
3.4	✓	- <b>Capítulo 7 .</b> Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social: capacidad de respuesta. <b>Pág. 95</b>



### Alcance y cobertura de la memoria

3.5	✓	- 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	✓	- El Informe no incluye datos sobre la actividad fundacional de MAPFRE. FUNDACIÓN MAPFRE elabora su informe Anual propio e independiente ( <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a> )
3.7	✓	- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b>
3.8	✓	- <b>Capítulo 7.</b> Información Complementaria Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de responsabilidad social; Informe de Verificación Externa. <b>Págs. 95-97</b>
3.9	✓	
3.10	✓	- 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	✓	- 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



### Índice del contenido GRI

3.12	✓	- <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Índice de Indicadores. <b>Pág. 95</b>
------	---	--



INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Principios para la elaboración del Informe; Informe de Verificación Externa. <b>Pág. 95-97</b></li> </ul>
------	---	---	--



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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 3.</b> Información General: Órganos de Gobierno. <b>Pág. 21</b></li> <li>- Código de Buen Gobierno (<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>)</li> </ul>
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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Comunicación con los empleados. <b>Pág. 51</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética y Conducta</li> <li>- Código de Buen Gobierno</li> <li>- Información corporativa Grupo MAPFRE/ Sección Accionistas e Inversores</li> </ul> </li> </ul>
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)	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. <b>Pág. 41</b></li> <li>- Código de Buen Gobierno</li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Buen Gobierno Junta General 2014</li> </ul> </li> </ul>
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 3.</b> Información General: Órganos de Gobierno. <b>Pág. 21</b></li> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: La actuación ética y socialmente responsable de MAPFRE: Medidas de prevención y control. Canal de denuncias. <b>Págs. 32-36</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Buen Gobierno</li> <li>- Reglamento interno de conducta relativo a los valores cotizados emitidos por MAPFRE, publicado en la Intranet de MAPFRE, en la página web corporativa</li> <li>- Código de Ética y Conducta: Comité de Ética: canal de consultas y denuncias éticas para empleados</li> </ul> </li> </ul>

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:</li> <li>- Código de Buen Gobierno</li> </ul>
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente: visión, misión y valores. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: El modelo de Responsabilidad Social y sus principios de actuación. La actuación ética y socialmente responsable. <b>Págs. 26-31</b></li> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Código Ético y de Conducta. <b>Pág. 41</b></li> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. <b>Pág. 58</b></li> <li>- <b>Capítulo 6.</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Estrategia medioambiental. <b>Pág. 79</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios Institucionales y Empresariales del Código de Buen Gobierno</li> <li>- Política Medioambiental y Energética</li> </ul> </li> </ul>
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente: misión, visión y valores. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: materialidad y stakeholders <b>Págs. 23-25</b>; Modelo de Responsabilidad Social <b>Págs. 26-27</b> y Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE <b>Págs. 28-31</b></li> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Introducción; diversidad e igualdad; acoso moral y sexual en el trabajo; comunicación con los empleados y con los representantes. <b>Págs. 41; 44-46;51</b></li> <li>- <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe. <b>Pág. 95</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Información corporativa Grupo MAPFRE/ Sección Accionistas e Inversores</li> <li>- Código de Buen Gobierno</li> </ul> </li> </ul>
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: La actuación ética y socialmente responsable: Control Interno. <b>Págs. 32-34</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Buen Gobierno</li> </ul> </li> </ul>

### Compromisos con iniciativas externas



4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: Compromisos internacionales; La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. <b>Págs. 28-31</b></li> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>: Código de Buen Gobierno</li> </ul>
--	---	--

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social : Principales Asociaciones: Actuación Ética y socialmente responsable: Compromisos internacionales. <b>Págs. 28-31;39</b></li> <li>- <b>Capítulo 6.</b> Dimensión Medioambiental: <b>Pág. 79</b></li> <li>- <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria: Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio. <b>Pág. 121;</b> Principios para la Sostenibilidad en Seguros – Indicadores MAPFRE GRI. <b>Pág. 100</b></li> <li>- En su edición Internacional e Interamericana, MAPFRE ha patrocinado el Premio Robin Cosgrove que premia trabajos que se ocupan de la ética en los negocios, escritos por menores de 35 años</li> </ul>
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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social : Principales asociaciones. <b>Pág. 39</b></li> </ul>



### Participación de los grupos de interés

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social. Materialidad y stakeholders. <b>Págs. 23-25</b></li> <li>- La estructura del Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE PUERTO RICO, dedica un capítulo a los siguientes grupos de interés: empleados, clientes, profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos y a los 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 con ellos</li> </ul>
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Materialidad y stakeholders. <b>Pág. 23</b></li> </ul>
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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 7:</b> Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe. <b>Pág. 95</b></li> <li>- Ver indicador 4.14</li> </ul>
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

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
<b>Dimensión económica</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	✓ - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Discapacidad: Política de compensaciones: <b>Págs. 44-46</b> - Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2013 ( <a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a> ) - (Relacionado con el LA14; LA3; SO1)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	✓ - <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Compromisos internacionales. La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Págs. 29-30</b> - Oportunidades: MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: productos aseguradores medioambientales: <b>Pág. 61</b> - <b>Capítulo 7:</b> Información complementaria. Principios para la Sostenibilidad del Seguro – Indicadores GRI. <b>Pág. 123</b> - (Relacionado con el EN3)
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	✓ - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: política de compensaciones. Beneficios sociales: <b>Pág. 49</b> - (Relacionado con el LA3)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	✓ - MAPFRE PUERTO RICO no ha recibido ninguna ayuda financiera de ninguna índole por instituciones gubernamentales
<b>Presencia en el mercado</b>		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓ - En MAPFRE PUERTO RICO se cumple lo dispuesto en la legislación laboral vigente. No existe, por tanto un “salario inicial estándar” - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de compensaciones (cuadro): <b>Págs. 49-51</b> - (Relacionado con el LA14)



INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓	Política y prácticas: - <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Cuadro compromisos Grupos de Interés. Política de Responsabilidad Social. <b>Págs. 23-25</b> - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: introducción. <b>Pág. 71.</b> Gasto proveedores. <b>Pág. 72</b> - Código Ético y de Conducta: <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	✓	- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a> : Código de Buen Gobierno: - 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 95.5% de los empleados de alta dirección y directivos son locales.

### Impactos económicos indirectos



EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	NA
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	NA



## INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	✓ - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión medioambiental y energética: <b>Pág. 84</b>
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	NA
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	✓ - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eco-Eficiencia: <b>Pág. 85</b>
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	✓
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes	✓ - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión del agua: <b>Pág. 88</b>
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



INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS







**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	✓	- Ninguna de las instalaciones de MAPFRE PUERTO RICO se encuentra ubicada en espacios protegidos o en Áreas de Alta Diversidad no protegidas
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	✓	- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eco-Eficiencia: <b>Pág. 85.</b> Huella de carbono. <b>Págs. 86-88</b>
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	✓	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: sensibilización medioambiental. <b>Pág. 56</b> - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Eco-Eficiencia; Empleados/ compartir coche: <b>Págs. 85-89</b>
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	✓	- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Emisiones y vertidos: <b>Págs. 90-91</b>
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> 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	✓	- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión de residuos: <b>Págs. 89-90</b>
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	✓	- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: <b>Pág. 91</b>

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
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	✓ - Ninguna de las instalaciones de MAPFRE PUERTO RICO se encuentra ubicada en espacios protegidos o en Áreas de Alta Diversidad no protegidas
<b>Productos y servicios</b> 		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	✓ - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios para el riesgo ambiental: <b>Pág. 61</b>
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	NA
<b>Cumplimiento normativo</b> 		
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 2013.
<b>Transporte</b> 		
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	ND No disponible tal como requiere este indicador. Consultar: - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Sensibilización mediambiental. <b>Pág. 56</b> - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Huella de carbono. <b>Págs. 86-87</b> (Alcance 3). <b>Pág. 87</b>
<b>General</b> 		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	✓ - <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Residuos. <b>Pág. 89</b> . Costes ambientales. <b>Pág. 91</b>

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL<sup>41</sup>

### 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	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Estructura de la plantilla; Política de empleo: <b>Págs. 41-46</b>
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	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Política de compensaciones: <b>Págs. 49-50</b>
LA15	Vuelta Al trabajo y tasas de retención después de las bajas por maternidad/paternidad, por género	✓	- El 99% de las mujeres regresa al trabajo después de la baja por maternidad



### Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Comunicación con los empleados y con los representantes de los trabajadores. <b>Págs. 51-52</b> - (Relacionado con el LA1)
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	✓	- Se aplica lo dispuesto en la legislación laboral vigente del país



### 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	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Bienestar: Prevención. <b>Pág. 52</b>
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Bienestar: Promoción de la salud. <b>Págs. 52-54</b>
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Bienestar: Promoción de la Salud: <b>Págs. 52-54</b>
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Salud y Bienestar: Prevención. <b>Pág. 52</b>

INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional: cuadros: <b>Pág. 49</b>
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación y desarrollo profesional. <b>Págs. 47-49</b>
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Evaluación y desarrollo: <b>Pág. 47</b>



Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: - Estructura de la plantilla: <b>Pág. 42</b> - Empleados con discapacidad. <b>Págs. 44</b> - Selección. <b>Pág. 46</b> - Movilidad y promoción interna. <b>Pág. 46</b> - Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida familiar y laboral. <b>Págs 44-46; 51</b> (Relacionado con el indicados LA1)
------	--	---	---



Igualdad salarial

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	ND	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Introducción y Política de compensaciones: <b>Págs. 49-50</b>
------	---	----	--



Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	✓	- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: La actuación ética y Socialmente Responsable: compromisos internacionales. La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Págs. 27-29</b>
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	✓	- Política de Responsabilidad Social, principio 1. <b>Pág. 27</b> - <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: Introducción. <b>Págs. 71-77</b> - <i>www.mapfre.com</i> : Código Ético y de Conducta (Art. 3.2.3) de aplicación en todo el Grupo.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	✓	- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y Socialmente Responsable: Medidas de prevención y control: Formación en dichas materias. <b>Pág. 37</b> . Ver indicador SO3 - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación. <b>Pág. 49</b>



INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: medidas de prevención y control. <b>Pág. 32</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Acoso moral y sexual en el trabajo. <b>Pág. 46</b></li> </ul>
-----	--	---	---



Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente .<b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: El modelo de Responsabilidad Social; La Actuación Ética y Socialmente Responsable: Compromisos Internacionales, La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Págs. 28-36</b></li> </ul>
-----	--	---	---

Trabajo infantil



HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Introducción. Comunicación con los empleados y con los representantes legales de los trabajadores: relación empresa-trabajadores: Representantes de los trabajadores: <b>Págs. 51-52</b></li> </ul>
-----	---	---	---

Trabajos forzados



HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>www.mapfre.com</i>: el Código de Ética y Conducta de, MAPFRE (publicado en español, inglés y chino): <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- En MAPFRE PUERTO RICO no existen actividades que pongan en riesgo el derecho de asociación y de acogerse a convenios colectivos</li> <li>- 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 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</li> </ul> </li> <li>- Informe de Progreso del Pacto Mundial (<i>www.pactomundial.org</i>)</li> </ul>
-----	--	---	---

INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Prácticas de seguridad

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	✓	- La seguridad del edificio es por un proveedor externo (SECURITAS) el cual cumplió con todos los requisitos establecidos en Puerto Rico.
-----	---	---	---



Derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	NA	- No tenemos constancia de que en 2013 se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas producidos directamente por MAPFRE PUERTO RICO en el ejercicio de su actividad mercantil - Informe de Progreso del Pacto Mundial ( <a href="http://www.pactomundial.org">www.pactomundial.org</a> ) - Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI
-----	--	----	--



Evaluación

HR10	Porcentaje y número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	✓	- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: La actuación ética y socialmente responsable: Ver las denuncias establecidas a través del canal de denuncias Ética. <b>Pág. 32</b>
------	---	---	---



Medidas correctoras

HR11	Número total de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	✓	- Relacionado con indicadores HR1-HR7 - No tenemos constancia de que en 2013 se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con violaciones de los derechos humanos producidos directamente por MAPFRE PUERTO RICO en el ejercicio de su actividad mercantil
------	--	---	---



Comunidad local

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	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 directo en las comunidades locales en las que opera
SO9	Porcentaje de las operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales	NA	- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b> - <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Política de Responsabilidad Social. Actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO: Compromisos internacionales, La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Pág. 28-37.</b> MAPFRE PUERTO RICO como promotora de la responsabilidad social. <b>Pág. 38</b>
S10	Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en las operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales	NA	- Informe de Progreso del Pacto Mundial ( <a href="http://www.pactomundial.org">www.pactomundial.org</a> ) - Pertenencia al FTSE4Good y FTSE4Good IBEX; DJSI

INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	✓	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable. Tabla de formación en dichas materias: <b>Pág. 38</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación <b>Pág. 49</b></li> </ul>
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por asuntos relacionados con la corrupción. MAPFRE PUERTO RICO dispone de mecanismos de control para evitar este tipo de comportamientos dentro de la organización</li> <li>- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación ética y socialmente responsable: Gestión de riesgos ASG y Medidas de prevención y control <b>Págs. 29-37</b></li> <li>- Ver Código de Ética y Conducta (<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>)</li> </ul>



Política pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	✓	- <b>Capítulo 4.</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social. Principales Asociaciones. <b>Pág. 39</b>
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>:</li> <li>- Código Ético y de Conducta de MAPFRE</li> <li>- Código de Buen Gobierno de MAPFRE</li> </ul>



Comportamiento de competencia desleal

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	✓	Durante el 2013 no hubo acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
-----	---	---	---



Cumplimiento

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MAPFRE PUERTO RICO actúa en cumplimiento a las leyes en materia reguladora. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones</li> <li>- Relacionado con los siguientes indicadores: HR4, HR9; SO7; PR4, PR8-9</li> </ul>
-----	---	---	---

INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE PUERTO RICO no afectan a la salud y seguridad de los clientes.</li> <li>- 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</li> </ul>
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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MAPFRE PUERTO RICO aplica lo dispuesto en la Ley y demás normativa aplicable, en todos los países en los que desarrolla su actividad, Además, aplica los Principios Institucionales y empresariales que establece el Código de Buen Gobierno y que son de obligado cumplimiento para el Grupo.</li> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <b>Págs. 25-27; 30</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: introducción: <b>Pág. 41</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: <b>Pág. 58</b></li> <li>- Código de Buen Gobierno (<a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a>)</li> </ul>
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	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tenemos constancia de que se hayan producido demandas judiciales o sentencias por incumplimiento en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios</li> </ul>
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Fidelización y Calidad: <b>Págs. 63-64</b></li> </ul>

**INDICADOR GRI**

ALCANCE,  
INFORMACIÓN Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



**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 cumplir 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
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	✓	- 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	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	✓	- No tenemos constancia de que se hayan producido reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes
-----	--	---	--



**Cumplimiento normativo**

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	✓	- Relacionado con el indicador PR4 - No se han producido multas significativas en relación al tema durante el 2013
-----	---	---	---



## INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO

INDICADOR GRI	ALCANCE, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS
<b>Impacto de productos y servicios</b>		
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	<p>✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: El modelo de Responsabilidad Social (disponible también en la web corporativa <i>www.mapfre.com</i>)</li> <li>- Actuación Ética y socialmente responsable: compromisos internacionales, Medidas de prevención y control: Auditorías de Responsabilidad Social <b>Págs. 27-37</b></li> <li>- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Estrategia Medioambiental. <b>Págs. 79-81</b></li> <li>- Política Medioambiental (disponible también en la web corporativa <i>www.mapfre.com</i>)</li> </ul>
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales	<p>✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Págs. 29-32</b></li> <li>- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Gestión ambiental y energética: <b>Pág. 84</b></li> </ul>
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes	<p>✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Medidas de prevención y control: <b>Págs. 32-37</b></li> <li>- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO. <b>Págs. 79-93</b></li> </ul>
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio	<p>✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación; Sensibilización Medioambiental. <b>Págs. 47-49; 56</b></li> </ul>
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	<p>✓</p> <p>Interacciones con clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno: <b>Págs. 24-39</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. Canales de atención al cliente: <b>Págs. 58-66</b></li> <li>- <b>Capítulo 6:</b> Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO. <b>Pág. 79</b></li> <li>- <i>www.mapfre.com</i>: Información corporativa del Grupo MAPFRE/ Sección Accionistas e Inversores</li> </ul>



INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN  
Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Cartera de producto

FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	✓	- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios; Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Págs. 58-61</b>	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	✓	- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Pág. 61</b>	61
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	✓	- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. <b>Págs. 29-30</b> - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Pág. 61</b>	



Auditoría

FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	✓	- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b> - <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Actuación Ética y socialmente responsable: la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno; Medidas de prevención y control. Auditorías de Responsabilidad Social. <b>Pág. 37</b> - <b>Capítulo 7.</b> Información complementaria. Principios seguidos en la elaboración del Informe: <b>Págs. 95-97</b>	
-----	---	---	---	--



Gestión activa de la propiedad

FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	ND	- No se dispone de la información tal y como la solicita este indicador. - <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Pág. 61</b>	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	NA		
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto	NA		

INDICADOR GRI

ALCANCE,  
INFORMACIÓN  
Y  
VERIFICACIÓN

LOCALIZACIÓN EN EL INFORME /COMENTARIOS



Comunidad

FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes. <b>Págs. 58; 61</b></li> <li>- Programas de FUNDACIÓN MAPFRE (<a href="http://www.fundacionmapfre.org">www.fundacionmapfre.org</a>)</li> </ul>
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Págs. 61</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Diversidad e igualdad de oportunidades: Programa Global de Discapacidad. <b>Pág. 44</b></li> </ul>



Salud y seguridad del cliente

FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- <b>Capítulo 4:</b> MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <b>Págs. 24-27</b></li> <li>- <b>Capítulo 5:</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: <b>Págs. 41-49</b></li> </ul>
------	--	---	---



Comunicaciones de marketing

FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MAPFRE PUERTO RICO, a través del Instituto del Seguro de la FUNDACIÓN MAPFRE, y con su colaboración, promueve y fomenta el conocimiento del seguro. (<a href="http://www.fundacionmapfre.com">www.fundacionmapfre.com</a>)</li> <li>- <b>Capítulo 5.</b> MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: formación: <b>Págs. 47-49</b></li> </ul>
------	--	---	--

## 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 V3.1 y Objetivos de Desarrollo del Milenio según la Memoria Responsabilidad Social de MAPFRE.

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	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	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- No discriminación: HR4</li> <li>- Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6</li> <li>- Trabajos forzados: HR7</li> <li>- Prácticas de seguridad: HR8</li> <li>- Derechos de los indígenas: HR9</li> <li>- Relación Empresa/Trabajadores: LA4</li> <li>- Salud y seguridad en el trabajo: LA6-LA9</li> <li>- Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14</li> <li>- Política Pública: SO5</li> <li>- Salud y seguridad del cliente: PR1, PR2</li> <li>- Privacidad del cliente: PR8</li> </ul> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC5</p>	<p>Objetivo 1: <b>Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</b></p> <p>Objetivo 3: <b>Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</b></p> <p>Objetivo 4: <b>Reducir la Mortalidad Infantil</b></p> <p>Objetivo 5: <b>Fomentar la salud materna</b></p> <p>Objetivo 6: <b>Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades</b></p> <p>Objetivo 8: <b>Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</b></p>
	2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- No discriminación: HR4</li> <li>- Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5, HR6</li> <li>- Trabajos forzados: HR7</li> <li>- Prácticas de seguridad: HR8</li> <li>- Derechos de los indígenas: HR9</li> <li>- Evaluación: HR10</li> <li>- Medidas correctivas: HR11</li> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	

ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS LABORALES	3. Apoyar y respetar la libertad de asociación y filiación y, el reconocimiento efectivo a la negociación colectiva	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación Empresa/Trabajadores: LA4-LA5</li> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- Libertad de asociación y convenios colectivos: HR5</li> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>
	4. Eliminar toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- Trabajos forzados: HR7</li> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p>
	5. Erradicar el trabajo infantil	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- Libertad de asociación y convenios colectivos: HR6</li> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p>
	6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleo: LA2, LA15</li> <li>- Diversidad e igualdad de oportunidades: LA13, LA14</li> <li>- Prácticas de inversión y abastecimiento: HR1-HR3</li> <li>- No discriminación: HR4</li> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC7</p>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 3: Promover la Igualdad entre Géneros y la Autonomía de la Mujer</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>



ÁREAS	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 3.1	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
MEDIO AMBIENTE	7. Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental	<p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: EC2</p> <p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisiones, vertidos y residuos: EN18</li> <li>- Productos y servicios: EN26</li> <li>- General: EN30</li> </ul> <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente</p>
	8. Fomentar una mayor responsabilidad ambiental	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales: EN1, EN2</li> <li>- Energía: EN3-EN7</li> <li>- Agua: EN8-EN10</li> <li>- Biodiversidad: EN11-EN15</li> <li>- Emisiones, vertidos y residuos: EN16-EN25</li> <li>- Productos y servicios: EN26, EN27</li> <li>- Cumplimiento normativo: EN28</li> <li>- Transporte: EN29</li> <li>- General: EN30</li> </ul> <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Pública: SO5</li> <li>- Etiquetado de productos y servicios: PR3, PR4</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p> <p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente</p>
	9. Facilitar el desarrollo y la divulgación de medios tecnológicos respetuosos con el medio ambiente	<p>DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales: EN2</li> <li>- Energía: EN5-EN7</li> <li>- Agua: EN10</li> <li>- Emisiones, vertidos y residuos: EN18</li> <li>- Productos y servicios: EN26, EN27</li> <li>- General: EN30</li> </ul> <p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política Pública: SO5</li> </ul>	<p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio</p>
ANTI-CORRUPCIÓN	10. Lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	<p>DESEMPEÑO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidad: SO2-SO4</li> <li>- Política Pública: SO5-SO6</li> </ul>	<p>Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre</p> <p>Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>

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](http://www.globalreporting.org)

# Principios para la Sostenibilidad en Seguros – Indicadores MAPFRE GRI

La siguiente tabla muestra la correlación entre los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP FI, su localización en el Informe Anual y los indicadores de desempeño del GRI V3.1 que consideramos asociados a su cumplimiento:

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2013	INDICADORES GRI 3.1 ASOCIADOS
<p><b>1. INTEGRAR EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (CUESTIONES ASG) PERTINENTES A LA ACTIVIDAD DE SEGUROS</b></p>	<p>Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></p> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stakeholders o grupos de intereses: tabla de compromisos. <b>Págs. 23-25</b></li> <li>- La actuación ética y socialmente responsable:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- compromisos internacionales. <b>Págs. 28-29</b></li> <li>- la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno. <b>Págs. 29-30</b></li> <li>- medidas de prevención y control. <b>Págs. 32-34</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación. Págs. 47-49</b></p> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación en productos y servicios 2013. <b>Págs. 59-60</b></li> <li>- Productos y Servicios de alto contenido social y medioambiental. <b>Pág. 61</b></li> <li>- Reclamaciones y quejas. <b>Pág. 62</b></li> </ul> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y los profesionales y las entidades que colaboran en la distribución de sus productos: Selección y formación. Págs. 66-71</b></p>	<p>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS: <b>Indicadores 1.1 - 1.2</b></p> <p>GOBIERNO: <b>Indicadores 4.1; 4.4 - 4.9</b></p> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: <b>Indicador EC2; EC9</b></p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: <b>Indicadores EN12; EN15; EN26; EN28; EN30</b></p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: <b>Indicadores LA13 - LA14; HR1; HR4; PR1; PR5</b></p> <p>SUPLEMENTO FINANCIERO: <b>Indicadores FS1- FS4; FS7-FS9; FS11- FS12; FS15- FS16</b></p>
<p><b>2. COLABORAR CON LOS CLIENTES Y SOCIOS COMERCIALES PARA CONCIENCIAR SOBRE LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA, GESTIONAR EL RIESGO Y DESARROLLAR SOLUCIONES</b></p>	<p>Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></p> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stakeholders o grupos de intereses: tabla de compromisos. <b>Pág. 23</b></li> </ul> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales de atención al cliente. <b>Págs. 65-66</b></li> </ul> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción. <b>Pág. 71</b></li> <li>- Canales de relación con proveedores y sistemas de apoyo. <b>Pág. 72</b></li> </ul>	<p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: <b>EN1 - EN2; EN6; EN26</b></p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: <b>LA10 - LA12; HR2 - HR3; HR8</b></p> <p>SUPLEMENTO FINANCIERO: <b>FS5; FS10; FS16</b></p>
<p><b>3. COLABORAR CON LOS GOBIERNOS, LOS REGULADORES Y OTROS GRUPOS DE INTERÉS FUNDAMENTALES, CON EL FIN DE PROMOVER UNA ACCIÓN AMPLIA EN TODA LA SOCIEDAD SOBRE LOS TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA</b></p>	<p><b>MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stakeholders o grupos de interés. <b>Págs. 23-25</b></li> <li>- Principales asociaciones. <b>Pág. 39</b></li> </ul>	<p>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS: <b>4.12 - 4.13</b></p> <p>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: <b>4.14 - 4.17</b></p> <p>DESEMPEÑO ECONÓMICO: <b>EC3</b></p> <p>DESEMPEÑO AMBIENTAL: <b>EN13 - EN14</b></p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: <b>SO5</b></p>
<p><b>4. RENDIR CUENTAS Y MOSTRAR TRANSPARENCIA, DIVULGANDO DE MANERA PÚBLICA Y PERIÓDICA LOS AVANCES EN LA APLICACIÓN DE ESTOS LOS PRINCIPIOS</b></p>	<p>Carta del Presidente. <b>Pág. 4</b></p> <p><b>MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La actuación ética y socialmente responsable: compromisos internacionales. <b>Págs. 28-29</b></li> </ul> <p><b>Información complementaria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social. <b>Págs. 95-97</b></li> <li>- Principios para la Sostenibilidad en Seguros/ Indicadores MAPFRE GRI. <b>Pág. 100</b></li> </ul> <p>Web corporativa: <a href="http://www.mapfre.com">www.mapfre.com</a></p>	<p>PARÁMETROS DE LA MEMORIA: <b>3.1 - 3.13</b></p> <p>DESEMPEÑO SOCIAL: <b>PR6</b></p>

Fuente: Elaboración propia



Ernst & Young, S.L.  
Torre Picasso  
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456  
Fax: 915 727 300  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE MAPFRE 2013

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 2013, 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.

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2013 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 2013, 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 2012.

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 2013 a los estándares del GRI.
- 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 2013 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 83 % 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 2013, 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).
- 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 Padraza  
Socio

Madrid, 10 de febrero de 2014

**ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2013**

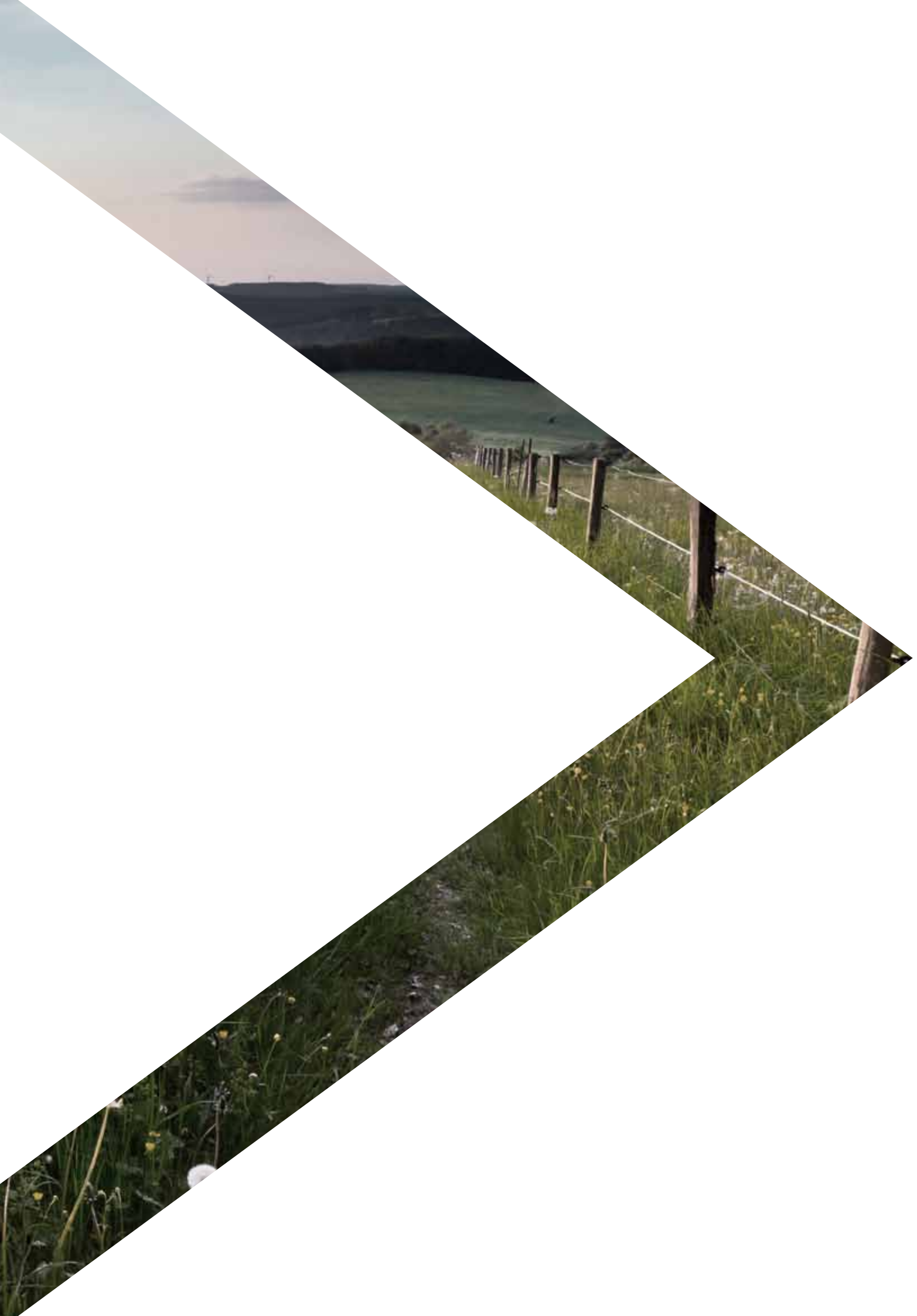
INDICADORES DE PUERTO RICO						
ASPECTO	INB.	ASPECTO	INB.	ASPECTO	INB.	
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL</b>		<b>SOLEDAD</b>		
Desempeño económico	EC1	PRACTICAS LABORABLES Y TRABAJO DECENTE		Correos	SO1	
	EC2		LA1		SO3	
	EC3		LA2		SO4	
	EC4		LA3		SO5	
Presencia del mercado	EC5	Emplos	LA15	Política Pública	SO6	
	EC6		LA4		Comportamiento Competencia Desleal	SO7
	EC7		LA5		Complimiento Normativo	SO8
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>				<b>RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>		
Materiales	EN1	Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	Etiquetas de Productos y Servicios	PS3	
Energía	EN3		LA7		PS4	
Agua	EN4		LA8		PS5	
Biodiversidad	EN8	Formación y Educación	LA10	Comunicaciones de Marketing	PS8	
	EN11		LA11	Privacidad del Cliente	PS7	
	EN12		LA12	Privacidad del Cliente	PS8	
	EN13	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	Complimiento Normativo	PS9	
	EN14	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		<b>SUPLEMENTO GRI DEL SECTOR FINANCIERO</b>		
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN15	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR1	<b>ÁMBITO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL</b>		
	EN16		HR2		Impacto de Productos y Servicios	FS1
	EN22		HR3			FS2
	EN23	No Discriminación	HR4			FS3
	EN25	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5			FS4
Producción y Servicios	EN26	Explotación Infantil	HR6	FS5		
Complimiento Normativo	EN28	Trabajo Forzado	HR7	Carerra de Producto	FS6	
Gestión Ambiental	EN30	Prácticas de Seguridad	HR8		FS7	
			HR9	Auditoría	FS9	
			HR10	Comunidad	FS13	
			HR11	Comunidad	FS14	
				Salud y Seguridad del Cliente	FS15	
				Comunicaciones de Marketing	FS16	













 **MAPFRE** | PUERTO RICO

RESPONSABILIDAD SOCIAL