



 **MAPFRE** | PUERTO RICO

Responsabilidad
Social



INFORME ANUAL
2014



CONTENIDOS

1. Carta del Presidente	5	5. Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO	105
2. Información general	9	5.1 CUATRO AÑOS DE MEJORA CONTINUA	106
2.1 INFORMACIÓN GENERAL GRUPO MAPFRE	9	5.2 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD	108
2.2 INFORMACIÓN GENERAL MAPFRE USA	12	5.3 LA MATERIALIDAD DE LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	110
2.3 HISTORIA MAPFRE PUERTO RICO	13	5.4 MODELO DE DESARROLLO: EL SIGMAYE	112
2.4 IMPLANTACIÓN EN PUERTO RICO	14	5.5 ECOEFICIENCIA: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	113
2.5 ORGANIGRAMA DE OFICIALES	15	5.6 GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	116
2.6 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS MAPFRE PUERTO RICO	16	5.7 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	122
2.7 ÓRGANOS DE GOBIERNO	17	5.8 INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES	122
2.8 ÓRGANOS DE GOBIERNO PUERTO RICO / JUNTA DE DIRECTORES	19	5.9 CONSECUCIÓN DE RESULTADOS 2014 Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN	128
3. MAPFRE PUERTO RICO y la responsabilidad social	27	5.10 INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EDIFICIO SEDE MAPFRE PUERTO RICO	130
3.1 MATERIALIDAD Y STAKEHOLDERS	27	6. Información complementaria	133
3.2 EL MODELO Y LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	36	6.1 PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME CORPORATIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	133
3.3 LA ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE DE MAPFRE PUERTO RICO	38	6.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4	135
3.3.1 Compromisos Internacionales con el desarrollo sostenible	38	6.3 INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA	158
• Principios del Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo del Milenio	39		
• Principios para la Sostenibilidad en Seguros e indicadores GRI de MAPFRE	43		
3.3.2 Factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno	45		
3.3.3 Medidas de prevención y cumplimiento a disposición de los empleados	51		
3.3.4 Principales asociaciones	57		
4. Dimensión social de MAPFRE PUERTO RICO	59		
4.1 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS EMPLEADOS	59		
4.2 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS CLIENTES	81		
4.3 MAPFRE PUERTO RICO Y LOS PROFESIONALES Y ENTIDADES QUE COLABORAN EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS	90		
4.4 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS PROVEEDORES	95		
4.5 MAPFRE PUERTO RICO Y LA SOCIEDAD	99		



1

Carta del Presidente

Estimado Lector:

MAPFRE PUERTO RICO se complace en publicar por quinta ocasión consecutiva su Informe de Responsabilidad Social, donde se incluye información destacada sobre aquellos aspectos que reflejan nuestro compromiso con la sociedad puertorriqueña, más allá de la gestión empresarial.

En 2013, MAPFRE PUERTO RICO se unió al compromiso de MAPFRE a nivel corporativo de realizar los cambios necesarios para adaptar en 2014 el Informe Anual de Responsabilidad Social, siguiendo los requisitos de la última versión del Global Reporting Initiative (GRI) G4. Como cada año, el contenido de este informe ha sido verificado de forma independiente por la firma de auditores Ernst &Young (EY).

En este nuevo marco, y con el objetivo de poder identificar aquellas materias relevantes para la Organización y nuestros grupos de interés, participamos de un estudio que se diseñó a nivel corporativo, de identificación de esos asuntos relevantes llamado Estudio de Materialidad del Grupo MAPFRE 2014-2016, cuya primera fase presentamos en este informe. Este proceso nos ha permitido conocer la evaluación de nuestros empleados, clientes y proveedores en relación a dieciocho aspectos como lo son: la calidad de productos y servicios, la igualdad, la transparencia, la

seguridad, el cumplimiento en materia fiscal y el empleo, entre otros; con el firme propósito de mejorar nuestro compromiso de generar relaciones estables y de equidad con todos ellos.

En MAPFRE PUERTO RICO se han identificado 7 tipologías de “stakeholders” o grupos de interés, para desarrollar el mapa local: asegurados y clientes; empleados; distribuidores, mediadores y colaboradores; proveedores; sociedad; organismos reguladores y supervisores, y medios de comunicación.

En ese contexto, quisiera destacar algunos de los aspectos más relevantes que se presentan en nuestro informe:

— Tomando en cuenta que los clientes son nuestra razón de ser, toda nuestra organización está orientada a la creación de valor para ellos, llevando a cabo distintas iniciativas para, no solo satisfacerles sus expectativas de servicio, sino superarlas. Mantenemos la cercanía con nuestros clientes a través de una red de 1,149 colaboradores comerciales, cifra que incrementó un 8% en 2014, y que destaca por su multicanalidad y profesionalismo. Desarrollamos, además, productos innovadores y herramientas tecnológicas, como son, la aplicación móvil MAPFRE 360, el MAPFRE

Administration Center y el MAPFRE Payment Center, que puestas a su disposición, facilitan y agilizan el servicio a nuestros clientes.

— Respecto a nuestros empleados, MAPFRE PUERTO RICO dispone de políticas de igualdad de oportunidades en el empleo y otras políticas de recursos humanos. Las mismas se orientan, principalmente, a retener el talento, a gestionar la diversidad interna, la conciliación de la vida personal y laboral, a promover oportunidades de desarrollo profesional, a proveer un entorno de trabajo saludable y seguro; promoviendo una comunicación permanente con los empleados, a través de distintas iniciativas creadas para conocer de primera mano sus opiniones e ideas.

— Por otra parte, nuestra relación con los proveedores está basada en la integridad de sus prácticas empresariales, igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establecido en el Código Ético y de Conducta, y la Norma Corporativa de Compras.

— En cuanto a nuestro compromiso medioambiental, es importante mencionar los avances que hemos conseguido entre todos, en el ahorro y conservación de recursos, así como en el reciclaje. Gracias a la gestión sostenible realizada por MAPFRE en Puerto Rico durante el 2014, hemos ahorrado más de 36,827.2 kWh de energía eléctrica y 1,525 m³ de agua, lo que representó una economía de sobre veinte mil dólares solamente en estos dos renglones. En adición, MAPFRE PUERTO RICO ha enviado a reciclar más de 121,680 libras de papel, más de 512 unidades de tóner, cerca de 4,951 libras de ordenadores y otros equipos electrónicos, 1,200 unidades de bombillas fluorescentes e incandescentes, 27 libras de pilas, 2,250 libras de plásticos y aluminios, 12,560 libras de cartón, y 19,700 libras de revistas y periódicos.

Tan impresionante como estas cifras, es nuestro afán en cumplir con nuestra Política Medioambiental y nuestro compromiso con un desarrollo sostenible, concepto que ha estado siempre presente en los valores de MAPFRE.

Todos esos aspectos son parte de los valores añadidos que hacen de MAPFRE una compañía socialmente responsable, más allá de su actividad comercial. En reconocimiento a esas gestiones es que la Cámara Oficial Española de Comercio ha condecorado a MAPFRE PUERTO RICO el Premio “Responsabilidad Social Corporativa: Gran Empresa” durante el 2014. Otro importante reconocimiento recibido fue el que nos otorgara el Centro de Cultura UNESCO de Puerto Rico a través de nuestra Fundación, en el cual se reconoce la “valiosa contribución al bienestar de Puerto Rico, vocación de servicio y la aportación a la cultura en general.”

En los momentos más difíciles de la historia económica de nuestro país, MAPFRE apuesta a que, en la medida que todos los sectores se unan para construir el proyecto de país que necesita Puerto Rico, en esa medida tomará impulso el desarrollo económico que tanto deseamos y necesitamos. Es por ello que MAPFRE da el ejemplo empleando sobre 600 personas, y aportando al bienestar y progreso de la sociedad puertorriqueña a través de las múltiples acciones que llevan a cabo FUNDACIÓN MAPFRE en Puerto Rico, y a través de nuestro maravilloso programa de Voluntariado Corporativo, que solo en 2014, llevó a cabo 52 actividades, beneficiando más de 17 mil personas.

En MAPFRE no nos damos por vencidos. Enfrentamos las dificultades con una actitud positiva y esto es lo que hace la diferencia. Puerto Rico necesita gente y empresas que crean en su potencial, y aquí está MAPFRE encabezando esa lista de los que creemos y nos esforzamos por este País.

Estamos enfocados en facilitar la interacción y el diálogo, que es como se edifican las relaciones de confianza y en nuestro compromiso de seguir utilizando el gran potencial de MAPFRE, como tu aseguradora global de confianza.

Este informe que incorpora el desempeño de MAPFRE como grupo socialmente responsable, se complementa con la información financiera que se encuentra publicada en nuestra web corporativa: www.mapfrepr.com

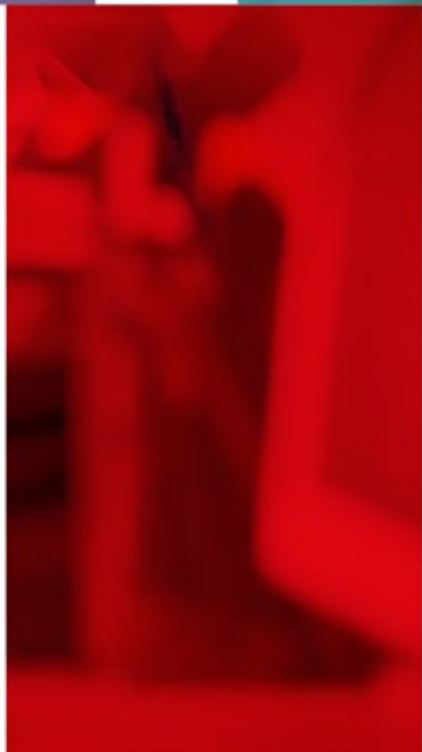
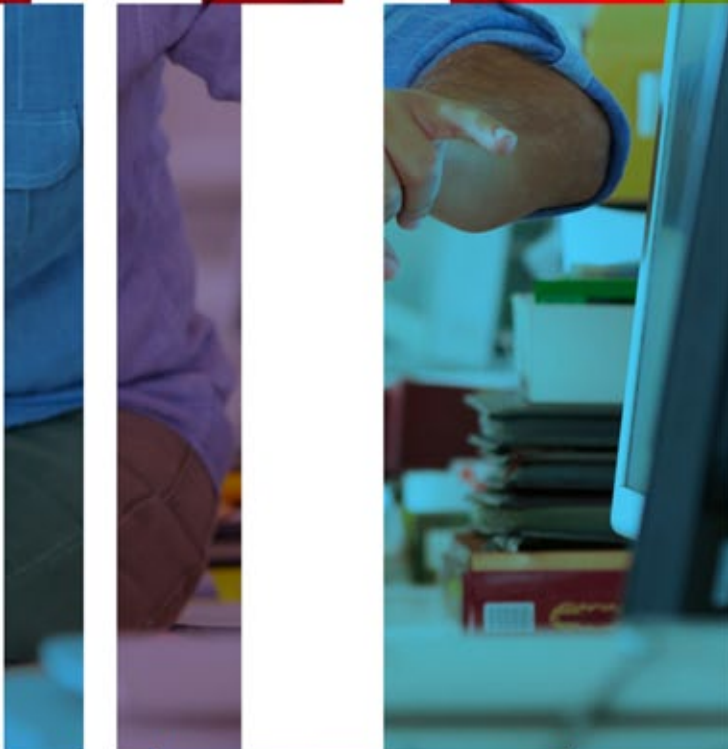
Un cordial saludo,



Joaquín A. Castrillo

MAPFRE, tu aseguradora global de confianza

[G4-1, 33, FS9]



2

Información general

[GRI-3,6, 7,8]

2.1 INFORMACIÓN GENERAL GRUPO MAPFRE

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 49 países de los cinco continentes. La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX.

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

El negocio del Grupo se configura a través de cuatro Unidades de Negocio (Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks y Reaseguro), tres grandes áreas territoriales, IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL, y siete áreas regionales*: IBERIA, LATAM NORTE, LATAM SUR, BRASIL, NORTEAMÉRICA, EMEA y APAC.

MAPFRE tiene una amplia implantación multinacional y una sólida posición de liderazgo en el Seguro Español. Al cierre del ejercicio 2014 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 segundo grupo asegurador.

*El Área Territorial IBERIA coincide con el Área Regional IBERIA, que está integrada por España y Portugal. El Área Territorial LATAM se subdivide en las Áreas Regionales de BRASIL, LATAM NORTE (Costa Rica, El Salvador; Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá y República Dominicana) y LATAM SUR (Argentina, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela). El Área Territorial INTERNACIONAL está formada por las Áreas Regionales de NORTEAMÉRICA (Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico), EMEA (agrupa las operaciones en Europa —excepto España y Portugal—, Medio Oriente y África) y APAC (Australia, China, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Japón y Taiwán).



MAPFRE opera en un total de 49 países, a través de 259 sociedades. Al cierre del ejercicio 2014, tenía 5,524 oficinas propias en todo el mundo, de las que 3,069 estaban en España y 2,087 en América Latina; además distribuye sus productos a través de 9,484 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración; y cuenta con una red de más de 79,000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 5,600 estaban en Estados Unidos y más de 24,700 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 segundo grupo asegurador y el líder en Seguros No Vida-, en los Estados Unidos de América -donde es una de las 20 primeras aseguradoras de Automóviles del país-, en Australia, China, Filipinas, Francia, Indonesia, Irlanda, Malta, Portugal, Reino Unido y Turquía.

En la actividad de Asistencia, MAPFRE opera en 45 países y es la tercera compañía mundial del sector. Además, el Grupo cuenta con una reaseguradora profesional (MAPFRE RE) que se encuentra entre las 15 primeras entidades en el ranking del reaseguro mundial y desarrolla su actividad en todo el mundo, contando para ello con 18 oficinas y dos sociedades filiales. Para la gestión de los programas globales de seguros, el Grupo cuenta con la compañía especializada MAPFRE GLOBAL RISKS.



- > SEGURO DIRECTO
- > ASISTENCIA
- > GLOBAL RISKS
- > REASEGURO

LATAM

BRASIL

Brasil >>>>

LATAM NORTE

Costa Rica	>	México	>>>>
El Salvador	>>	Nicaragua	>>
Guatemala	>>	Panamá	>>
Honduras	>>	Rep. Dominicana	>>

LATAM SUR

Argentina	>>>	Paraguay	>
Chile	>>>	Perú	>>
Colombia	>>>	Uruguay	>>
Ecuador	>>	Venezuela	>>>

IBERIA

IBERIA

España	>>>	Portugal	>>>>
--------	-----	----------	------

INTERNACIONAL

EMEA

Alemania	>>>	Italia	>>>
Argelia	>	Jordania	>
Bahréin	>	Luxemburgo	>
Bélgica	>>	Malta	>>
Egipto	>	Reino Unido	>>>
Emiratos Árabes	>	Rusia	>
Francia	>>>	Suecia	>
Grecia	>	Túnez	>
Hungría	>	Turquía	>>
Irlanda	>		

NORTEAMÉRICA

Canadá	>>
EE UU	>>>
Puerto Rico	>>

APAC

Australia	>	India	>
China	>>	Japón	>
Filipinas	>>>	Malasia	>
Hong Kong	>	Taiwán	>

2.2 INFORMACIÓN GENERAL MAPFRE USA

A partir del establecimiento de la nueva estructura organizativa de MAPFRE, las operaciones de MAPFRE en Puerto Rico están adscritas a la Región de Norteamérica, dentro de la cual se coordina su operación y proyectos estratégicos beneficiándose de la dimensión de las operaciones de MAPFRE en los Estados Unidos a la vez que ofrece apoyo a dichas operaciones.

MAPFRE U.S.A. Corp.

MAPFRE USA comenzó a operar en Massachusetts como The Commerce Group, Inc. (CGI), un grupo fundado en 1972 en la ciudad de Webster, Massachusetts. En 2008, CGI fue adquirida por MAPFRE S.A. En 2010, The Commerce Group, Inc. pasó a llamarse MAPFRE USA. Con los años, la Compañía ha ampliado su presencia en los Estados Unidos a través de diversas adquisiciones. Hoy en día, el Grupo de Compañías MAPFRE USA incluye las siguientes entidades: The Commerce Insurance Company, American Commerce Insurance Company, Citation Insurance Company, Commerce West Insurance Company, MAPFRE Insurance Company of Florida, MAPFRE Insurance Company y MAPFRE Insurance Company of New York. MAPFRE USA cuenta con 2,472 empleados y trabaja con una red de más de 4,200 agentes y corredores independientes de todo Estados Unidos, y ofrece una amplia cartera de productos de líneas personales y comerciales de seguros y servicios.

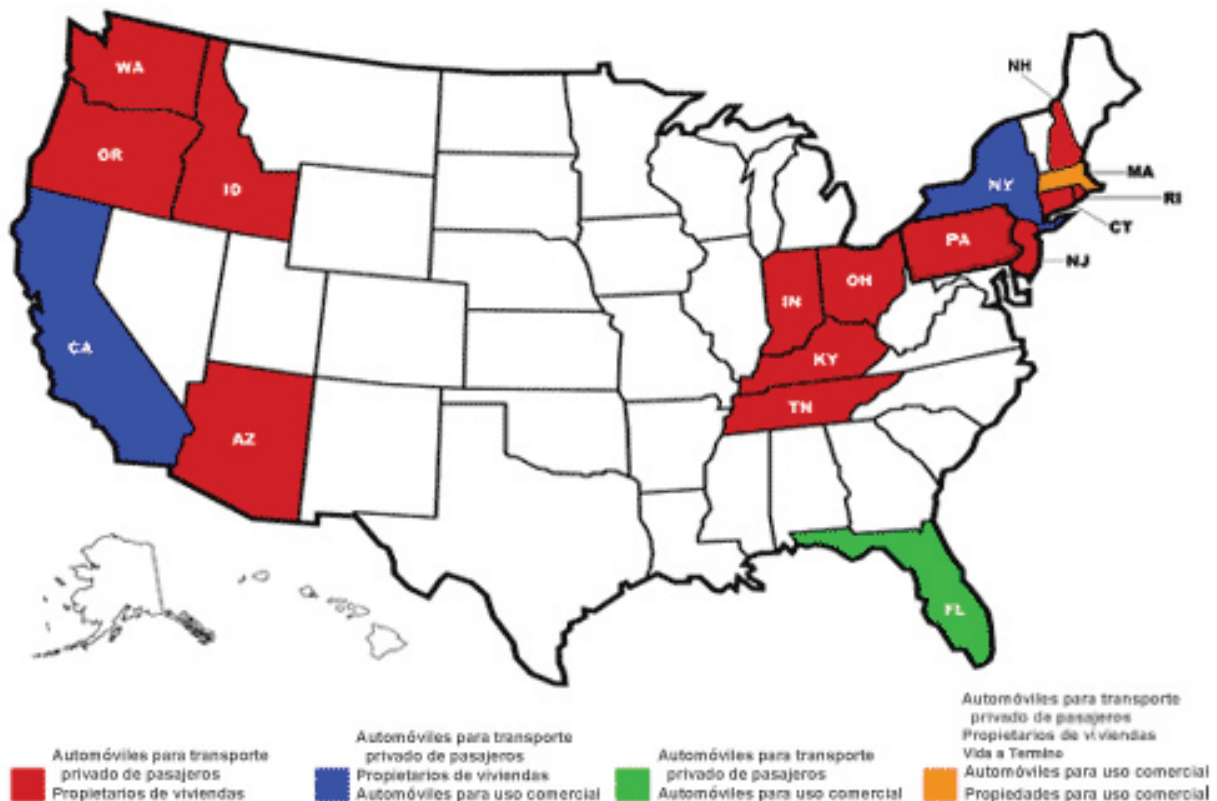
El Grupo de Compañías MAPFRE USA escribe activamente seguros de propiedad y daños en 17 estados de todo el país.

Reconocimientos Corporativos

— MAPFRE USA está en las primeras 20 compañías en el sector de seguros y seguros personales.

— MAPFRE USA es una empresa líder en seguros de propiedades y accidentes, y A.M. Best Company le ha otorgado a su Grupo de Compañías la calificación “A” (Excelente).

MAPFRE USA terminó el año 2014 con ingresos sobre \$2,123 millones, 4% sobre el 2013. Asimismo, reportó ganancias a esa misma fecha casi \$72 millones. Con activos ascendentes a sobre \$3,665 millones y un patrimonio neto de sobre \$1,281 millones, MAPFRE USA sigue su expansión en el mercado de Estados Unidos MAPFRE. Prevé ampliar su presencia a Illinois, Virginia y Wisconsin en 2017 y desarrollar un plan conjunto con México para potenciar el negocio transfronterizo entre ambos países. Asimismo, abrirá oficinas en concesionarios de automóviles y potenciará los acuerdos de distribución con supermercados en la costa oeste. También se desarrollará un programa de asistencia en carretera para vehículos comerciales en California.



2.3 HISTORIA MAPFRE PUERTO RICO

— 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.

— 2013 - MAPFRE PRAICO CORPORATION pasa al Área regional- Norteamérica (USA, Puerto Rico y Canadá), con sede en Webster (Massachusetts, USA). Esto como parte de la nueva estructura de MAPFRE para adaptarse a los nuevos retos que demanda su estrategia.

Todas las compañías están agrupadas bajo MAPFRE PRAICO CORPORATION, una compañía tenedora cuya tenencia total es de MAPFRE AMÉRICA S.A., con oficinas centrales en Madrid, España. MAPFRE, S.A., y que es la principal entidad propietaria de MAPFRE AMÉRICA, S.A. con un 99.2172 % de sus acciones de capital. Todas las compañías en Puerto Rico continúan compartiendo servicios administrativos, políticas de negocio y tienen operaciones integradas permitiéndoles beneficiarse de la experiencia tecnológica de la organización y reduciendo los costos operacionales.

Por otro lado, FUNDACIÓN MAPFRE continúa desarrollando actividades a través de sus cinco áreas de actuación para promover la seguridad y la mejora de la calidad de vida, la salud, así como fomentar la investigación y la divulgación de conocimientos a través de becas, ayudas y premios especialmente en las áreas de promoción de la salud, prevención y seguros. Igualmente, ayuda económicamente a organizaciones comprometidas con la educación y el bienestar de los niños pobres y con discapacidad en Puerto Rico.

2.4 IMPLANTACIÓN EN PUERTO RICO

MAPFRE PUERTO RICO es parte de la gran red global de más de 49 países en los cuales opera MAPFRE. Contamos con 8 sucursales alrededor de la Isla, incluyendo una en la isla de St. Thomas para servir el mercado de las Islas Vírgenes Estadounidenses. Asimismo en servicios de salud cuenta con 13,996 proveedores y se mantiene desarrollando productos y plataformas con el fin de brindar un servicio de calidad a nuestros asegurados y optimizar los beneficios.

En adición, cuenta con 841 representantes autorizados, 308 productores y 8 agencias generales regulares y bancarias. Durante el 2014 se mantuvieron 8 acuerdos con bancos y entidades financieras, lo que generaron 430 puntos de venta. También se mantuvieron 146 acuerdos con centros de concesionarios, generando 188 puntos de venta. Por otro lado, se firmaron 2 nuevos acuerdos con las líneas de negocio de auto y salud; en la primera con 39 puntos de venta y en la segunda con 5 puntos de venta respectivamente.

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

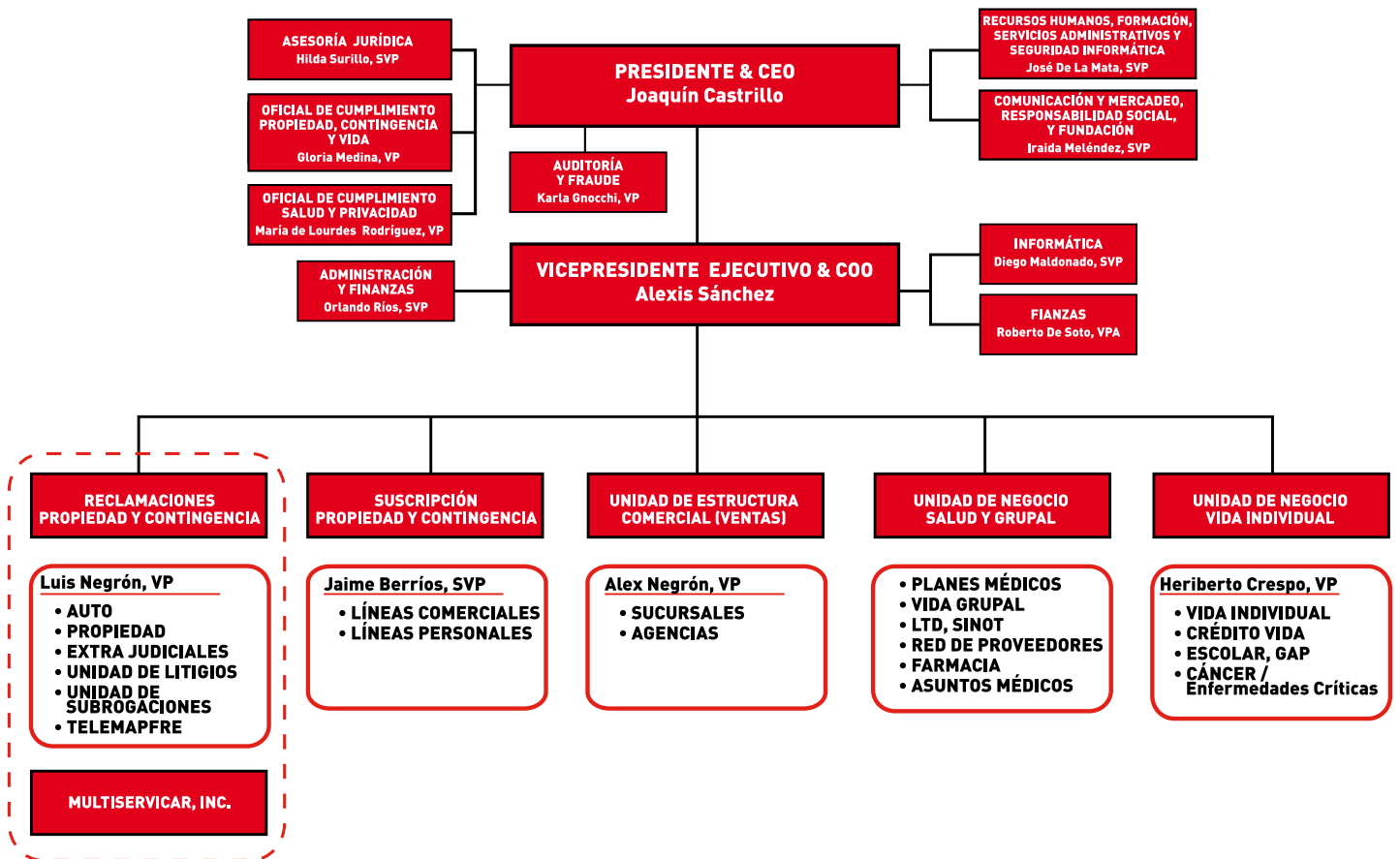
la oferta, para satisfacer en forma integral las necesidades de personas y empresas a través de todos nuestros canales de distribución. La variedad de productos que ofrecemos comprende autos, propiedad personal y comercial, responsabilidad civil, salud, vida, accidentes, fianzas e inundación, siendo esto una de las fortalezas de la empresa en Puerto Rico.

	Representantes Autorizados	Productores	Agencias Generales
2014	841	308	8
2013	889	165	16



2.5 ORGANIGRAMA DE OFICIALES

En el 2014 las actividades de MAPFRE PUERTO RICO se han desarrollado a través de sus Unidades de Negocio (Salud, Vida Individual, Estructura Comercial (Sucursales y Agencias), Suscripción, Reclamaciones Propiedad y Contingencia y Fianzas. Por otro lado las operaciones administrativas se llevan a cabo desde las áreas de Recursos Humanos (Formación, Servicios Administrativos, Seguridad Informática), Comunicación y Mercadeo (Responsabilidad Social), Cumplimiento, Informática, Asesoría Jurídica, Administración y Finanzas y Auditoría.

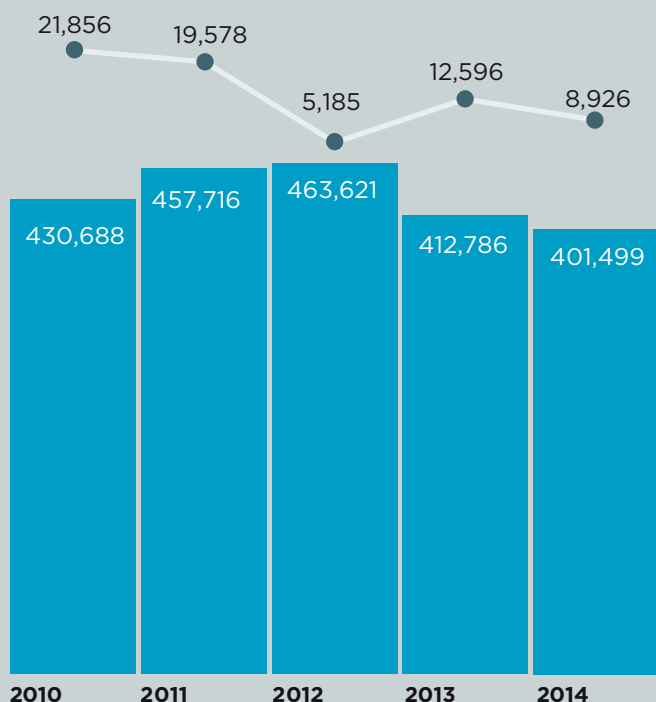


2.6 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS MAPFRE PUERTO RICO

[G4-9]

INGRESOS Y RESULTADOS

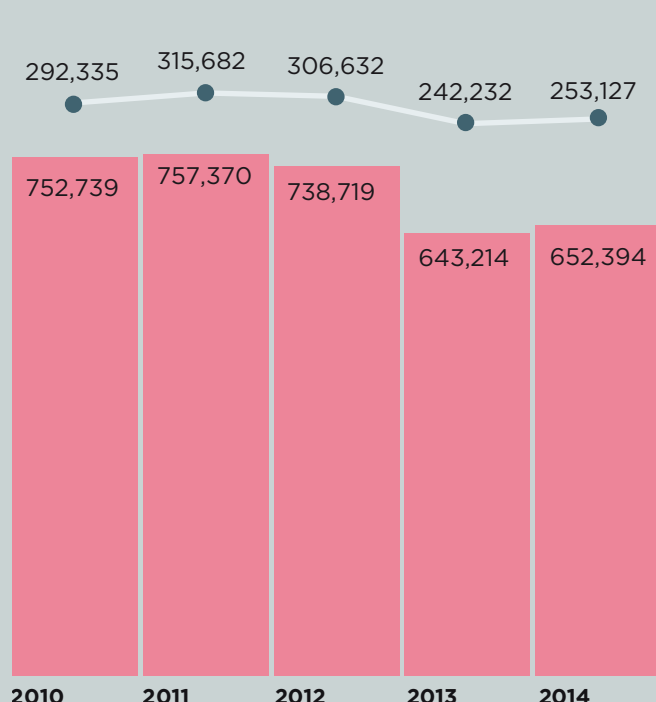
DATOS EN MILES DE DÓLARES



■ Ingresos totales ● Resultado bruto

ACTIVOS Y PATRIMONIO NETO

DATOS EN MILES DE DÓLARES



■ Activos ● Patrimonio neto

	2014	2013
Primas emitidas y aceptadas	383,742	369,945
Ingresos financieros	16,189	41,909
Ingresos de entidades no aseguradoras y otros	1,568	932
Total de ingresos	\$401,499	\$412,786

Cuotas de Mercado

Puerto Rico (primas)	
Automóviles	14.0%
Resto no Vida	4.1%
Vida	0.5%
Total	3.6%

2.7 ÓRGANOS DE GOBIERNO

A nivel corporativo el Consejo de Administración de MAPFRE SA, aprobó el nuevo Reglamento del Consejo de Administración en enero 22 del 2015. Por la importancia de su contenido, y dado que ha sido aprobado durante el proceso de elaboración y cierre del Informe Anual de Responsabilidad Social se ha considerado conveniente realizar este apartado teniendo en cuenta la información que será vigente en 2015.

De acuerdo con las disposiciones legales y estatutarias, el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad. En consecuencia, tiene plenas facultades de representación, disposición y gestión, y sus actos obligan a la Sociedad, sin más limitación que las atribuciones que correspondan de modo expreso a la Junta General de Accionistas de acuerdo con la Ley y con los Estatutos Sociales.

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

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

– **Determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad**, y en particular: a) Los Objetivos de Actuación y los Planes Estratégicos para su consecución. b) Los Presupuestos Anuales de Ingresos, Gastos y Resultados, y las Previsiones Anuales de Situación Financiera y Patrimonial. c) La definición de la estructura del Grupo. d) La política de Inversiones y de Financiación. e) La política de identificación, gestión y control de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control. f) La política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo. g) La política de Responsabilidad Social Corporativa. h) La política de dividendos. i) La política relativa a las acciones propias. j) La determinación de la estrategia fiscal de la Sociedad.

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

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

– **Garantizar el cumplimiento** de los principios institucionales y empresariales del Grupo MAPFRE.

La composición actual del Consejo es de **19 miembros**, de los que 5 miembros son consejeros ejecutivos, 7 consejeros dominicales y 7 consejeros independientes.

El elevado número de entidades que componen el Grupo MAPFRE y su carácter multinacional, con presencia en los cinco continentes, junto con su relevancia económica y empresarial justifican el número de miembros del Consejo, que resulta adecuado para un funcionamiento eficaz y participativo. No obstante, en los últimos 4 años el tamaño del Consejo de Administración se ha reducido en un 25%, pasando de 24 a 19 miembros.

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

A continuación, y de forma gráfica, se representan los órganos de gobierno de MAPFRE, vigentes en 2015:

Consejo de Administración
MAPFRE S.A

COMISIÓN DELEGADA

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

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

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

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

COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

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

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

COMITÉ DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

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

Composición: Estará integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos.

Sobre la composición y funcionamiento del Consejo, así como de los demás órganos de gobierno de MAPFRE, SA, puede ampliarse la información, consultando los siguientes documentos públicos:

– **Reglamento del Consejo de Administración:** <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/es/cinformativo/reglamento-consejo.shtml>

– **Consejo de Administración:** <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/es/cinformativo/composicion-consejo.shtml>

– **Comisión y Comités Delegados:** <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/es/cinformativo/comisiones-delegadas-consejo.shtml>

– **Informe Anual de Gobierno Corporativo:** <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/es/cinformativo/informeanual-mapfre.shtml>

– **Junta General (convocatoria y demás documentación):** <http://www.mapfreggrupo.com/corporativo/accionistas/es/cinformativo/junta-general-mapfre-2015.shtml>

2.8 ÓRGANOS DE GOBIERNO PUERTO RICO / JUNTA DE DIRECTORES

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

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

A continuación, y de forma gráfica, se representan el órgano de gobierno de MAPFRE PR, vigente en 2015:

Junta de Directores MAPFRE PUERTO RICO

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

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

COMITÉ EJECUTIVO

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

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

COMITÉ DE INVERSIONES

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

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

COMITÉ DE AUDITORÍA

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

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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

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

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

El Presidente de la Junta de Directores no ocupa puesto ejecutivo en las entidades de MAPFRE PUERTO RICO, aunque sí lo ocupa en las entidades de MAPFRE en los Estados Unidos y a nivel de la Región de Norteamérica.

El nombramiento de los miembros de la Junta de Directores se realiza anualmente y los criterios de selección provienen de las disposiciones del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, así como de las disposiciones aplicables del Código de Seguros de Puerto Rico para la composición de la Junta de Directores.

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

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

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

Funciones del Órgano de Gobierno en PUERTO RICO

Los Estatutos Corporativos contemplan que la Junta de Directores faculte al Presidente funciones, y a su vez, se refiere a las funciones del Presidente, quien a su vez, delega en los oficiales asuntos en el ámbito de su autoridad. En este aspecto, por encargo directo de funciones, se ha delegado en oficiales de la compañía la gestión de los asuntos relativos a los asuntos de índole económica, ambiental y social como parte de sus funciones. La delegación para asuntos de responsabilidad social en general recae en un oficial, con nombramiento de Vicepresidente Senior responsable de Fundación, Comunicación, Mercadeo, Responsabilidad Social y Relaciones Corporativas. Lo relativo a asuntos

ambientales, ha sido asignado a otro Vicepresidente Senior, quien es responsable de Recursos Humanos y Servicios Administrativos y la Unidad de Medioambiente. Igualmente el responsable de los asuntos económicos en la empresa se ha delegado en el Vicepresidente Senior y Principal Oficial Financiero. Estos nombramientos son avalados anualmente por la Junta de Directores. Conforme su materialidad y pertinencia, los asuntos de cuestiones económicas, ambientales y sociales se presentan por los responsables de dichas áreas a nivel de Comité de Dirección y según la relevancia del asunto, podrán ser dichos asuntos informados a la Junta de Directores a través del informe que rinde el Presidente.

Las funciones del Órgano Superior de Gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos, y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social; están delegadas en la organización a unidades operativas tales como la Unidad de Control Interno, Unidad de Cumplimiento y de Auditoría Interna. Estas unidades a su vez, reportan al Comité de Auditoría de la Junta.

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

Informes

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

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

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

El cargo mayor responsable de la revisión del Informe Anual de Responsabilidad Social es la Vicepresidente Senior a cargo de responsabilidad social, quien a su vez reporta directamente al Presidente y Principal Oficial Ejecutivo.

Durante el 2014 no se han transmitido aspectos preocupantes, en temas pertinentes a responsabilidad social, asuntos económicos, sociales o ambientales.

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

Remuneración

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

JUNTA DE DIRECTORES / OFICIALES

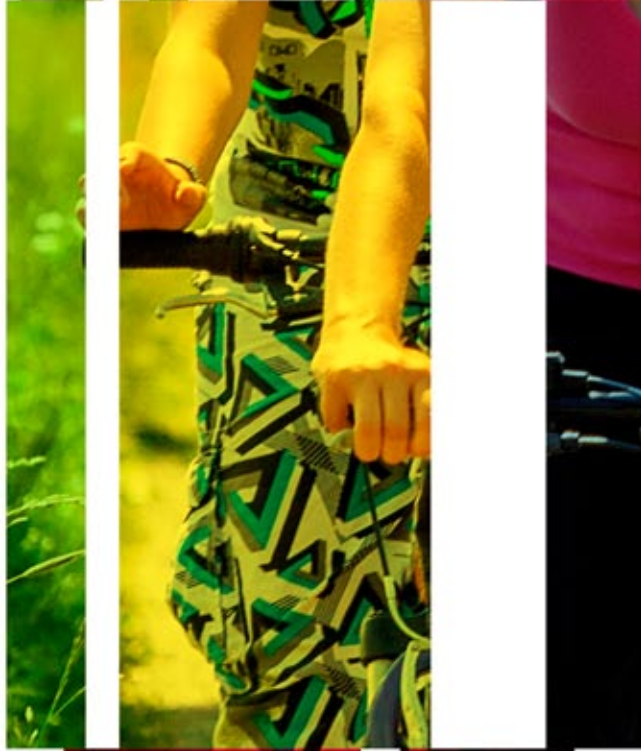
MAPFRE PRAICO CORPORATION

	Junta de Directores	Oficiales
Jaime Tamayo	Presidente	
Joaquín Castrillo	Vicepresidente	Presidente y CEO
Alexis Sánchez	Director	Vicepresidente Ejecutivo y COO
Jorge Fernández Silva	Director	
Manuel R. Pietrantoni	Director	
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos		Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
Sheila Quiñones		Tesorera
1 Miembro no votante		

	Junta de Directores	Comité Ejecutivo	Oficiales
Jaime Tamayo	Presidente	Presidente	
Joaquín Castrillo	Vicepresidente	Miembro	Presidente y CEO
Alexis Sánchez	<i>Director</i>	<i>Miembro</i>	Vicepresidente Ejecutivo y COO
Jorge Fernández Silva	<i>Director</i>		
Manuel R. Pietrantoni	Director		
Federico Sánchez	Director		
Hilda M. Surillo ¹	Secretaria	Secretaria	Vicepresidente Senior, Secretaria Corporativa y Asesor Legal General
Orlando Ríos			Vicepresidente Senior, Principal Oficial Financiero
Diego Maldonado			Vicepresidente Senior y CIO
Iraida Meléndez			Vicepresidente Senior, Comunicaciones y Mercadeo, RS y RC
José de la Mata			Vicepresidente Senior Recursos Humanos y Servicios Administrativos
Jaime Berríos			Vicepresidente Senior Suscripción
Sheila Quiñones			Tesorera
Alex Negrón			Vicepresidente Ventas
Glorimar Pérez			Vicepresidente 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
1 Miembro no votante			

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

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



3

MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social

3.1 MATERIALIDAD Y STAKEHOLDERS

3.1.1 Materialidad

[G4-18, 20, 21]

En el 2013, MAPFRE PUERTO RICO se unió al compromiso de MAPFRE a nivel corporativo de realizar los cambios necesarios para adaptar en el 2014 el Informe Anual de Responsabilidad Social, siguiendo los requerimientos de la última versión del Global Reporting Initiative (GRI) G4.

En este nuevo marco y con el objetivo de poder identificar aquellas cuestiones relevantes para la Organización y nuestros grupos de interés, a nivel corporativo fue diseñado el Estudio de Materialidad del Grupo MAPFRE 2014-2016, cuya primera fase se presenta en este informe.

El estudio de materialidad citado se compone de dos fases:

FASE 1: 2014

Estudio de Materialidad a nivel corporativo, en el que han participado internamente algunas Áreas Corporativas Globales y externamente algunos de los grupos de interés estratégicos en cinco países en los que el Grupo opera, entre ellos Puerto Rico.

FASE 2: 2015-2016

Estudio de Materialidad a nivel local en PUERTO RICO, actualmente también realizamos el informe de responsabilidad social

A continuación se detallan los principales pasos seguidos para la elaboración de la fase 1: Estudio de Materialidad a nivel corporativo

F1.1: Análisis y valoración de las cuestiones relevantes: constituye el punto de partida para identificar internamente las cuestiones relevantes se han utilizado los indicadores G4. **[G4-26]**

Para el análisis se solicitó la participación de las áreas de Recursos Humanos, Proveedores, Medio Ambiente, Clientes, Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Social, para que valoraran y justificaran los indicadores G4 relacionados con su ámbito de actuación. Cada indicador se analizó en función de los siguientes parámetros: importancia del indicador (0-5), justificación de la valoración indicada (de conformidad con los establecido en la versión G4) y alcance del impacto del indicador en MAPFRE, es decir, si afecta a uno o a todos los países donde la compañía opera. (Integración del principio de materialidad, apartado 6.3. de GRI-4).

F1.2: Identificación de las cuestiones relevantes para MAPFRE: se analizaron las valoraciones y las respuestas obtenidas y se realizó una primera selección de indicadores, en función del corte establecido como "material" (3 puntos).

Con los indicadores que obtuvieron una puntuación inferior a 3 puntos se hizo un segundo análisis antes de considerarlos definitivamente como no materiales, atendiendo, fundamentalmente, a la naturaleza del propio indicador. Por ejemplo, todos aquellos indicadores, relacionados con Derechos Humanos, aunque hubieran obtenido una puntuación inferior a 3, se ha considerado materiales, por su importancia y relevancia.

F1.3: Consulta a Grupos de Interés: en esta última etapa, el objetivo que se persigue es conocer la opinión de los grupos de interés acerca de los 18 temas identificados como relevantes para la compañía.

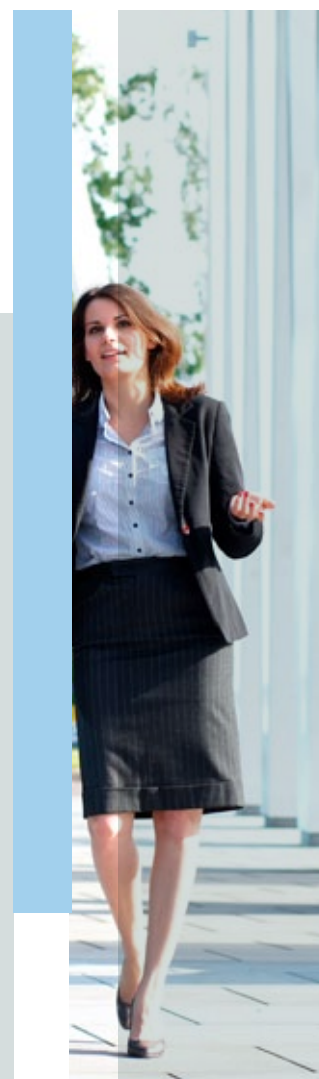
Teniendo en cuenta que los procesos de consulta son complejos, se decidió dirigir la misma, a tres de los cinco grupos de interés de carácter estratégico para MAPFRE PUERTO RICO: empleados, clientes y proveedores.

El proceso de consulta a los grupos de interés lo ha realizado CBI Consulting, expertos en este tipo de procesos. Con ello, se garantiza el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. La consulta se ha realizado a través de un cuestionario online, en el que se solicitaba al destinatario que priorizara del total de los 18 temas considerados como relevantes los seis más importantes.

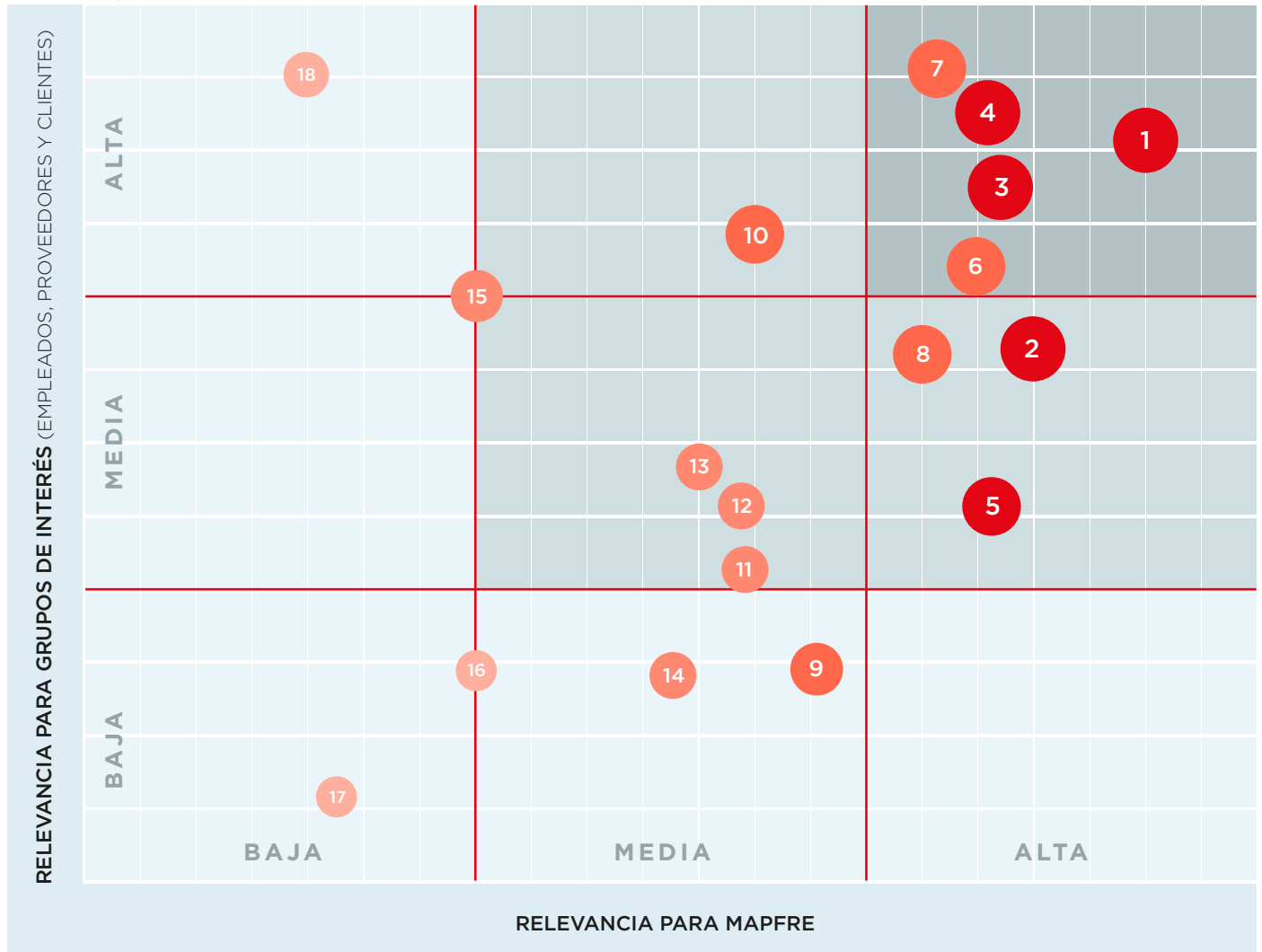
En el siguiente cuadro, se muestran los datos agregados de

participación. En 2015 y se analizará el grado de respuestas obtenidas, para tratar de mejorar la participación en la fase 2.

Stakeholder	Nº Consultas enviadas	Nº Respuestas obtenidas	% Participación
Empleados	622	210	33.76
Clientes	6,000	140	2.33
Proveedores	5,000	152	3.04



1. Matriz de asuntos materiales para MAPFRE PUERTO RICO y los grupos de interés consultados (empleados, proveedores y clientes)



LEYENDA:

- 1. Garantizar la calidad de los productos que ofrece
- 2. Garantizar la transparencia y la correcta gestión de la estructura de los órganos de gobierno
- 3. Asegurar la salud y el bienestar de los empleados
- 4. Proveer un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación
- 5. Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio
- 6. Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo
- 7. Respetar y proteger los Derechos Humanos Fundamentales
- 8. Ofrecer formación y desarrollo profesional a los empleados
- 9. Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental
- 10. Luchar contra la corrupción, el blanqueo de capitales y el fraude
- 11. Garantizar la selección y evaluación de proveedores bajo criterios Sociales, éticos y medioambientales
- 12. Asegurar la transparencia y el cumplimiento en materia fiscal
- 13. Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente
- 14. Actuar frente al cambio climático
- 15. Garantizar el cumplimiento normativo y mecanismos formales de reclamación de clientes
- 16. Promover proyectos medioambientales y Sociales con grupos vulnerables
- 17. Proteger la biodiversidad
- 18. Contribuir al desarrollo social y económico de los países en los que operamos

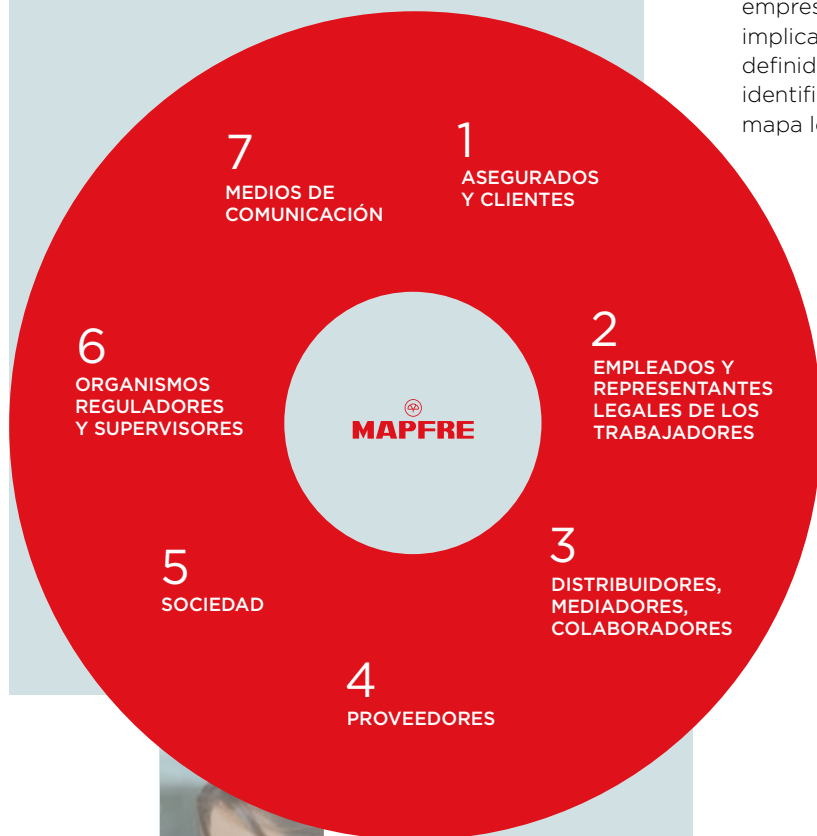
PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD EN MAPFRE PUERTO RICO [G4-19]

2. Comparación de asuntos materiales por grupos de interés consultados

CLIENTES EMPLEADOS PROVEEDORES



Stakeholders corporativos



3.1.2. STAKEHOLDERS

[G4- 24; 25; 26; 27]

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

Para cumplir con este compromiso y con sus objetivos empresariales, de forma sostenible, MAPFRE necesita la implicación de sus grupos de interés, especialmente la de los definidos en su misión. En MAPFRE PUERTO RICO se han identificado 7 tipologías de stakeholders, para desarrollar el mapa local.

La implicación y el compromiso de los stakeholders con la empresa se consiguen construyendo relaciones de confianza que permiten conocer y dar respuesta a sus expectativas, desarrollando para ello, canales y herramientas de comunicación que facilitan la interacción y el diálogo.

La política de Responsabilidad Social establece nuestro compromiso de actuación con todos los stakeholders, y los valores de MAPFRE (solvencia, integridad, vocación

de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido) determinan la forma en la que desarrollamos esa relación por parte de las áreas internas correspondientes. Por esta razón, como cada año, mantenemos la importancia de hacer públicos nuestros compromisos y lo que esperamos de la relación. Además, este ejercicio, hemos incorporado en la tabla que se muestra a continuación la referencia a los principales canales y herramientas que tenemos a disposición de los diferentes stakeholders.

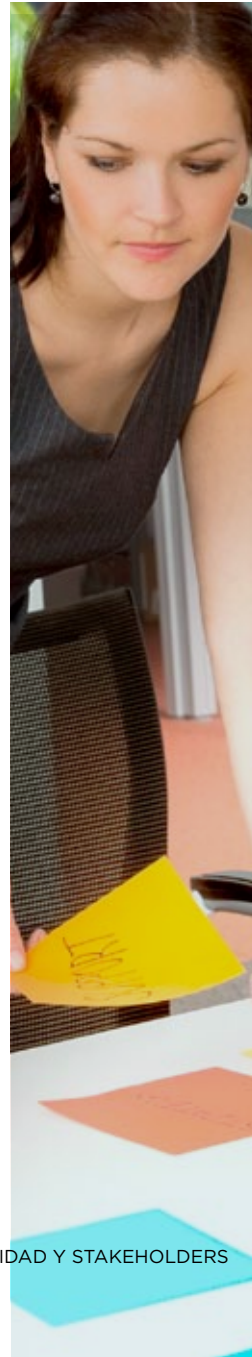
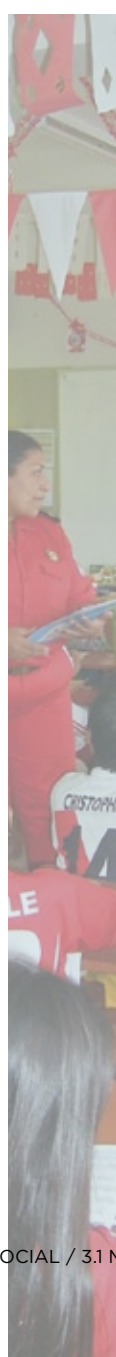
Grupo de interés	A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés	Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés	Canales de Relación
<p>1 ASEGURADOS Y CLIENTES</p> <p><i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes, pág. 81</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — A innovar de forma permanente en productos aseguradores y en servicios de prevención y asistenciales que agreguen valor — A prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado — A prestarles un asesoramiento honesto — A procurar la confidencialidad de los datos — A resolver las reclamaciones, utilizando los cauces establecidos para ello, en el plazo más breve posible — A escuchar y dialogar, poniendo a disposición canales adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> — Confianza en la compañía — Honestidad en su relación con MAPFRE — Comunicación abierta y constructiva, que ayude a mejorar los productos y servicios 	<p>Oficinas; call center; portal MAPFRE PUERTO RICO; encuestas de satisfacción; buzón de sugerencias virtual; atención de quejas y reclamaciones; envíos postales; correo electrónicos; publicidad; patrocinios; aplicación móvil MAPFRE 360 y correo postal.</p>



Grupo de interés	A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés	Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés	Canales de Relación
<p>2 EMPLEADOS</p> <p><i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados, pág. 59</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – A promover su desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo – A garantizar la formación necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones profesionales – A mantener una retribución justa en función del puesto y del desempeño – A procurar un entorno de trabajo estable y seguro, evitando cualquier forma de persecución, abuso o discriminación por razón de ideología, opinión, creencia, sexo, orientación sexual, raza, condición o capacidades diferentes – A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente – A ser transparente e informar sobre aquellos aspectos relevantes del desarrollo del negocio de MAPFRE 	<ul style="list-style-type: none"> – Confianza y compromiso con el proyecto empresarial – Profesionalidad en la ejecución de sus funciones – Honestidad en el desarrollo de sus funciones y en el diálogo con la empresa y demás grupos de interés – Respeto en el trato con otros compañeros – Respeto de las instalaciones, mobiliario e imagen de la empresa – Contribución a la generación de buena reputación 	<p>Intranet / portal interno / correo electrónico; boletines; encuestas, buzón de sugerencias virtual, reuniones de objetivos y desayunos con el Presidente.</p>

Grupo de interés	A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés	Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés	Canales de Relación
<p>3 DISTRIBUIDORES, MEDIADORES Y COLABORADORES</p> <p><i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y los profesionales y entidades que colaboran en la distribución de sus productos. pág. 90</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – A mantener un canal de diálogo permanente – A establecer unas relaciones honestas y constructivas 	<ul style="list-style-type: none"> – Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE 	<p>Web MAPFRE PUERTO RICO; boletines específicos; planes de formación; plataforma online (portal de servicio) mapfrepr.net; folletos comerciales, carteles de campañas; programas formativos y de capacitación; reuniones comerciales con los canales de venta, correos electrónicos y correo postal.</p>
<p>4 PROVEEDORES</p> <p><i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores pág. 95</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – A escuchar y mantener un canal de diálogo permanente – A ser transparente e informar adecuadamente sobre los procesos de selección y sobre aquellas cuestiones de MAPFRE que le puedan afectar (Códigos de Conducta, políticas, etc.) – A respetar y garantizar el cumplimiento de las condiciones pactadas y acordadas en el contrato – A ser honesto y confiar en la relación que surja con el proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> – Confianza en la compañía – Compromiso en el cumplimiento de las normas y políticas de la compañía que le puedan afectar – Honestidad en su relación con MAPFRE 	<p>Plataformas web; portales específicos; plataformas telefónicas; reuniones y encuestas internas correos electrónicos y correo postal.</p>
<p>5 SOCIEDAD</p> <p><i>Ver capítulo MAPFRE PUERTO RICO y la Sociedad pág. 99</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – A mantener un canal de diálogo permanente – A establecer unas relaciones honestas y constructivas 	<ul style="list-style-type: none"> – Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE 	<p>Web Corporativa MAPFRE PUERTO RICO (mapfrepr.com); informes financieros de Responsabilidad Social; comunicados de prensa y publicidad en medios.</p> <p>FUNDACIÓN MAPFRE redes sociales, comunicados de prensa y divulgación en medios.</p>

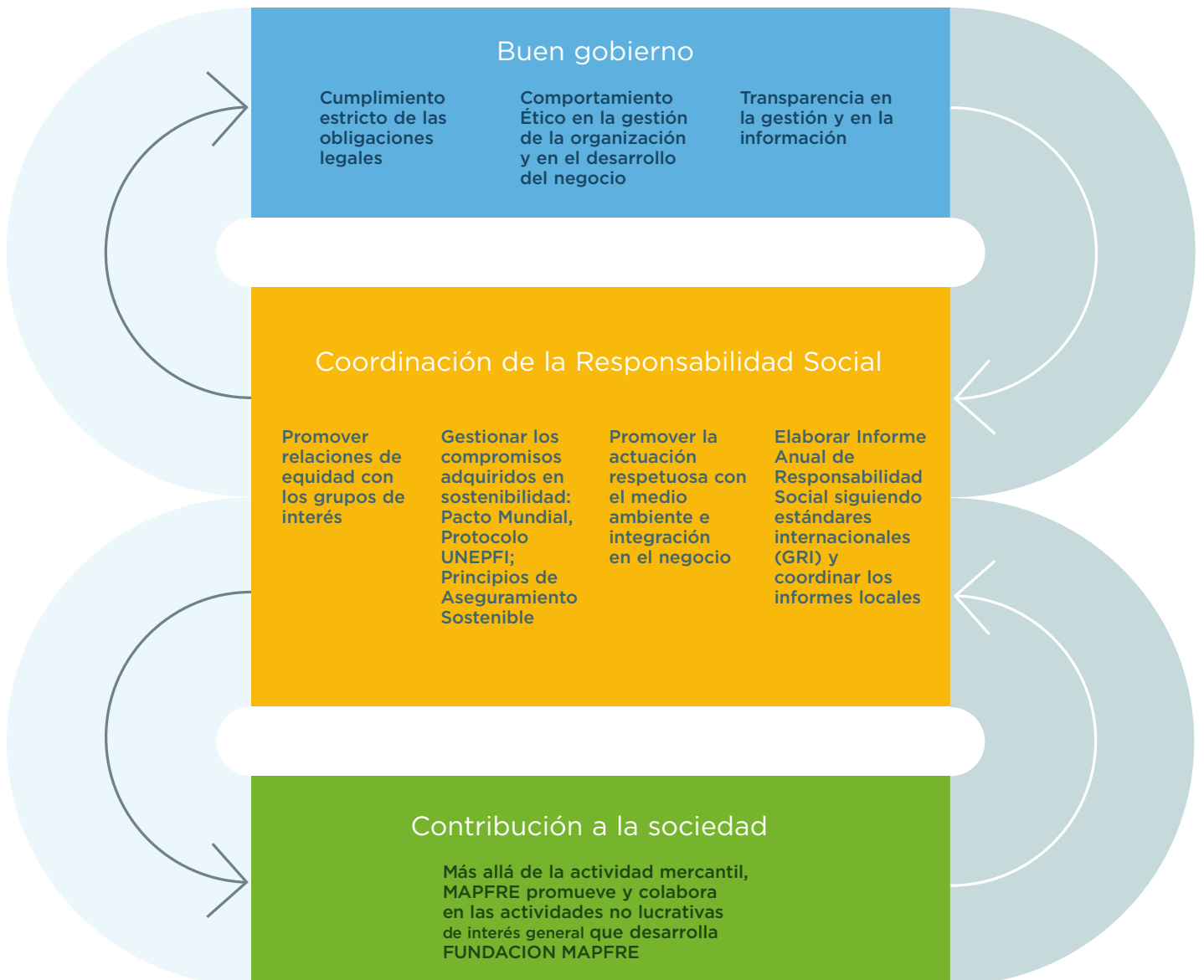
Grupo de interés	A qué se compromete MAPFRE con el Grupo de Interés	Qué espera MAPFRE del Grupo de Interés	Canales de Relación
6 ORGANISMOS REGULADORES Y SUPERVISORES	– A establecer unas relaciones honestas y constructivas	– Honestidad en su relación con MAPFRE	Directamente o a través de Asociaciones empresariales, locales y nacionales
7 MEDIOS DE COMUNICACIÓN	– A mantener una comunicación y diálogo, basado en la transparencia, la veracidad y el compromiso.	– Confianza en la compañía – Honestidad en su relación con MAPFRE	Contacto directo con medios de comunicación



3.2. EL MODELO Y LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

MAPFRE cuenta con un modelo de Responsabilidad Social y una política en la que establece los principios de actuación en este ámbito, que son de referencia y de aplicación en todo el Grupo.

El modelo se basa en tres pilares fundamentales: Buen Gobierno, la Coordinación de la Responsabilidad Social y la Contribución a la Sociedad más allá de su actividad mercantil. Este modelo está alineado con la estrategia de MAPFRE y promueve el desarrollo sostenible del negocio y las relaciones de confianza.



Política corporativa de Responsabilidad Social

[G4-HR4; FS13, FS15]

<p>1</p> <p>CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y DIRECTRICES INTERNACIONALES</p> <p>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 y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 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.</p>	<p>6</p> <p>CONSERVACIÓN Y PROMOCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE</p> <p>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.</p>
<p>2</p> <p>PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO</p> <p>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.</p>	<p>7</p> <p>DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS</p> <p>Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés, basados en la transparencia, la veracidad y el compromiso.</p>
<p>3</p> <p>ENTORNO LABORAL RESPONSABLE</p> <p>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.</p>	<p>8</p> <p>PROMOCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> <p>Participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueva la responsabilidad social.</p>
<p>4</p> <p>INNOVACIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE</p> <p>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.</p>	<p>9</p> <p>INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> <p>Elaboración y difusión de un Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE con información relevante y veraz sobre las actividades realizadas en este ámbito, sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.</p>
<p>5</p> <p>CADENA DE VALOR SOSTENIBLE</p> <p>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.</p>	<p>10</p> <p>CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL</p> <p>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.</p>

3.3. LA ACTUACIÓN ÉTICA Y SOCIALMENTE RESPONSABLE DE MAPFRE PUERTO RICO

[G4-15, 16, 17]

El Código de Buen Gobierno de MAPFRE establece los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo, que marcan la actuación como empresa y nos ayudan a desarrollar negocios sostenibles en todos los países en los que operamos. Estos principios, se integran en la empresa a través de los siguientes valores: solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido.

El enfoque socialmente responsable de nuestras actividades se desarrolla a través del cumplimiento de los compromisos internacionales y de las políticas, normas y protocolos de actuación que se aprueban en la organización. Todo ello nos permiten actuar bajo el principio de debida diligencia para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan tener un impacto negativo en la empresa y en el entorno en el que en el que desarrolla su actividad.

3.3.1 Compromisos internacionales con el desarrollo sostenible

[G4-15; HR3, HR4, HR6, HR8 -HR10; SO3, SO4]

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 de Naciones Unidas. Este compromiso se desarrolla, principalmente, dentro del marco del Código Ético y de Conducta.

Además, MAPFRE trabaja para incorporar de forma progresiva en la gestión del negocio los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, analizando y revisando los sistemas que actualmente dispone la organización para respetar, investigar y resolver los conflictos que pudieran surgir, aplicando medidas, cuando proceda.

Así también MAPFRE se adhirió en 2004 al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), y más de 10 años después, sigue comprometida con la integración en el negocio de sus 10 principios, así como en su promoción.

MAPFRE contribuirá con los objetivos post 2015, de la

misma forma que contribuye con los actuales Objetivos de Desarrollo del Milenio, desde su actividad empresarial y desde su actividad fundacional, como se muestra en la siguiente tabla:



Derechos humanos

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
<p>1 APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, RECONOCIDOS INTERNACIONALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Medidas de seguridad: G4-HR7 – Derechos de la población indígena: G4-HR8 – Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4 – Salud y seguridad en el trabajo: G4-LA5 - G4-LA8 – Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12 – Igualdad de retribución entre mujeres y hombres: G4-LA13 – Salud y seguridad del cliente: G4-PR1, PR2 – Privacidad del cliente: G4-PR8 <p>Desempeño económico: G4-EC5</p>	<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 4: Reducir la Mortalidad Infantil</p> <p>Objetivo 5: Fomentar la salud materna</p> <p>Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo</p>
<p>2 EVITAR LA COMPLICIDAD EN LA VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Medidas de seguridad: G4-HR7 – Derechos de la población indígena: G4-HR8 – Evaluación: G4-HR9 – Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos: G4-HR12 	

Derechos laborales

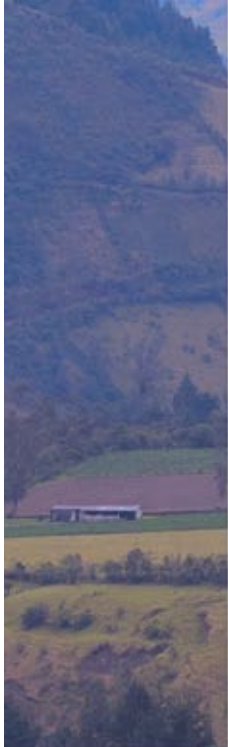
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
<p>3 APOYAR Y RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y FILIACIÓN Y, EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Relaciones entre los trabajadores y la dirección: G4-LA4 – Inversión: G4-HR1, HR2 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 	<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>
<p>4 ELIMINAR TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – Trabajos forzados: G4-HR6 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 	<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>5 ERRADICAR EL TRABAJO INFANTIL</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Inversión: G4-HR1, HR2 – Libertad de asociación y negociación colectiva: G4-HR4 – Trabajo infantil: G4-HR5 – Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos: G4-HR10, HR11 	<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>6 ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN CON RESPECTO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN</p>	<p>Desempeño social</p> <ul style="list-style-type: none"> – Empleo: G4-LA1, LA2 – Diversidad e igualdad de oportunidades: G4-LA12 – Inversión: G4-HR1, HR2 – No discriminación: G4-HR3 <p>Desempeño económico: G4-EC6</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>

Medio ambiente

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
7 APLICAR ENFOQUES ORIENTADOS AL DESAFÍO DE LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL	Desempeño económico: G4-EC2 Desempeño medioambiental – Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – General: G4-EN31	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
8 FOMENTAR UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Desempeño medioambiental – Materiales: G4-EN1, EN2 – Energía: G4-EN3 – EN7 – Agua: G4-EN8 – EN10 – Biodiversidad: G4-EN11 – EN14 – Emisiones: G4-EN15 – EN21 – Efluentes y residuos: G4-EN22 – EN24 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – Cumplimiento normativo: G4-EN29 – Transporte: G4-EN30 – General: G4-EN31 Desempeño social – Etiquetado de productos y servicios: G4-PR3, PR4.	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 4: Reducir la Mortalidad Infantil Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio Ambiente
9 FACILITAR EL DESARROLLO Y LA DIVULGACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL – Materiales: G4-EN2 – Energía: G4-EN5 – EN7 – Agua: G4-EN10 – Emisiones, vertidos y residuos: G4-EN19 – Productos y servicios: G4-EN27, EN28 – General: G4-EN31	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del Medio

Anti-corrupción

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI 4	OBJETIVO DE DESARROLLO DEL MILENIO
10 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO	Desempeño social – Lucha contra la corrupción: G4-SO3 – SO5 – Comunidades locales: G4-SO2 – SO4 – Política Pública: G4-SO5, SO6	Objetivo 1: Erradicar la Pobreza Extrema y el Hambre Objetivo 2: Lograr la Enseñanza Primaria Universal Objetivo 8: Fomentar una Asociación Mundial para el Desarrollo



MAPFRE a nivel corporativo 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.

Dentro de sus compromisos internacionales, destaca también la pertenencia de MAPFRE a la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI) desde 2003 y desde 2012 a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros promovidos por esta iniciativa.

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

La siguiente tabla muestra los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, y como MAPFRE PUERTO RICO trabaja en su integración en el negocio, a través de la información reportada en este informe anual, y los indicadores GRI 4, asociados a dichos principios:

Principios para la Sostenibilidad en Seguros e indicadores GRI de MAPFRE PUERTO RICO

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RS DE MAPFRE PUERTO RICO 2014	INDICADORES GRI 4 ASOCIADOS (R)
<p>1 INTEGRAR EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (CUESTIONES ASG) PERTINENTES A LA ACTIVIDAD DE SEGUROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Carta del Presidente – MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> > Proceso de Materialidad > Stakeholders o grupos de interés: tabla de compromisos > La actuación ética y socialmente responsable: <ul style="list-style-type: none"> - compromisos internacionales Pág. 38 - la gestión de factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno: referencia a las nuevas Políticas de Riesgos y cumplimiento; convertir el Riesgo en Oportunidad: formación. - medidas de prevención y control: cuadro de Políticas, normativas, protocolos, etc.; tabla de formación. – MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: Formación. – MAPFRE PUERTO RICO y los clientes: <ul style="list-style-type: none"> > Innovación en productos y servicios 2014. > Productos y Servicios de alto contenido social y medioambiental. > Reclamaciones y quejas. – MAPFRE PUERTO RICO y los profesionales y las entidades que colaboran en la distribución de sus productos: Selección y formación. – MAPFRE PUERTO RICO y los proveedores: Norma Corporativa de Compras; Criterios de Homologación – Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO: Cambio Climático y Biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> – ESTRATEGIA Y ANÁLISIS: Indicadores G4-1, 2 – GOBIERNO: Indicadores G4-34 - 55 – DESEMPEÑO ECONÓMICO: Indicador G4-EC2, EC8 – DESEMPEÑO AMBIENTAL: Indicadores G4-EN12, EN14, EN27, EN29, EN31 – DESEMPEÑO SOCIAL: Indicadores G4-LA12, LA13; HR1, HR3; PR1, PR5 – SUPLEMENTO FINANCIERO: Indicadores FS1 - FS4, FS7 - FS9, FS11 - FS12, FS15 - FS16



PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RS DE MAPFRE PUERTO RICO 2014	INDICADORES GRI 4 ASOCIADOS (R)
<p>2 COLABORAR CON LOS CLIENTES Y SOCIOS COMERCIALES PARA CONCIENCIAR SOBRE LAS CUESTIONES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA, GESTIONAR EL RIESGO Y DESARROLLAR SOLUCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Carta del Presidente – MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> > Proceso de Materialidad > Stakeholders o grupos de interés: tabla de compromisos > La actuación ética y socialmente responsable: <ul style="list-style-type: none"> - la gestión de factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno: referencia a las nuevas Políticas de Riesgos y cumplimiento; convertir el Riesgo en Oportunidad: formación a clientes - medidas de prevención y control: cuadro de Políticas, normativas, protocolos, etc.; tabla de formación. – MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes <ul style="list-style-type: none"> > Canales de atención al cliente > Innovación en productos y servicios 2014 > Productos y Servicios de alto contenido social y medioambiental > Reclamaciones y quejas – MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores <ul style="list-style-type: none"> > Norma Corporativa de Compras > Evaluación > Canales de relación con proveedores y sistemas de apoyo. – MAPFRE PUERTO RICO y sus colaboradores comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> – DESEMPEÑO AMBIENTAL: G4-EN1, EN2, EN7, EN27 – DESEMPEÑO SOCIAL: G4-LA11, LA12, LA13; HR2, HR7, HR10 – SUPLEMENTO FINANCIERO: FS5, FS10, FS16
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> – MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> > Stakeholders o grupos de interés. Tabla de compromisos > Principales asociaciones. > La actuación ética y socialmente responsable: <ul style="list-style-type: none"> - la gestión de factores y riesgos ambientales, sociales y de gobierno: convertir el Riesgo en Oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> – COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS: G4-15, 16 – PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES: G4-24 – 27 – DESEMPEÑO ECONÓMICO: G4-EC3 – DESEMPEÑO AMBIENTAL: G4-EN14, EN15 – DESEMPEÑO SOCIAL: G4-SO5

PRINCIPIOS PARA LA SOSTENIBILIDAD EN SEGUROS	LOCALIZACIÓN EN EL INFORME ANUAL DE RS DE MAPFRE PUERTO RICO 2014	INDICADORES GRI 4 ASOCIADOS (R)
<p>4 RENDIR CUENTAS Y MOSTRAR TRANSPARENCIA, DIVULGANDO DE MANERA PÚBLICA Y PERIÓDICA LOS AVANCES EN LA APLICACIÓN DE ESTOS PRINCIPIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Carta del Presidente – MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> > Materialidad > La actuación ética y socialmente responsable: <ul style="list-style-type: none"> - compromisos internacionales – Información complementaria: <ul style="list-style-type: none"> > Principios seguidos para la elaboración del informe corporativo de Responsabilidad Social. > Web corporativa: www.mapfrepr.com 	<ul style="list-style-type: none"> – PARÁMETROS DE LA MEMORIA: G4-18 - 23; 32, 33 – DESEMPEÑO SOCIAL: G4-PR6

Además, FUNDACIÓN MAPFRE realizó la traducción oficial al español de estos principios 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

3.3.2. Factores y Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno

[G4-2]

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

Durante los últimos años, el sector asegurador se ha tenido que enfrentar a las consecuencias financieras y reputacionales de los riesgos denominados “emergentes” que surgen, entre otros, de las expectativas y necesidades ambientales, sociales y de gobernanza de la sociedad.

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

En este sentido, la gestión de riesgos ASG, ayuda en la toma de decisiones en áreas tan importantes como son la suscripción, la inversión, la innovación en productos y servicios y la gestión de la reputación, esta última, esencial

para generar confianza en nuestros stakeholders.

La integración en la gestión de estos riesgos, junto con los riesgos propios, tradicionales de la actividad aseguradora, permite desarrollar y promover negocios más responsables y sostenibles.

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

Los Factores ASG en MAPFRE

[G4-14 - 16, 45, 47; EC2; HR1, HR5, HR6; FS4, FS9-FS11]

Desde 2004, fecha en que se unió MAPFRE al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la entidad asume la obligación de integrar en el negocio sus 10 principios de actuación, que se relacionan con cuatro áreas muy específicas: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Esta ha sido la base principal que MAPFRE ha utilizado para identificar los factores ASG, junto con otros documentos de referencia como el informe “The Global State of Sustainable Insurance Understanding and Integrating Environmental, Social and Governance Factors In Insurance”, publicado por UNEPFI (United Nations Environmental Program Financial Initiative) y que dio lugar a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, a los que MAPFRE se adhirió en 2012 y, el estudio realizado por la agencia

española Servimedia, entre medios de comunicación y miembros del tercer sector, sobre las preocupaciones sociales en el mundo.

Conscientes de que los factores ASG no son estáticos, sino que cambian y evolucionan en función del desarrollo del entorno político, económico y social a nivel global y local, el Comité Corporativo de Responsabilidad Social de MAPFRE los revisa y, en su caso, actualiza periódicamente.

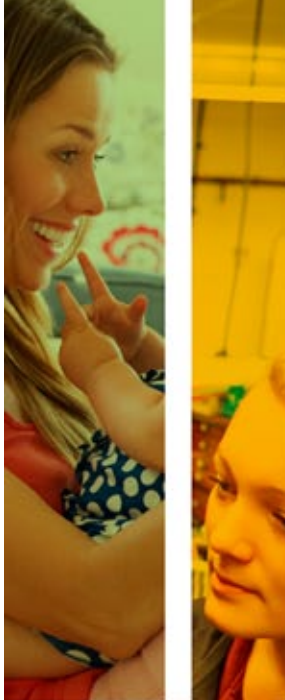


Tabla de factores ASG de MAPFRE

TIPOS DE FACTORES	FACTORES Y CRITERIOS ESPECÍFICOS	FACTORES Y CRITERIOS COMUNES
Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> – Cambio climático – Eco-eficiencia: optimización de recursos – Preservación de la biodiversidad y la degradación de los ecosistemas – Contaminación 	<p>Derechos Humanos Comunidades Reputación</p>
Sociales	<p>Derechos Laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aplicación de los convenios de la Organización Internacional del trabajo (ILO) – Empleo – Igualdad y no discriminación – Inclusión de colectivos vulnerables o de riesgo – Formación y desarrollo profesional – Salario digno – Conciliación de la vida laboral y personal <p>Seguridad y Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prevención: accidentes, bajas laborales, etc. – Salud: envejecimiento de la población, promoción de entornos saludables y programas globales – Seguridad: garantizar un entorno laboral seguro y confiable <p>Responsabilidad con los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Marketing responsable – Canales de reclamación y seguimiento – Seguridad y protección de datos – Innovación en productos y servicios – Negocios inclusivos: inclusión aseguradora <p>Cadena de valor (proveedores, subcontratas, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Política y procedimientos de compras integrados: Selección, homologación y contratación incorporando criterios de responsabilidad social y medioambientales – Análisis y evaluación: Derechos laborales, Seguridad y Salud, Derechos Humanos, Medio Ambiente 	<p>Derechos Humanos Comunidades Reputación</p>
Gobierno	<p>Ética, Integridad y principios</p> <ul style="list-style-type: none"> – Órganos de gobierno: <ul style="list-style-type: none"> – Liderazgo del Consejo – Anticorrupción y soborno – Transparencia fiscal – Reglamentos/Códigos Éticos y de Conducta: seguimiento, cumplimiento, evaluación, mecanismos de denuncia (internos y externos) transparencia – Protección de los derechos de los accionistas 	<p>Derechos Humanos Comunidades Reputación</p>

Análisis de Riesgos ASG

[G4-14 - 16, 45, 47; EC2; HR1, HR5 - HR7; SO3, SO4; FS1-FS4, FS9 - FS11]

En febrero de 2014 MAPFRE aprobó dos políticas importantes en este ámbito:

— La Política de Gestión de Riesgos del Grupo, con los siguientes objetivos:

- > establecer las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgos.
- > promover una sólida cultura y un sistema eficaz de gestión de riesgos.
- > asegurar que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones.
- > preservar la solvencia y fortaleza financiera del Grupo.

— La Política de la Función de Cumplimiento del Grupo, que establece como objetivo principal, minimizar la probabilidad de que se materialice el riesgo de cumplimiento, estableciendo para ello mecanismos de prevención y control eficaces, fomentando la formación del personal en la materia y promoviendo una cultura ética y de cumplimiento en toda la organización.

Por otra parte, el marco de gobierno fijado por la **Política de Gestión de Riesgos** establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos, recae en los Órganos de Gobierno del Grupo (Consejo de Administración, Comisión Delegada y Comité de Auditoría). Además, el Consejo ha designado como Director de Riesgos al Vicepresidente Primero - Director General del Área Financiera de MAPFRE S.A., que asume la función de supervisar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de riesgos y que cuenta, además, con el Comité Director de Solvencia II, el Comité de Seguridad y Medio Ambiente y seis áreas de intervención: Actuarial, Auditoría Interna, Control Interno y Riesgo Operacional, Cumplimiento, Gestión de Riesgos y Seguridad y Medio Ambiente.

Muchos de los factores ASG enunciados en la tabla (pág. 49) se analizan específicamente por las áreas anteriormente mencionadas y se recogen, principalmente, en los Riesgos Operacionales, en los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, en los Riesgos de Cumplimiento y en los Riesgos de Seguridad y Medio Ambiente.

En Puerto Rico, las Unidades Operativas disponen de un Área de Riesgos con dependencia de la Dirección

de Administración, para la coordinación y verificación de las políticas y gestión de riesgos en cada unidad. La coordinación de actividades para la implantación de los Modelos de Cuantificación de Riesgos se realiza en el área de Riesgos, a través del responsable corporativo de riesgos y controles internos. El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados por el Director de Administración a la Alta Dirección de MAPFRE PUERTO RICO a través del Comité de Auditoría y el Comité de Dirección. La gestión de riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo está altamente centralizada. Los riesgos financieros se gestionan de forma centralizada a través de la Dirección General de Inversiones del Grupo.

I. Los Riesgos Operacionales: el control de los riesgos operacionales y de procesos de negocio se promueve a través de Riskm@p, aplicación informática desarrollada internamente en MAPFRE, e incluye los riesgos derivados de fallos o inadecuaciones de sistemas, personas, procesos internos o eventos externos. Estos riesgos se agrupan en 10 áreas de riesgo: Actuarial, Jurídica, Tecnológica, Personal, Colaboradores, Procedimientos, Información, Fraude, Mercado y Bienes Materiales (ver cuadro adjunto).

La metodología establecida en MAPFRE permite:

- Identificar el nivel de exposición a los riesgos operacionales y de procesos de negocio que existe en MAPFRE (en las compañías filiales, en las Áreas Regionales y en el Grupo, además de los asociados al sector), a través del mapa donde se identifican los riesgos críticos.
- Elaborar un mapa de controles que, conocida la criticidad del riesgo, considere la efectividad de los controles implantados.
- Realizar un seguimiento de las medidas establecidas para la mitigación y/o eliminación de riesgos y para la mejora de los controles establecidos.

El modelo de control de riesgos operacionales y de procesos de negocio establecido se basa en un análisis dinámico por procesos de las diferentes Unidades de negocio, de forma que los gestores de cada área o departamento identifiquen y evalúen los riesgos potenciales que afectan tanto a los procesos de negocio como de soporte (Actividades Comerciales, Atención al Cliente, Coaseguro / Reaseguro, Comisiones, Desarrollo de productos, Emisión, Gestión administrativa, Inversiones, Provisiones técnicas, Recursos Humanos, Siniestros / Prestaciones y Sistemas tecnológicos).

En la siguiente tabla, se describen los tipos de riesgos operacionales de MAPFRE y que tienen relación con los factores ASG:

Tipos de riesgos operacionales de MAPFRE/factores ASG

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ACTUARIAL	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > la incorrecta definición de la política de reaseguro y los derivados de su incumplimiento > la inapropiada tarificación de productos y revisión de tarifas
JURÍDICA	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > el desconocimiento o no aplicación de la normativa legal, fiscal o específica de la actividad o por la realización de operaciones al margen de las leyes que gobiernan en los países > la no existencia de contratos mantenidos en la entidad, errores en su formalización/elaboración, no revisión de los mismos. > La incorrecta gestión de las reclamaciones y quejas y de operaciones sospechosas y obligatorias de blanqueo de capitales
TECNOLÓGICA	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > una inconsistente red tecnológica y líneas de comunicación (RCCM, ADSL telefónicas, fax, LAN/WAN, etc.) > una deficiente seguridad y protección de los sistemas tecnológicos y aplicaciones informáticas existentes, así como en el acceso (<i>passwords</i>) o encriptación de datos > la inexistencia de aplicaciones (<i>software</i>), la falta de adaptación de éstas a las necesidades de las áreas, e insuficiente integración entre las distintas aplicaciones
PERSONAL	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > la falta de formación, experiencia y capacitación de los empleados de la compañía o la no adaptabilidad del personal a la visión, misión y valores de la entidad. Se incluyen aspectos relacionados al dimensionamiento de los departamentos
COLABORADORES	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > la falta de formación, experiencia y capacitación de la estructura comercial de la compañía o de los profesionales externos contratados por la entidad > la no adaptabilidad de la red comercial o profesionales externos a la visión, misión y valores de la entidad > el insuficiente dimensionamiento de la estructura comercial o profesionales externos colaboradores
PROCEDIMIENTOS	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > un inconsistente diseño de políticas, procedimientos, planes y normativa interna de cada uno de los procesos de gestión > la incorrecta ejecución de los anteriores
INFORMACIÓN	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > una incorrecta comunicación o transacción de la información > la falta de confidencialidad en el tratamiento de la misma > la insuficiencia o no fiabilidad, ni veracidad de la información
FRAUDE	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > la falta de herramientas y procedimientos para detectar y prevenir acciones fraudulentas realizadas tanto por personas ajenas a la organización como por personas pertenecientes a la misma
MERCADO	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > el desconocimiento del mercado en el que se opera > la incapacidad de reacción ante los cambios que se producen en los mercados > el deterioro de la imagen de la entidad ante la sociedad y los mercados
BIENES MATERIALES	<p>Riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos producido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> > la falta de medios técnicos y materiales (se incluyen <i>hardware</i>) > la inapropiada gestión y protección de los activos

II. Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo: que incluye los riesgos de ética empresarial y de Buen Gobierno Corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente, el de competencia.

Además del Código de Buen Gobierno, MAPFRE dispone de un Código Ético y de Conducta que refleja los valores corporativos y sus principios de actuación, y ha creado el Comité de Ética como órgano garante de la aplicación, supervisión y control del Código, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito. Además cuenta con la Política de Función de Cumplimiento.

III. Riesgos de Cumplimiento: definido como el riesgo de sanciones regulatorias o legales, pérdidas financieras materiales o pérdidas de reputación que puede sufrir una entidad como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, reglas y estándares internos y externos o requerimientos administrativos aplicables a su actividad.

En relación con el proceso de gestión del riesgo de cumplimiento, durante el ejercicio 2014 se ha avanzado en la estructuración e implantación de la función de Cumplimiento en las Unidades de Negocio, así como en la elaboración de un mapa de riesgos de cumplimiento con identificación y valoración de los mismos.

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

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

— *Protección de la privacidad de los datos de los empleados, clientes y colaboradores:* MAPFRE cuenta con controles destinados a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneja y de los sistemas de información que la soportan. En este sentido, MAPFRE otorga la máxima prioridad a la protección de los datos de carácter personal de sus empleados, clientes, colaboradores y resto de grupos de interés.

— *Protección de las personas:* MAPFRE dispone de Planes de Emergencia y Autoprotección, así como de sistemas de seguridad, sistemas de protección contra incendios y protocolos específicos, destinados a prevenir daños a las

personas (y a los bienes que éstas pudieran tener) que se encuentren en sus instalaciones o en eventos organizados por la compañía.

— *Supervivencia de las operaciones en caso de desastre o catástrofe:* MAPFRE desarrolla planes de continuidad de negocio destinados a garantizar que sus clientes van a poder disponer de los servicios que MAPFRE les presta independientemente de que se produzcan situaciones de desastre o catástrofe.

— *Colaboración en la detección e investigación de actos delictivos:* MAPFRE colabora estrechamente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dando respuesta en tiempo y forma a las peticiones de información realizadas por estos organismos.

— *Protección medioambiental:* MAPFRE dispone de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental y Energética con el que se identifican, evalúan y minimizan los riesgos ambientales causados por nuestra actividad. A través de este sistema, se evita el consumo indiscriminado o excesivo de energía y suministros, mediante la implantación de medidas de eco-eficiencia. En relación al cambio climático, MAPFRE ha aprobado el Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020, donde se definen actuaciones concretas en cuanto a la adaptación, mitigación y compromiso de reducción de emisión de gases de efecto invernadero, relacionados con las plagas biológicas y epidémicas, y los riesgos de la naturaleza o catastróficos.

LA IMPORTANCIA DE CONVERTIR LOS RIESGOS EN OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Las empresas aseguradoras juegan un papel importante a la hora de afrontar los desafíos globales en sostenibilidad. Por esta razón, una adecuada gestión de los riesgos ASG permite a la empresa desarrollar nuevos productos para mitigar y reparar los impactos negativos, en caso de producirse, derivados de esos riesgos.

En este sentido, los riesgos derivados del cambio climático son los que tradicionalmente han tenido y tienen un mayor impacto económico, siendo también los que han tenido un mayor desarrollo durante estos últimos años. Pero las demandas sociales en torno a los riesgos relacionados con otros factores como el envejecimiento de la población, los derechos humanos, la desigualdad económica y social, la ética de las organizaciones y la reputación, entre otros, ofrecen la oportunidad a las empresas aseguradoras de desarrollar productos innovadores, relacionados con estos factores ASG, que impacten de forma positiva las sociedades en las que operan.

Por otra parte, además de la gestión adecuada de los riesgos, es necesario generar una cultura aseguradora entre los clientes y la sociedad, para tomar conciencia de la importancia de conocer, prevenir y adoptar soluciones de protección y mitigación de los diferentes riesgos que pueden existir en la vida personal y profesional, para que llegado el momento, se puedan afrontar sin que afecten al patrimonio.

MAPFRE PUERTO RICO facilita a sus clientes y asegurados la posibilidad de tener una atención individualizada y un asesoramiento experto, desde las diferentes líneas de negocio que les permite obtener una adecuada protección financiera de sus riesgos, a través de coberturas de seguro y reaseguro. (Para ampliar la información ver paginas 81 de MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes).

3.3.3. Medidas de prevención y cumplimiento a disposición de los empleados

[G4-HR2, HR6 - HR8; SO3, SO4]

Tabla de Políticas, normativas, procedimientos, protocolos y otros documentos de referencia a disposición de los empleados

Políticas

- Código de Buen Gobierno
- Código Ético y de Conducta
- Política de Auditoría Interna
- Política de Control Interno
- Política Medioambiental y Energética
- Política de Responsabilidad Social
- Política de Seguridad Corporativa
- Política de Seguridad de la Información
- Política Corporativa de actuación en Medios y Redes Sociales
- Política de Hostigamiento Sexual
- Política de Relaciones entre empleados
- Política de fraude relacionados con seguros
- Política Anti lavado de Dinero
- Política de Vestimenta profesional y accesorios
- Política de Colectas, rifas, ventas de artículos y distribución de literatura

- Política de No fumar
- Política de Consumo de bebidas alcohólicas
- Política de Compañía libre de sustancias controladas
- Política de Posesión de armas de fuego
- Política de No-violencia en el lugar de trabajo
- Política de Conflicto de intereses
- Política del Informante
- Políticas de sistemas de información

Normativas, Protocolos y Reglamentos

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

Otros documentos de referencia

- Nuevo posicionamiento estratégico de MAPFRE a nivel corporativo
- Guía y normas de atención al cliente en Medios y Redes Sociales

- Canal de Denuncias Financieras y Éticas: acceso a los canales de denuncias MAPFRE PUERTO RICO

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

Código Ético y de Conducta y Comité de Ética:
[G4-49, 50, 57; LA16; HR3; HR12]

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

Código Ético y de Conducta: principales contenidos

1) RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS:

- Derechos laborales
- Compromiso, Eficiencia y Desarrollo Profesional
- Respeto a las personas
- Igualdad de oportunidades y no discriminación
- Conciliación de la vida laboral y personal
- Prevención de Riesgos Laborales
- Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa
- Confidencialidad de la Información y Protección de datos de carácter personal

2) RELACIONES CON TERCEROS

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

3) RESPONSABILIDAD SOCIAL:

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

4) CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA: Comité de Ética: competencias, composición y régimen de funcionamiento

Además, a nivel corporativo 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 y consultas Éticas.

Canal de Denuncias Financieras y Éticas:
[G4-58; HR12]

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.

Dentro del Canal de Denuncias se establece también el **Canal de Consultas y Denuncias Éticas**, que permite que cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo al Comité de Ética, de forma confidencial y con total garantía.

En MAPFRE PUERTO RICO contamos con líneas telefónicas confidenciales "Hot lines", además del acceso a informar de forma anónima a través del internet o por correo electrónico a los departamentos identificados para gestionar las

investigaciones especializadas. El proceso ante un incidente de corrupción reportado es referir el mismo a la Unidad de Investigaciones especiales Anti Fraude.

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

Cumplimiento:

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

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

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

La gestión efectiva del riesgo de cumplimiento es considerada como un impulso básico para el crecimiento sostenible y rentable, a la vez que colabora en la protección de la solvencia, integridad y reputación de MAPFRE y respalda al Grupo en la consecución de sus objetivos estratégicos.

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.

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

La Unidad de Control Interno y Gestión de riesgos continuó los esfuerzos dirigidos al cumplimiento con el nuevo marco conocido por sus siglas COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) 2014, llevando la transición al nuevo marco.

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

operacionales que tienen mayor relevancia en la entidad y se evalúa el grado de efectividad de los controles internos identificados en cada compañía para prevenir, detectar o corregir los fallos o inadecuaciones que se pueden producir en los equipos, los procesos internos o en los sistemas de gestión de las mismas. Los esfuerzos han continuado hasta el presente en el establecimiento de medidas correctoras para mitigar los mismos.

Como en años anteriores se enviaron nuevas cápsulas informativas a toda la plantilla reforzando el ambiente de control y la cultura organizacional, lo que incluyó el establecimiento de "Wall Papers" alusivos a los temas de Riesgo y Control, que se colocaron en todas las computadoras del personal de la entidad.



Igualmente, se enviaron desde la Unidad de Gestión de Riesgos y Controles Internos matrices de las "Actividades de Control", para detectar las buenas prácticas en diferentes funciones de la Compañía. El documento "Buenas Prácticas en la Función de Auditoría Interna" estableció una lista de cotejo de 49 acciones y/o actividades que son consideradas buenas prácticas del proceso de auditoría. De la misma forma el documento, "Buenas Prácticas en el Proceso de Compras", se creó una lista de cotejo de 77 acciones y/o actividades que son consideradas buenas prácticas del proceso en cuestión, las cuales contribuyen a estructurar el Sistema de Control Interno de las organizaciones y ayudan a identificar oportunidades de mejora en el proceso.



Wall Paper 2014

Durante el 2014 se estuvo trabajando también en la nueva política de gestión de riesgo y nuevo estatuto para su implantación durante el 2015.

Como parte de los componentes del Modelo COSO, los esfuerzos se enfocaron en la Evaluación de Riesgos, donde se realizaron varios informes cuantitativos que incluyen la valoración de activos y pasivos bajo los requerimientos cuantitativos de Solvencia II en base al marco conceptual de la Comisión Europea. Principalmente los esfuerzos se enfocaron en el Pilar 1 que incluye la valoración de activos y pasivos, provisiones técnicas, fondos propios, requerimientos de capital de solvencia (SCR) y de Capital Mínimo (MCR), entre otros análisis cuantitativos.

Por último, las actividades de la Unidad se trabajaron conjuntamente con MAPFRE USA, donde se aunaron esfuerzos para tratar las funciones relativas a la Unidad.

Prevención del Blanqueo de Capitales:

MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de "blanquear" recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo, todo ello, de conformidad con las previsiones de la Ley 10/2010 y de su Reglamento de desarrollo.

MAPFRE PUERTO RICO mantiene el firme compromiso a cumplir todas las leyes, reglamentos y disposiciones del gobierno orientadas a combatir el Blanqueo de Capitales, (también conocido como Lavado de Dinero) para así prevenir el uso de sus instalaciones, productos y servicios por parte de personas dedicadas al blanqueo de capitales. 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 (cuentas de retiro individual) y cualquier otro producto de seguro con valor en efectivo o características de inversión. Esta política establece además la forma en que se va a dar adiestramiento a los empleados que tienen como función, alguna relación con los colaboradores comerciales a los que se refiere la reglamentación emitida por el gobierno de los Estados Unidos. Igualmente establece cómo se identifica y verifica la información de los clientes y la documentación que hay que rendir al gobierno de los Estados Unidos, de detectarse algún evento de posible lavado de dinero.

Para comunicar la Política Anti lavado de Dinero, se ofrece un adiestramiento en la plataforma de e-learning el cual fue tomado por todos los empleados cuyas funciones tienen tangencia con la tramitación de aquellos productos que conforme al reglamento emitido por el gobierno de los Estados Unidos, son susceptibles de ser utilizados para el blanqueo de capitales. Para evitar que se dé alguna actividad de blanqueo de capitales, se han creado procedimientos para evitar la estructuración de dinero durante el proceso de subastas. Igualmente los empleados se han adiestrados para alertar de alguna situación que requiera el completar las formas requeridas por el gobierno de los Estados Unidos para los casos en que exista sospecha de blanqueo de capitales.

Prevención del Fraude y la Corrupción:

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

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

personal de la Unidad de Investigaciones Anti fraude y una descripción del personal empleado por dicha Unidad. Su propósito consta en ejecutar los procedimientos establecidos y detectar e investigar actos de fraude y las funciones asignadas a cada uno de éstos.

MAPFRE PUERTO RICO tiene un programa formativo relacionado con políticas y procedimientos de anticorrupción. De forma continua, ha orientado a sus empleados sobre la importancia de combatir el fraude conforme a la ley anti fraude.

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

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: **[G4-HR7, HR8, PR8]**

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

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

El compromiso con la seguridad de la información relativa a los clientes se concreta, entre otros aspectos, en el establecimiento de altos estándares de cumplimiento de las obligaciones normativas en materias de privacidad y protección de datos. Para ello, se establecen medidas

de salvaguarda de diversa índole, garantizando la confidencialidad e integridad necesaria y respondiendo así a la confianza depositada por clientes, accionistas y demás grupos de interés.

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 garanticen 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 como parte del compromiso de Seguridad MAPFRE PUERTO RICO mantiene un Grupo de Respuesta de Emergencias (GREM), que trabaja cualquier emergencia o desastre que pueda afectar la compañía. El GREM se adiestra continuamente para estar preparados para entrar en acción en cualquier situación de emergencia en los predios de MAPFRE. En el 2014 el GREM estaba compuesto por 33 miembros, lo que representa un 6% de la plantilla. Los integrantes del Grupo de Respuesta de Emergencias tomaron también un curso del tema de prevención: CPR & AED: Ejercicio práctico sobre el manejo de emergencias médicas.

En el 2014 MAPFRE PUERTO RICO se unió por tercer año consecutivo a la iniciativa: "Shake Out PR". Esta iniciativa multisectorial llevó a cabo un simulacro de terremoto en las facilidades del edificio con la participación de los empleados y el GREM. Durante el simulacro los integrantes del GREM evaluaron el cumplimiento del proceso "Agacharse, Cubrirse y Agarrarse" por parte de los empleados al igual que en el desalojo del edificio como parte del ejercicio.

Formación en Responsabilidad Social:
[G4-SO4: FS4]

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, cultura y valores corporativos, 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 y colaboradores en dichas materias:

TIPO DE CURSO		2014
Blanqueo de Capitales	Nº empleados	38
	Horas totales	53
Lucha contra el Fraude	Nº empleados	129
	Horas totales	387

Auditorías de Responsabilidad Social:

La Unidad de Auditoría Interna de MAPFRE PUERTO RICO realizó 4 auditorías en 2014 correspondientes al tema de responsabilidad social. Dichos trabajos tratan sobre aspectos tales como recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social y del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.



3.3.4. Principales Asociaciones

- Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico
- America National Association of Insurance Commissioners (NAIC)
- Asociación de Compañías de Seguros de PR (ACODESE)
- Asociación de Contratistas Generales de PR
- Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo de PR
- Asociación de Garantía de Seguro de Vida e Incapacidad
- Asociación de Garantía de Seguros Misceláneos
- Asociación de Garantías comité de reclamaciones
- Asociación de Suscripción Conjunta de Seguro de Incendio y Líneas Aliadas
- Cámara de Comercio de Puerto Rico
- Cámara Oficial de Comercio Española en Puerto Rico
- Concilio Postal de Usuarios de Puerto Rico (PCC siglas en ingles) adscrito al Departamento del Correo Federal de los EEUU
- Puerto Rico Automobile Assigned Risk Pool
- Seguro Responsabilidad Médico Hospitalaria (SIMED)Comité de Reclamaciones
- Sindicato de Aseguradores para la Suscripción Conjunta de Seguro de Responsabilidad Médico-hospitalaria
- Sociedad para la Gerencia de los Recursos Humano
- The Surety & Fidelity Association of America



4

Dimensión Social de MAPFRE PUERTO RICO

4.1 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS EMPLEADOS

[G4-EC5]

MAPFRE promueve un entorno laboral basado en un ambiente de confianza y compromiso mutuo, que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, y sea estable y seguro, libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

El respeto mutuo, la integridad, la solidaridad y cooperación con los compañeros y el respeto a la legalidad deben ser la base de la conducta de todos los empleados.

Además, MAPFRE cuenta con un Código Ético y de Conducta, de obligado cumplimiento para todas las personas que integran MAPFRE, con independencia de su actividad o ubicación geográfica. Este código, al que se puede acceder tanto a través de la intranet como de la web corporativa, establece un canal de consultas y denuncias a disposición de los empleados.

Las políticas de recursos humanos tienen como objetivo potenciar el compromiso de los empleados con los valores de MAPFRE y desarrollar personas con habilidades y capacidades globales.

Este capítulo da respuesta a los cuatro de los 18 temas identificados como relevantes para MAPFRE PUERTO RICO y los stakeholders que han participado en el proceso de materialidad (empleados, proveedores y clientes) y que están directamente relacionados con la gestión de personas. Estos cuatro temas son:

PROMOVER un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación

Asegurar la SALUD y bienestar de los empleados

GARANTIZAR la seguridad y la estabilidad en el empleo

Ofrecer FORMACIÓN y desarrollo profesional a los empleados

4.1.1 Organización

ESTRUCTURA DE PLANTILLA [G4-10; LA12]

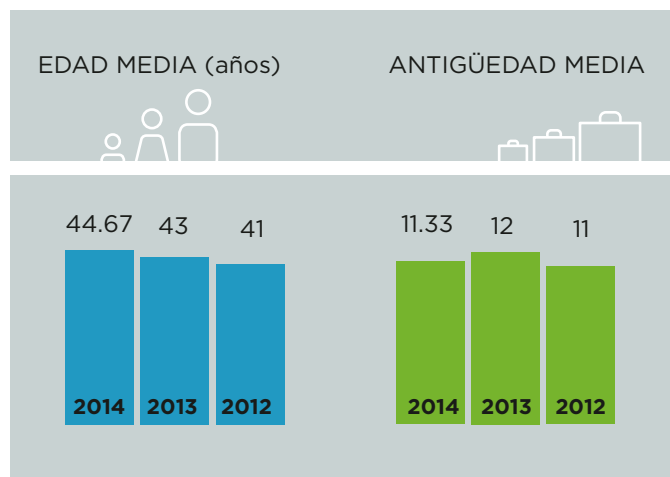
En MAPFRE PUERTO RICO trabajan 617 empleados, que de acuerdo a la estructura se distribuyen de la siguiente manera:

2014		2013		VARIACIÓN %	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
215	402	224	425	2.05	2.78

Distribución de la plantilla por género según las líneas de negocio y datos agregados de las Áreas Corporativas:

ÁREAS CORPORATIVAS Y LÍNEAS DE NEGOCIO	HOMBRES		MUJERES	
	Número	%	Número	%
SEGUROS	194	31.44	399	64.66
NO SEGUROS	21	3.40	3	0.486
TOTAL	215	34.84	402	65.15

La media de edad de los empleados es de 44.67 años y su antigüedad media es de 11.33 años.

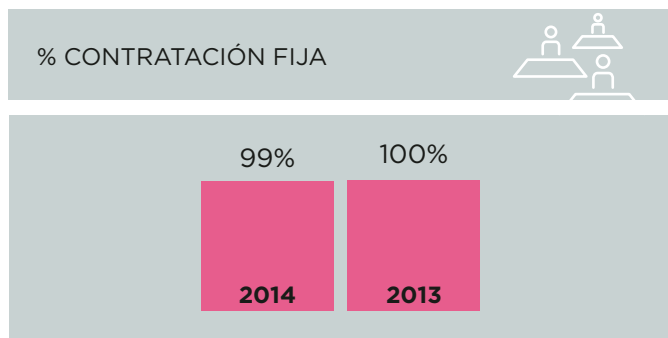


POLÍTICA DE EMPLEO [G4-9, 10; LA1; HR5, HR6]

La política de empleo fomenta la contratación fija frente a la temporal, buscando entornos estables y una relación laboral

de continuidad. El porcentaje de contratación fija en el año 2014 ha sido de 99 %.

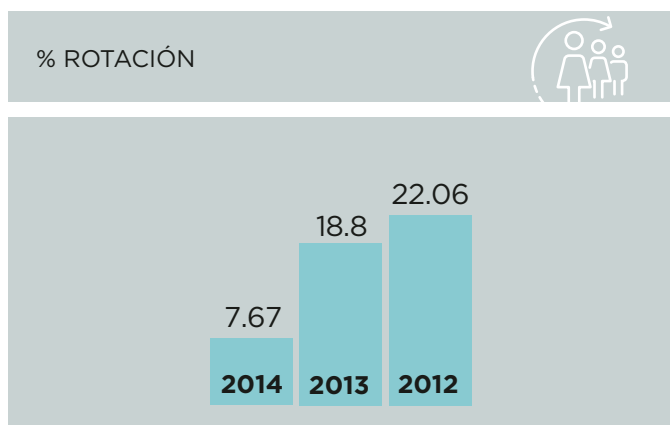
MAPFRE condena expresamente la explotación infantil y el trabajo forzoso y respeta la legislación referente a la edad de contratación en todos los países en los que opera, siempre que esa legislación no sea contraria a la establecida en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)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



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

ALTAS Y BAJAS POR MOTIVO	2014	2013
ALTAS:		
Fusión o adquisición	0	0
Captación externa	40	30
Reincorporación excedencia	0	0
Reincorporación extranjero	0	1
BAJAS:		
Voluntarias	48	78
Despidos	15	19
Excedencias	0	44
Jubilaciones.	4	1
Jubilaciones anticipadas	0	0
Fallecimientos	1	0
Invalidez	2	3

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:



MAPFRE considera que el porcentaje de rotación no deseada se enmarca en unos parámetros que se consideran normales.

DIVERSIDAD, INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES [G4-LA12]

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

Asimismo, existe 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 incluir en plantilla personas con discapacidad promoviendo su desarrollo profesional y personal y su calidad de vida.

Durante el año 2014 se ha continuado con el desarrollo del **Programa Global de Discapacidad de MAPFRE**, con su

implantación en **22** países. Este programa que se definió durante el año 2013 cuenta con actuaciones para:

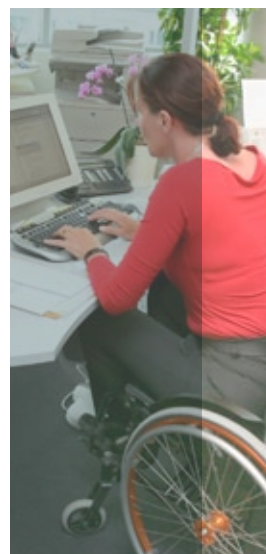
Contribuir a la **INTEGRACIÓN** laboral de las personas con discapacidad.

Generar una **CULTURA** sensible a la discapacidad para conseguir la normalización de estas personas.

Mejorar la **CALIDAD** de vida de las personas con discapacidad que trabajan en la empresa.

Desarrollar **PRODUCTOS** y servicios dirigidos a este colectivo

Contribuir a **DIFUNDIR** esta cultura entre los proveedores de MAPFRE (actuación incluida en 2014).



El siguiente cuadro, refleja los avances realizados en el año 2014 en Puerto Rico:

<h3>Actuaciones de sensibilización</h3> <ul style="list-style-type: none">— Charlas sobre sensibilización: “Trato digno hacia las personas con discapacidad”— Campaña Interna de sensibilización a empleados: envío de 7 Cápsulas informativas sobre la Discapacidad	<h3>Actuaciones de integración laboral</h3> <p>Directa en MAPFRE:</p> <ul style="list-style-type: none">— En 2014 se incorporaron a la plantilla personas con discapacidad. En MAPFRE trabajan actualmente 8 personas con discapacidad. <p>Indirectamente:</p> <ul style="list-style-type: none">— Actividades de voluntariado dirigidas a la población con discapacidad.
<h3>Actuaciones para la mejora de la calidad de vida</h3> <ul style="list-style-type: none">— Revisión y adaptación de las instalaciones en las áreas de baños y rampas de accesibilidad al edificio central— Rotulación de las facilidades	

MAPFRE se compromete a seguir trabajando durante 2015-2016 para implantar y desarrollar las líneas de actuación establecidas en el Programa Global de Discapacidad.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES [G4- LA10, LA14]

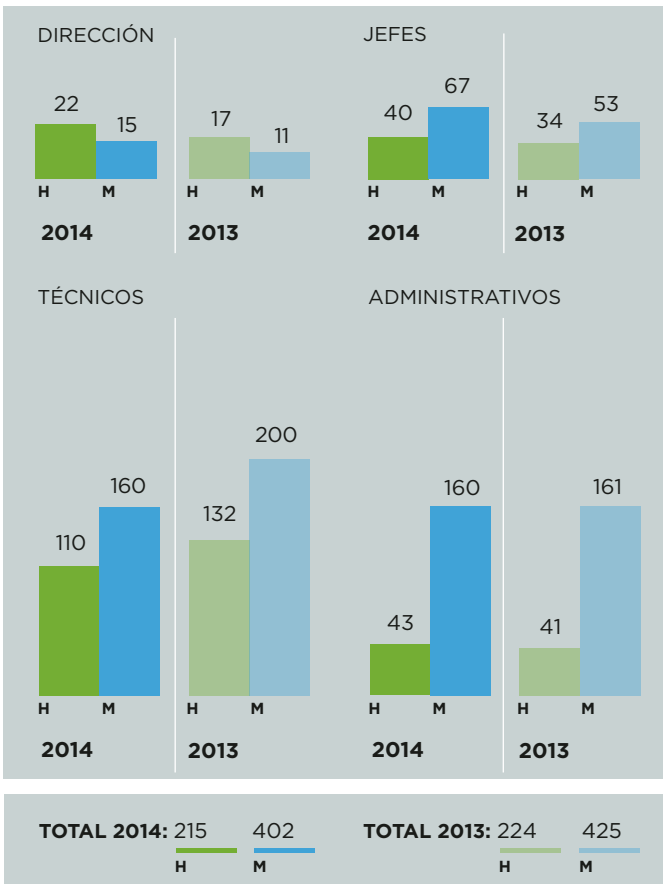
En MAPFRE PUERTO RICO el 13.2 % de los empleados con puestos de nivel dirección/jefatura son mujeres y este porcentaje se ha ido incrementado en los últimos años.

MAPFRE cuenta con 15 mujeres ocupando puestos de Alta Dirección. Por otro lado, el 55% de las nuevas incorporaciones a la plantilla son mujeres.



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

PLANTILLA POR GÉNERO/NIVEL DE PUESTO



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

información genética, género, matrimonio, acoso, violencia doméstica y agresión sexual, conforme lo expresa la ley.

Todos los candidatos a empleo, así como nuestros empleados, se consideran y evalúan objetivamente a base de sus méritos y las necesidades de la empresa. Esto incluye el reclutamiento y ubicación, ascensos, descensos, traslados, suspensión o terminación de empleo, re-empleo, adiestramientos, oportunidades de educación, actividades sociales o deportivas, en la compensación y beneficios u otra consideración común a otros empleados. Igualmente 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.

Durante el año 2014 MAPFRE PUERTO RICO ha continuado con el seguimiento de los indicadores de igualdad, que incluyen, entre otros, los niveles de puesto, formación, promoción, retribución, edad, antigüedad, uso de medidas de conciliación, acceso al empleo y bajas en la empresa.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS FRENTE AL ACOSO MORAL Y SEXUAL EN EL TRABAJO. [G4-LA16; HR3]

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, y va en contra de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

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

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

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

Diversidad Cultural

[G4-EC6]

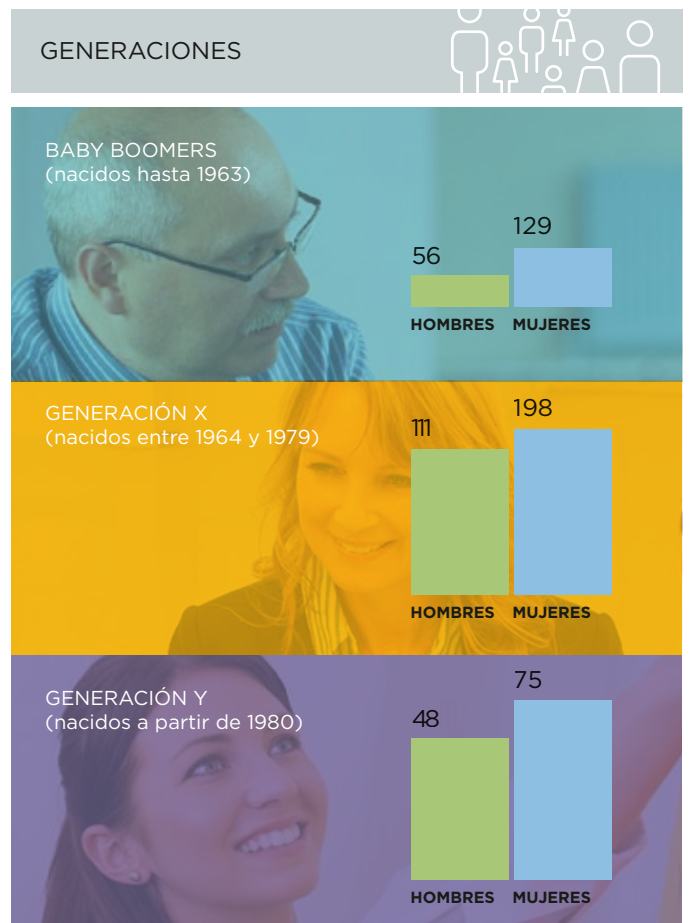
En el Grupo MAPFRE trabajan 37.053 empleados de 61 nacionalidades. Esta situación garantiza una gran diversidad cultural, que permite a la empresa contar con el talento necesario para su desarrollo, con personas innovadoras y con distintos puntos de vista.

En MAPFRE PUERTO RICO el 98% de la Alta Dirección y directivos son puertorriqueños.

Diversidad generacional

[G4-Ia12]

En MAPFRE PUERTO RICO conviven varias generaciones, según el cuadro adjunto.



En los próximos años se desarrollarán actuaciones concretas para potenciar que la convivencia de personas de diversas generaciones sea un elemento enriquecedor para los equipos.

4.1.2 Desarrollo, movilidad y promoción, y formación

El desarrollo de los empleados y su permanencia en el Grupo son objetivos de MAPFRE con el fin de potenciar

la empleabilidad de su plantilla, su movilidad funcional y geográfica y su promoción dentro de la empresa.

Para ello, MAPFRE cuenta con planes de carrera y de desarrollo profesional, una política global de movilidad y promoción y un modelo global de formación. Asimismo, ha desarrollado un mapa global de puestos, que ha permitido definir y describir todos los puestos de trabajo que se necesitan para el desarrollo de la actividad de la empresa.

DESARROLLO [G4-LA10, LA11]

MAPFRE quiere ofrecer a todos los empleados oportunidades de desarrollo profesional en base a criterios homogéneos, transparentes y claros que permitan incrementar su empleabilidad e incrementar sus opciones dentro de la organización.

Durante el año 2014 se han realizado 20 programas de desarrollo globales y locales, en los que han participado más de 700 empleados de 33 países y cuyos principales objetivos han sido:

Ofrecer una **visión global de MAPFRE** y el negocio asegurador.

Profundizar en el **conocimiento** de nuestros negocios y estructura.

Desarrollar **habilidades** directivas, interpersonales y de desarrollo de negocio.

Además, para valorar y reconocer objetivamente el esfuerzo individual de sus empleados, es muy importante, y por ello se evalúa su desempeño desde el punto de vista de cumplimiento de objetivos y sus competencias, a través de un Modelo de Evaluación del Desempeño.

En MAPFRE PUERTO RICO los empleados son evaluados de acuerdo a tres competencias comunes y que están ligadas a los valores de la empresa: compromiso, orientación al cliente e innovación. Asimismo, la evaluación también se centra en

otras competencias específicas, según el puesto de trabajo y nivel que ocupan en la organización.

Se evalúan los objetivos anuales asignados a cada empleado, a través de los cuales cada uno conoce su nivel de contribución a la estrategia de la empresa.

Este proceso permite establecer planes individuales de desarrollo para los empleados con el fin de fortalecer sus puntos fuertes y trabajar en sus áreas de mejora, y es la primera fuente de identificación de oportunidades de movilidad, desarrollo y promoción de empleados. 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.

Todos los jefes y empleados son formados e informados sobre el proceso de establecimiento de objetivos, evaluación y análisis de competencias.

Durante el año 2014, se evaluaron 578 empleados un 94% de la plantilla.

MAPFRE trabaja para disponer de una iniciativa de gestión del talento, que identificará los perfiles estratégicos necesarios para la organización, a los empleados con sus capacidades y habilidades, y servirá para establecer planes de desarrollo para incrementar la empleabilidad de cada uno de los empleados identificados, así como su movilidad funcional, geográfica y la oferta de promociones.

MOVILIDAD INTERNA Y PROMOCIÓN [G4-LA10]

A nivel corporativo se tienen establecidos cinco niveles de puestos y diez familias funcionales. Todo ello permite que la empresa pueda ofrecer oportunidades de movilidad de un nivel de puesto a otro, entre funciones, entre negocios y entre países.

La empresa tiene definido un procedimiento global de movilidad interna que permite a los empleados contar con información de las vacantes que surgen del perfil requerido y de los pasos que deben dar para optar al puesto. Actualmente existen distintas plataformas por país que serán complementadas a partir del primer trimestre del 2015 con

una herramienta global en la intranet corporativa que va a permitir a los empleados construir su propio plan de carrera.

Existen cuatro programas que fomentan la movilidad:

- **Equipos globales:** enfocado a profesionales con más de cinco años de experiencia, con dominio en dos de los tres idiomas corporativos, alto nivel de desempeño, formación superior y un perfil definido de habilidades globales para desarrollar una carrera multinacional en distintos países, adquiriendo mayor nivel de responsabilidades.
- **Movilidad interna internacional:** permite identificar las vacantes que se producen en cualquier país, otorgando a los empleados la oportunidad de participar en el proceso de selección y construir su propio desarrollo.
- **Movilidad temporal:** orientado a la transferencia de conocimientos dentro de un proyecto específico o por requerimiento de un país.
- **Trainees:** enfocado a perfiles junior incorporados para responder a las necesidades de negocio.

En MAPFRE PUERTO RICO el año 2014 de las 49 vacantes publicadas, 10 se han cubierto por movilidad interna y el 20% han supuesto promoción.

Por otra parte, la empresa ha definido dos planes de carrera; la carrera de gestión y la carrera técnica, para que todos los empleados puedan desarrollarse avanzando en sus conocimientos y en su aportación a la empresa.

Política de selección

MAPFRE tiene definidos criterios de selección que garantizan y promueven la igualdad de oportunidades y en este ámbito cuenta con una política global, que es de obligado cumplimiento y que garantiza la objetividad, el máximo rigor y la no discriminación en todos los procesos.

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. Cada puesto tiene definidos los requerimientos técnicos y las competencias necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones.

MAPFRE PUERTO RICO en cumplimiento con la Ley de Inmigración, emplea 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.

FORMACIÓN [G4-LA9]

Para garantizar la formación necesaria de todos sus empleados, MAPFRE cuenta con un Modelo Global de Formación. Se desarrolla a través de la Universidad Corporativa, que tiene un campus presencial (en Madrid, España), y aulas presenciales en todos los países; y un campus virtual (e-campus), a través del cual se imparte en todos los países la formación e-learning y se establecen espacios para compartir conocimiento.



Este Modelo Global de Formación, que se ha implantado en 2014, es la base de la Universidad Corporativa. Se organiza a través de escuelas de conocimiento y está diseñado en torno

a cuatro grandes ejes, según el colectivo al que se dirige y la naturaleza de las materias:

- Formación técnica-comercial, a través de las **Escuelas Técnicas de Conocimiento**.
- Formación transversal, a través de la **Escuela de Cultura y Políticas Globales, la Escuela de Habilidades y la Escuela de Idiomas**.
- Formación para el desarrollo, a través de la **Escuela de Desarrollo Profesional**.
- Formación para el liderazgo a través de la **Escuela del Liderazgo**.

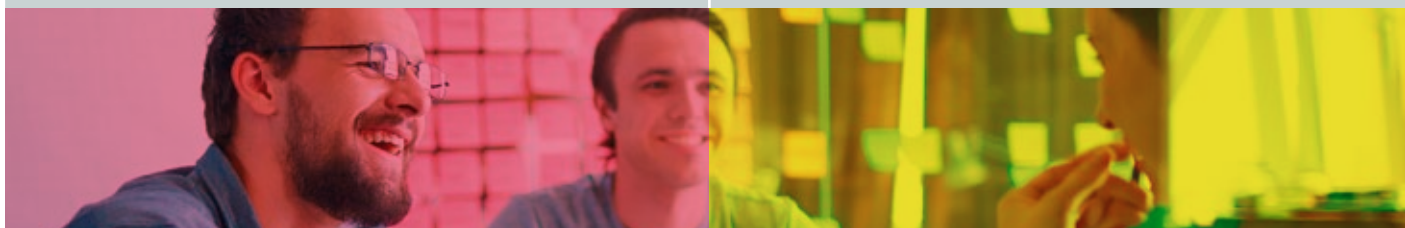
A nivel corporativo existe un catálogo de contenidos formativos con más de 300 cursos online. El 74 % de los contenidos son técnicos y el 26 % restante son relacionados a cultura, políticas, habilidades e idiomas.

En todo el mundo se define e imparte la formación de acuerdo a un mismo modelo de aprendizaje, alineado con la estrategia de la empresa. La formación interna debe contribuir a transmitir la cultura de la empresa y a compartir los conocimientos, por lo que la dirección de la empresa se involucra activamente y más del 80 % de la formación se imparte internamente.

Con todo ello, se busca alcanzar los siguientes objetivos:

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

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



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

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

Escuelas del Grupo MAPFRE

Las Escuelas MAPFRE son el conjunto de conocimientos que, ligados a la estrategia, necesitan los empleados según su función y el proceso de negocio. Cuentan con programas presenciales y e-learning, siendo algunos de ámbito global y otros de ámbito local. Los objetivos de las escuelas puestas en marcha en 2014 son los siguientes:

1. Escuelas Técnicas de Conocimiento: pretenden dotar a los equipos del conocimiento necesario para el óptimo desempeño de sus funciones y para conseguir su mejora continua y son las que se detallan a continuación:

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

En MAPFRE PUERTO RICO participa un empleado en el curso Seminario Global de Auditores de TI con una duración de 40 horas.

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

— **Escuela de Cultura y Políticas Globales:** está centrada en la formación de todos los empleados en cultura, visión, misión y valores de MAPFRE incluyendo las políticas globales de la empresa y los programas de inducción y bienvenida.

— **Escuela de Habilidades:** incluye contenidos relacionados con las aptitudes y habilidades que ayudan a los empleados en su desarrollo en la empresa. Durante este año la formación se ha centrado en las tres competencias estratégicas (orientación al cliente, innovación y compromiso), y en habilidades de gestión, como el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal y la gestión del tiempo.

3. Escuela de Desarrollo Profesional: destinada a impulsar el desarrollo profesional de los empleados, incrementando sus capacidades, conocimientos y mejorando sus habilidades, para incrementar así su empleabilidad.

4. Escuela de Liderazgo: su fin es aportar al primer nivel directivo de MAPFRE en todo el mundo los conocimientos, las técnicas de gestión empresarial y las habilidades necesarias para el desarrollo de su función. Cuenta con un Programa Global (GMP) que se estructura de acuerdo a los siguientes contenidos formativos: visión estratégica,

entorno económico, innovación, entorno digital y liderazgo, y desarrollo de personas.

Durante el 2014 un alto directivo de MAPFRE PUERTO RICO participó del programa cuya duración fué de 32 horas. Además todos los directivos reciben formación en finanzas, comunicación e idiomas, según las necesidades individuales de cada uno.

OTROS DATOS DE LA FORMACIÓN

Inversión en formación: En el año 2014 en MAPFRE PUERTO RICO se han invertido \$96,653.00 dólares en formación incrementado su inversión en este importante renglón año tras año.

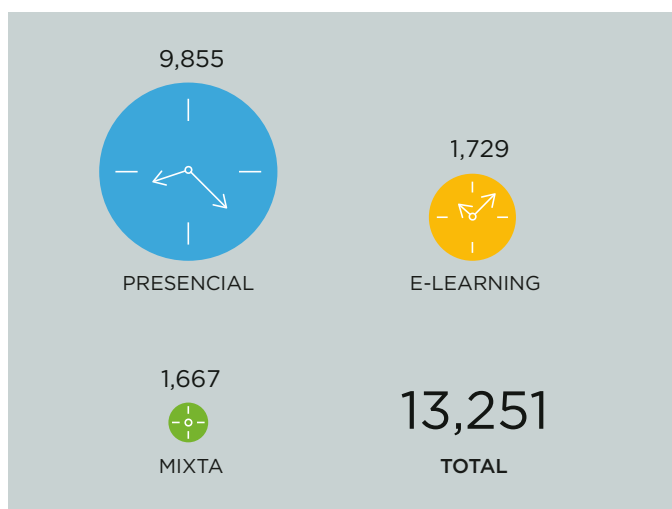
Horas de formación y número de asistencias por categorías: [G4 LA9]

NIVEL DE PUESTO	2014		2013	
	ASISTENCIAS	HORAS	ASISTENCIAS	HORAS
DIRECCIÓN	205	839	39	858
JEFES Y MANDOS	302	1,418	162	1,354
TÉCNICOS	2,350	10,035	1,050	6,515
ADMINISTRATIVOS	387	959	233	1,973
TOTALES	3,244	13,251	1,484	10,700

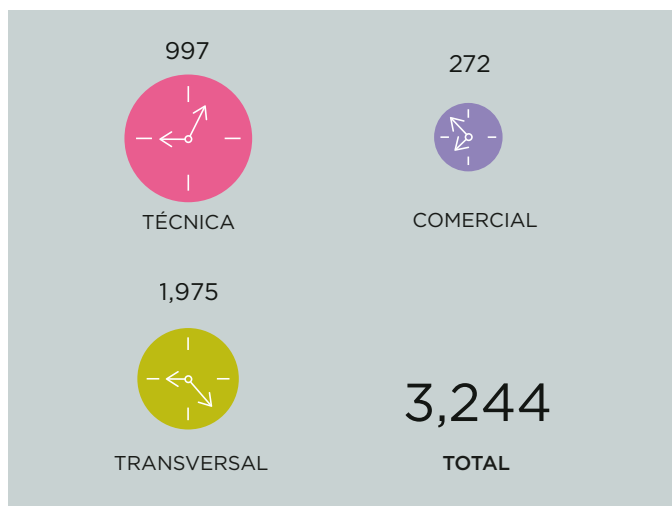


Horas de formación por modalidades y contenidos:

HORAS DE FORMACIÓN POR MODALIDAD



HORAS DE FORMACIÓN POR CONTENIDOS



Programa de Becarios

MAPFRE cuenta con varios acuerdos con instituciones educativas y universidades de todo el mundo que permiten

a los jóvenes realizar prácticas en la empresa y con ello contribuir a su integración en el mercado laboral.

En 2014, se ha diseñado un plan de becarios a nivel global, con el objetivo de establecer un marco común de actuación que regule la selección, incorporación, formación y ayuda económica de los becarios.

Todas las prácticas tienen asignado un tutor y un programa de formación detallado y se realizan evaluaciones e informes de progreso y finales. Los becarios reciben consejos y retroalimentación de sus tutores y este informe se remite a la universidad o centro educativo correspondiente.

En MAPFRE PUERTO RICO en el 2014 han realizado prácticas en la empresa 10 estudiantes.

4.1.3 Política de compensaciones y de reconocimiento

[G4-55, EC5; LA2, LA13]

Existe una política retributiva global en la cual se compromete a mantener una retribución justa y adecuada para todos los empleados, de acuerdo al puesto de trabajo que ocupan y a su desempeño. Sus principios generales son:

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

La retribución en MAPFRE está integrada por una parte fija, una parte variable (en función del cumplimiento de los objetivos de la empresa y de la que todos los empleados son partícipes) y un paquete de beneficios sociales.

Durante el ejercicio de 2014, en MAPFRE PUERTO RICO abonaron retribuciones por un importe de \$36, 937,022.72. El 82.83% de estas cantidades corresponde a retribución fija y variable; el 6.12 % a cotizaciones al seguro social; el 9.77 % a beneficios sociales; y el 1.26 % a indemnizaciones y otros complementos. El porcentaje de retribución variable sobre retribución total representa el 10.73 %.

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

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





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

Todos los empleados de MAPFRE PUERTO RICO, sean entidades de Seguros o No Seguros, reciben los mismos beneficios. Además, por ley, todos los empleados tienen que estar afiliados y aportar al Seguro Social Federal, que es el sistema de retiro de los Estados Unidos, al cual tienen que estar acogidos.

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por el bienestar de sus empleados y es por esa razón que a través de los años ha procurado mejorar los beneficios que se ofrecen, lo que representa aproximadamente hasta un 35% adicional a su salario. Con carácter general, el salario en MAPFRE es significativamente superior al salario mínimo de cada país.

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

En la tabla siguiente se muestran los principales beneficios sociales para MAPFRE PUERTO RICO:

BENEFICIOS SOCIALES DE APLICACIÓN EN EL GRUPO		
Tipo de beneficio social	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho	
SEGURO DE SALUD	91.5	
SISTEMAS DE PREVISIÓN SOCIAL/ SEGURO DE VIDA	100	
DESCUENTOS EN SEGUROS	76.6	
PREMIO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA	19.4	

Todos los beneficios se ofrecen a los empleados con independencia de que su contrato sea fijo o temporal.

Otros Beneficios en Puerto Rico

- **Vestimenta Casual Durante el Verano** - Los empleados pueden asistir a la empresa con ropa casual, pero cumpliendo con las normas de vestimenta existentes en la compañía. MAPFRE PUERTO RICO permite esta vestimenta todos los días de la semana de junio a septiembre de cada año.
- **Talleres Abiertos de Formación** - Los interesados en aprender sobre distintas temáticas pueden inscribirse independientemente de su posición y/o rol dentro de la organización en estos cursos.
- **Servicios Médicos en las Facilidades** - MAPFRE PUERTO RICO contrata un médico que atiende los empleados dos veces a la semana con previa cita durante el horario laboral

en las oficinas de MAPFRE, mientras no sean accidentes de trabajo.

— **Servicios de Enfermería** – Se ofrece los primeros auxilios de cualquier emergencia que surja, atendiendo de martes a viernes en el área de Recursos Humanos.

— **Gimnasio** – Con entrenadores profesionales, facilidades, equipo para hacer ejercicios y variedad de clases con instructor.

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

— **Servicio de Cafetería**, máquinas de café y periodos de meriendas.

— **Estacionamiento**

— 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.

Programas de reconocimiento

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

Algunos de los programas más relevantes son:

— Bono de Navidad

— Bono por asistencia perfecta

— Bono de Incentivo para Empleados Regulares / “PERFORMANCE”

— Certificaciones Profesionales MAPFRE PUERTO RICO reconoce que el potencial del empleado aumenta cuando éste completa satisfactoriamente los cursos relacionados con su trabajo. Para estimular a nuestros empleados a obtener una educación más avanzada, las Compañías otorgan bonificaciones a todo aquel empleado activo que



Reconocimiento a empleados por Asistencia Perfecta 2014

complete satisfactoriamente los cursos que se detallan a continuación, siempre que hayan sido autorizados por el Oficial del Departamento y sirvan para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo. La concesión de la bonificación está sujeta a que el empleado esté activo al momento de que se certifique que el curso fue completado.

— Convención-viaje al que son invitados los empleados que han colaborado más directamente en el crecimiento del negocio.

— Reconocimientos por alcanzar cifras de comercialización de determinados productos. Los premios pueden ser físicos, como tabletas.

4.1.4 Conciliación de la vida personal y laboral

Se promueve el desarrollo profesional y personal de los empleados y considera que su desarrollo integral es positivo y necesario 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 e incrementa la satisfacción y el compromiso con la empresa.

Las medidas de conciliación pretenden ayudar a:

Mejorar la calidad en el empleo: incluye medidas como el horario flexible.

Facilitar la flexibilidad temporal y espacial: destacan medidas como el trabajo a tiempo parcial o la jornada laboral reducida y el teletrabajo.

Apoyar a la familia: incorpora permisos retribuidos y no retribuidos y excedencias por motivos personales, entre otros.

Desarrollar las competencias profesionales: además de la formación ofrecida por la empresa, incluye excedencias por estudios.

Favorecer la igualdad de oportunidades de los empleados tras una excedencia o permiso de larga duración: para ello se desarrollan programas de integración.



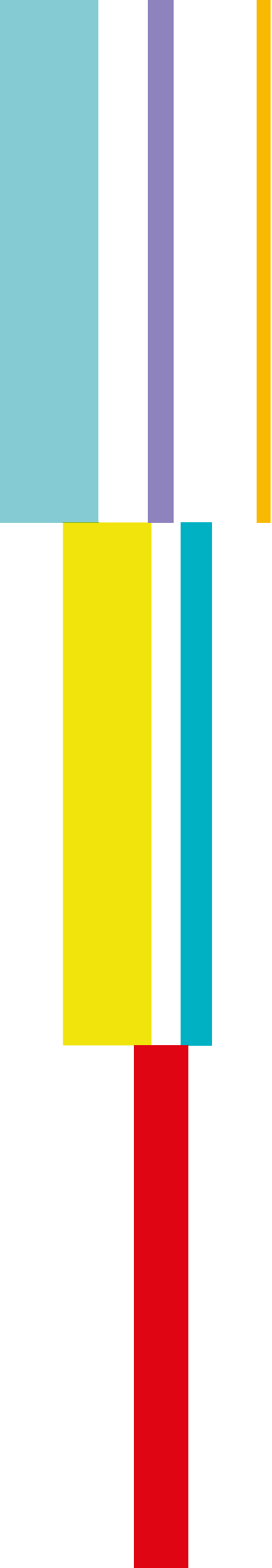
MAPFRE PUERTO RICO fomenta las medidas encaminadas a lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales y familiares de sus empleados y las derivadas de su trabajo en la empresa. A esos efectos existen unas licencias sin sueldo que en casos particulares y meritorios están disponibles 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 de MAPFRE PUERTO RICO que se han beneficiado de alguna de estas medidas en 2014:



MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS BENEFICIADOS
Jornada laboral reducida	9
Permisos retribuidos y no retribuidos	45
Excedencias por motivos personales o estudios	449
Programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración	3



4.1.5 Salud y bienestar

Para MAPFRE una empresa saludable es aquella donde la seguridad, la salud física y psíquica y el bienestar del empleado son importantes para la compañía y su objetivo principal en esta materia es crear un marco global de bienestar. La empresa 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, más allá del propio entorno laboral e implicando a la familia del empleado.

En el año 2014 se ha definido el modelo de empresa saludable basado en las directrices de organismos internacionales, como la Organización Mundial de la Salud y la Red Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este modelo se centra en a la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él, y abarca las facetas física y mental, al tiempo que define los ámbitos en los que se actúa en esta materia.

Los empleados reciben todos los años formación en materia de salud y hábitos saludables.

Para lograr un entorno laboral saludable se desarrollan actuaciones dirigidas tanto a la prevención como a la promoción de la salud.

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

Modelo MAPFRE de empresa saludable



PREVENCIÓN [G4-LA5, LA7, LA8]

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. Un total de 33 empleados un 6% de la plantilla son representantes en comités de salud y seguridad conjuntos (dirección-empleados), que han sido establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

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.

A continuación se muestran buenas prácticas realizadas en materia de prevención:

— En Puerto Rico: se han realizado cursos de prevención de riesgos laborales, manejo de emergencias médicas y simulacros de terremoto, denominado “ShakeOut 2014”. Además se han realizado campañas de vacunación contra la influenza.



Simulacro de terremoto “Shake Out 2014”

PROMOCIÓN DE LA SALUD [G4-LA3, LA6 - LA8]

El objetivo principal de las actuaciones de promoción de la salud es optimizar la atención en este ámbito, establecer cauces y procedimientos de asesoramiento, apoyo médico y psicológico a directivos y empleados, y desarrollar campañas globales de salud para todos los empleados.

En todos los países se realizan campañas de promoción de la salud, fundamentalmente destinadas a cubrir los principales riesgos identificados en la compañía, en especial los relativos a hábitos saludables, nutrición, adicciones, gestión de estrés y problemas de espalda.

EN MAPFRE PUERTO RICO a través del área de Educación, Promoción y Bienestar de la Salud se han realizado actividades relacionadas al ejercicio y la alimentación para promover los buenos hábitos de salud entre los empleados. Algunos de nuestros programas y actividades incluyen ferias de salud y medicina alternativa, vacunación contra la influenza, clínicas para la prevención del cáncer del seno, así como comunicados por correo electrónico sobre estos temas. En la actualidad está disponible el programa de educación y bienestar “MAPFRE Cuida De Ti”, portal de salud “MAPFRE FIT”, el programa educativo “Un Embarazo Saludable” y el programa “Vivir con Diabetes”; todos para promover la prevención y la educación de nuestros empleados en materia de salud.

También contamos con un médico y una enfermera que ofrecen apoyo y atienden los empleados en temas de salud y prevención.

Durante 2014 se llevó a cabo una diversidad de intervenciones educativas que beneficiaron a los empleados en general, así como orientaciones educativas sobre el cuidado preventivo, y el cuidado, manejo y control de condiciones agudas y crónicas. Se realizaron ferias de salud para los empleados a lo largo del año, y se enviaron boletines y cápsulas periódicas sobre temas médicos relacionados a diferentes condiciones de salud y cómo prevenirlas. Las intervenciones fueron las siguientes:

— **Programa Un Embarazo Saludable:** se orientó un total de 40 embarazadas 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.

— **Programa Vivir con Diabetes:** El programa fue creado para personas que sufren esta condición, y ofrece el beneficio de adquirir productos de monitoreo de glucosa en la sangre. Requiere una orden médica por primera vez para registro.

Entre los beneficios se encuentran: conveniente costo por cajas de 100 tirillas y 100 lancetas, los productos se reciben en hogar o lugar de trabajo, copago fijo por suplido y coordinación de clínicas de monitoreo de glucosa y presión arterial.



— **Campañas educativas a través del Correo Electrónico:**

Se realizaron un total de 21 intervenciones en las que se enfocaron temas como: Salud Mental, Consumo de Frutas y Vegetales, Control de Peso, Consejo de Seguridad y Salud, Manejo de Diabetes e Hipertensión.

— **Charlas Educativas sobre temas de Salud:** Se llevaron a cabo 178 charlas para orientar sobre diabetes, hipertensión, asma y los medicamentos “over the counter”; maximizando el uso del plan médico, medidas y nutrición, tiroides, cáncer de seno, pruebas preventivas, importancia de la vacunación de influenza, condiciones respiratorias agudas, entre otros temas.

— **MAPFRE te Educa:** Se provee el diseño y distribución de material educativo sobre la importancia y beneficios de los servicios preventivos y del cernimiento temprano. El objetivo es contribuir a mejorar el estado de salud de nuestros asegurados. Se realizaron 96 ferias y clínicas de salud durante todo el año con el fin de proveer las pruebas preventivas a los diferentes grupos que servimos para detectar y manejar adecuadamente las condiciones de salud ya diagnosticadas.

— **MAPFRE FIT:** Portal de Salud que 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. Se realizaron 10 actividades de promoción y registro al portal de salud entre nuestra clientela durante el año.



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:

	2014		2013	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número de accidentes laborales	25	18	6	15
Número total de horas perdidas por absentismo derivado de accidente no laboral y enfermedad común	6,547.87	25,236.46	9,740	25,052
Número de horas perdidas por accidente laboral	472.75	1253.49	706	936
Porcentaje de horas perdidas sobre total de horas teóricas	0.53	2.0	2.2	3.0

El número de bajas por maternidad en el año 2014 ha sido de 1. El 99 % de las mujeres que disfrutan esta baja regresan al trabajo una vez concluido ese periodo.



4.1.6 Comunicación co los empleados

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

Para conseguir una comunicación bidireccional existen a disposición de los empleados recursos y herramientas tales como: correo electrónico, buzón de sugerencias virtual y encuestas, que permiten a los trabajadores transmitir sus comentarios y sugerencias, y a la empresa responderles.

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



"Desayuna con tu Presidente" Foto grupal. 10 de septiembre de 2014

— **Desayuna con tu Presidente** - Durante el 2014 se han continuado este esfuerzo de comunicación horizontal directa con los empleados, es para conocer de primera mano y "sin filtros", sus inquietudes, ideas y propuestas; y enfatizar la importancia del compromiso que cada empleado debe tener con su empresa.

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

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

— **Conoce tu Fundación** - Boletín donde se da a conocer a los empleados las iniciativas y actividades que lleva a cabo la Fundación en Puerto Rico.

— **Comunicación Institucional** - Desde donde se comparten los comunicados oficiales de MAPFRE.

— **Comunicación del Presidente de MAPFRE** - Desde donde se compartes las comunicaciones que tiempo en tiempo envía el Sr. Huertas directamente a los empleados.

— **Medioambiente** - Desde donde se comparte información relacionada a temas medioambientales, iniciativas mundiales de las Naciones Unidas, así como las campañas que se llevan a cabo a nivel local relacionadas a este importante tema, con el propósito de crear conciencia entre los empleados.

— **Intranet** - Canal oficial de información de la Empresa en donde el empleado puede mantenerse al tanto de las noticias de interés como información sobre normativas institucionales.

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

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



Nuestros boletines informativos, Nuestra MAPFRE y Conoce tu FUNDACIÓN

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADOS. [G4-11; LA4; HR4]

MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país (incluyendo, si procede, los plazos de preaviso), además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales y reconoce a la representación sindical como grupo de interés.

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

4.1.7. Actividades sociales con los empleados

MAPFRE contribuye a la mejora del entorno de trabajo a través de actividades que favorecen la relación entre los empleados. Los beneficios derivados de las actividades sociales organizadas por la empresa favorecen, entre otros, a:

- Incrementar la motivación y compromiso del empleado con la empresa.
- Actuar como elemento integrador, ya que facilitan el conocimiento y la relación de personas de diferentes ámbitos de la empresa y niveles jerárquicos.
- Compartir actividades de ocio, deporte y cultura.
- Mejorar la imagen de la compañía y reforzar el orgullo de pertenencia.

Las principales actividades realizadas durante el 2014 han sido las siguientes:

- Actividades para promover la salud y el bienestar: ferias de salud y carreras.
- Actividades culturales: obra teatral, talleres educativos.
- Ofertas y descuentos para empleados en productos
- Fiestas con empleados: encendido del árbol de Navidad y fiesta de Navidad

En el año 2014, se llevaron a cabo 42 actividades, en las cuales participaron 617 empleados y 44 familiares.



Encendido de la navidad 2014

4.1.8. Voluntariado corporativo

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, destacando los empleados como los mayores participantes, a través de actividades sociales coordinadas por la empresa, y teniendo gran relevancia las iniciativas propuestas por los trabajadores. Con el voluntariado los empleados pueden ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, haciendo partícipes de esta iniciativa a sus familiares.

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

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

En MAPFRE PUERTO RICO durante el 2014 se desarrollaron 52 actividades invirtiendo 254 horas y beneficiando a más de 17,000 personas sin recursos o en riesgo de exclusión social.

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

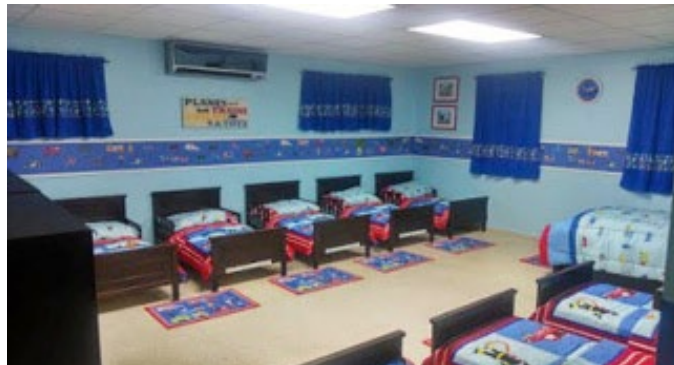
Durante el 2014 Puerto Rico logró duplicar el número de participaciones de los empleados y el número de actividades desarrolladas. Entre las iniciativas se destaca que Puerto Rico aportó el diseño gráfico para las campañas y actividades a nivel mundial del DÍA DEL VOLUNTARIO.



Arte creado por Puerto Rico y utilizado para todos los países para Día del Voluntariado



Voluntarios en la adaptación de facilidades Hogar Niño Jesús



Remodelación de facilidades Hogar Niño Jesús



Empleados de MAPFRE PUERTO RICO en actividad Uniendo Cabezas a favor de los niños con Cáncer

Las actividades de mayor relevancia son aquellas relacionadas con las campañas Alimentos con Corazón (colecta de alimentos, entrega de alimentos, Bazar); Hazlo útil (colecta de materiales escolar); Apoyo Sicosocial con “Visitas a Hospitales”, casas de acogida, centros de mayores y las relacionadas con la adaptación de instalaciones de entidades sociales (pintura, jardinería, donación de materiales, etc.). Estas actividades se llevan a cabo a lo largo del año, habiendo la mayor participación en el Mes Solidario MAPFRE.

4.1.9 Encuesta de satisfacción y compromiso

Durante el año 2014 se han realizado encuestas de satisfacción, compromiso y reputación en algunos de los principales países donde MAPFRE está presente.

Great Place To Work (GPTW) es una encuesta para la medición de la satisfacción y compromiso de los empleados, que en el año 2014 se ha realizado en 27 países y en la que han participado un total de 23.768 empleados.

4.2 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS CLIENTES

[G4-8]

En MAPFRE PUERTO RICO desde sus orígenes, la excelencia en el servicio y el fortalecimiento de la confianza que depositan sus clientes en la empresa han sido para la compañía aspectos indispensables.

Los cambios que se están produciendo en el entorno económico, social y tecnológico, la aparición de nuevos comportamientos de compra en los consumidores y el aumento del protagonismo de Internet son tendencias que hacen que la empresa se adapte continuamente a los cambios que se producen en la sociedad.

En esta adaptación permanente, son claves la innovación en productos y servicios, la satisfacción del cliente y la profesionalización de la red comercial y su multicanalidad. Esto nos permite estar cerca del cliente, escuchar y atender sus necesidades y expectativas.

Este capítulo muestra la forma en la que MAPFRE PUERTO RICO trabaja de forma permanente para sus clientes y también da respuesta, de forma específica, a dos de los 18 temas que están directamente relacionados con los clientes, identificados como relevantes en el proceso de materialidad* realizado en 2014, y que se refieren a la calidad de los productos y servicios, al cumplimiento normativo y a los mecanismos formales de reclamación.

CONTEXTO DE MERCADO:

MAPFRE a nivel global cuenta con más de 27 millones de clientes, es líder en varios de los mercados en los que opera.

CUOTA DE MERCADO DE MAPFRE	CUOTA DE MERCADO DE NO-VIDA	CUOTA DE MERCADO DE VIDA	POSICION DE MAPFRE EN EL RANKING GLOBAL DEL PAÍS
por 100	por 100	por 100	Unidades
4	4	0	7

El pasado año, MAPFRE ha puesto en marcha una nueva estructura organizativa para adaptar al Grupo a los retos estratégicos que exigen su dimensión y presencia global. Uno de los ejes de esta nueva estructura es la creación del

*Proceso de Maternidad 2014: consultar página 27 MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social.

Área de Negocios y Clientes, con Direcciones en todas las Áreas Regionales de MAPFRE y una Dirección única a nivel corporativo.

El Área de Negocios y Clientes ha permitido a MAPFRE aumentar la visión global y común del negocio sin perder con ello la cercanía al mismo. Esta Área favorece la generación de sinergias y la transmisión de las mejores prácticas de unas regiones a otras, y facilita el alineamiento estratégico de negocios y clientes en toda la organización.

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.

El mercado de seguros de Puerto Rico sigue siendo muy competitivo, en particular en las líneas comerciales que no están reglamentadas por la Oficina del Comisionado de Seguros. Por otro lado la situación económica continúa y ejerce una presión adicional sobre el crecimiento de primas y sostenibilidad de los niveles de beneficios.

Es por ello que MAPFRE PUERTO RICO se mantiene innovando y desarrollando productos y plataformas de servicio para beneficiar sus clientes y para poder mantener su crecimiento, y fortaleciendo los ingresos futuros y la apreciación de su capital.

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 últimas tanto 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.

4.2.1 Innovación en productos y servicios 2014

[G4-2, 4; FS5 - FS8]

En MAPFRE la apuesta por la innovación no es algo nuevo; desde hace ya tiempo estaba incorporado a la forma de concebir el negocio. Nuestra compañía se ha caracterizado por anticiparse a las necesidades de sus clientes con apuestas novedosas en el momento en que se sacaron al mercado.

Partiendo de estas premisas se ha definido un modelo de innovación de MAPFRE enfocado a desarrollar propuestas de valor dirigidas al cliente. Este modelo quiere impulsar el crecimiento orgánico desplegando proyectos de innovación

que generen un impacto económico tangible.

En este nuevo modelo juega un papel fundamental la Comunidad MAPFRE de Innovación, una estructura compuesta por diversos elementos que identificará los retos estratégicos de negocio que deben ser abordados desde la innovación y ofrecerán apoyo metodológico y herramientas para el desarrollo de proyectos en este campo.

En el centro de ella, y liderándola, se ubica la Plataforma de Innovación Corporativa. La nueva Dirección Corporativa de Innovación sustenta esta plataforma que, siendo impulsora del modelo de innovación, actúa como la principal dinamizadora en este campo, encargándose de definir los retos estratégicos y dar soporte al desarrollo de proyectos

innovadores identificados en cualquier negocio, área o país en el que MAPFRE opere. Sus miembros son también los encargados de hacer seguimiento a los planes innovadores en curso.

Pero innovar no es una cualidad aislada o destinada a ser desarrollada por unos pocos. Desde una oficina local a un área corporativa, todas las personas que se desarrollan profesionalmente en MAPFRE pueden aportar su ingenio y creatividad para contribuir a la consecución de los retos estratégicos del Grupo.

En los siguientes cuadros se incorporan los productos lanzados al mercado en MAPFRE PUERTO RICO en 2014:

RAMO	MODALIDADES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS
Automóviles	– Seguro de automóviles.
Patrimoniales	– Pólizas que cubren la rotura de maquinaria y fallos en el servicio de electricidad.
Salud	– Seguro de salud para PYMES.
Vida	– Seguro que incorpora indemnización mensual por convalecencia en el hogar debido a enfermedad o accidente.

Además para prestar un servicio de calidad, contamos con:

- 9 centros propios de peritación y pago rápido de siniestros de automóviles, con profesionales formados en las técnicas más avanzadas y 1 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 PUERTO RICO) para acceder a servicios del Grupo.

4.2.2 Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental

[G4-4; EN12, EN27; FS1, FS3, FS6 - FS8, FS13 - FS15]

MAPFRE ha desarrollado productos dirigidos específicamente a colectivos de bajo nivel de renta, sobre todo en países de América Latina, 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 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:

RAMO	TIPO DE PRODUCTO Y/ O SERVICIO	por 100 sobre el total de primas de la compañía	por 100 sobre el total de primas en el ramo	NºClientes/ asegurados
Automóviles	– Seguro obligatorio de automóviles. – Autoplus	1.35	34	15,888
Asistencia	– Seguro de asistencia en viaje y carreteras.	12	48	9,654
Salud	– MAPFRE Protector: seguro de salud con cobertura de cáncer y enfermedades graves.	3	1.9	29,525

Por otra parte el compromiso de MAPFRE PUERTO RICO por la conservación del medio ambiente, se manifiesta, entre otras acciones, a través de la creación de productos aseguradores específicos para la gestión del riesgo ambiental.

En MAPFRE PUERTO RICO bajo el ramo de Auto Comercial existe la cubierta de MCS-90 dirigida a indemnizar por los gastos necesarios para restaurar el medio ambiente en caso de contaminación como consecuencia de productos transportados por un vehículo cubierto. La cubierta de Pollution (Contaminación) está disponible vía reaseguro facultativo, previa aceptación por parte de MAPFRE PUERTO RICO.

La siguiente tabla muestra las principales magnitudes de los productos y servicios medioambientales.

Productos y Servicios medioambientales		
Producto / Servicio		2014
Coberturas de riesgos ambientales.	nº de pólizas	69
MCS-90*	nº de riesgos asegurados	305

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

PRODUCTO/ SERVICIO	DESCRIPCIÓN
MCS-90	*Póliza de Transportes que proporciona cobertura para la reparación de daños por contaminación derivada de fugas de productos peligrosos.

En el 2014 se han emitido 25,875 pólizas con coberturas relacionadas con aspectos medioambientales, que suponen un volumen de primas superior a \$1 millón de dólares.



4.2.3 Canales de comunicación con el cliente

[G4-FS5]

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.

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

La RED propia de distribución, integrada por 8 oficinas que facilitan una atención personal y directa a través de 1,149 agentes y corredores.

Oficinas bancarias, 8 entidades con las que MAPFRE PUERTO RICO 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.

Portal MAPFRE, a través de la páginas 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.

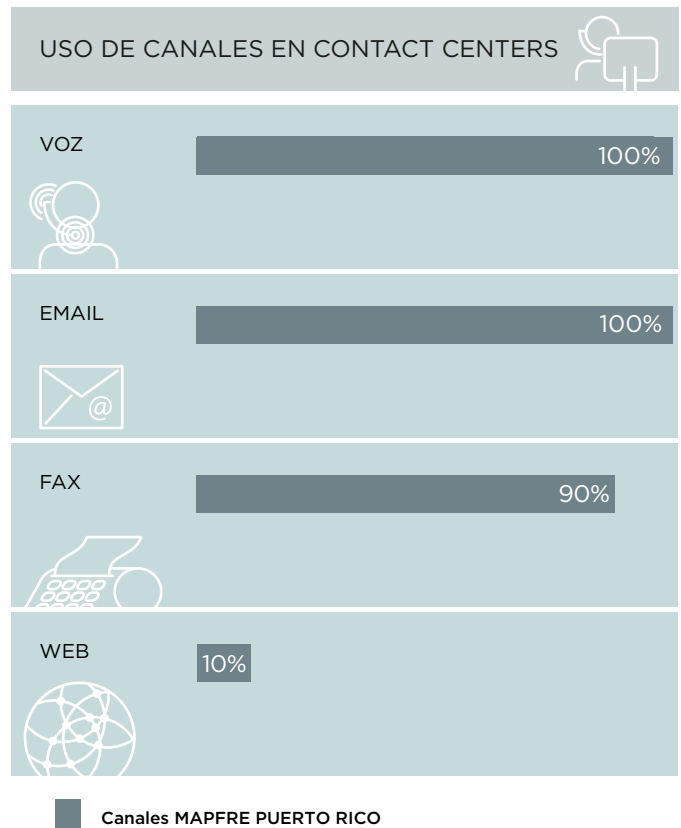
Aplicación MAPFRE 360, herramienta móvil que permite al cliente cotizar, acceder a sus datos, así como realizar pagos y someter una reclamación, entre otras gestiones desde un teléfono inteligente.

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

MAPFRE Contact Center, plataforma telefónica 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.

Este año, a nivel corporativo se realizó un estudio sobre la operativa de los Contact Centers, analizando, entre otros, el número de contactos realizados, los diferentes canales de comunicación con el cliente, el porcentaje de agentes propios que desarrollan su actividad en estos centros o los tiempos de espera.

A continuación detallamos el porcentaje de uso de cada canal en MAPFRE PUERTO RICO.





El Contact Center atiende a los clientes a través de diferentes canales, con preponderancia de los más tradicionales: voz, email, fax y web. Durante el 2014 el número total de llamadas atendidas por el centro telefónico de MAPFRE PUERTO RICO ascendió a 719,564. MAPFRE PUERTO RICO cuenta con 40 empleados dedicados a la atención y servicio a los clientes.

En MAPFRE PUERTO RICO el estudio también arrojó los siguientes datos: la edad media de los responsables el área es de 46 años, el 100% cuenta con estudios universitarios y un 90 % son mujeres.

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

- **Servicio Postal:** La comunicación con nuestros clientes también se lleva a cabo con el envío de correspondencia relacionada a cotizaciones, pólizas, renovaciones, entre otras, las cuales van acompañadas de una comunicación del Presidente.
- **Hojas sueltas y correos electrónicos** para informar sobre nuevos productos o cambios.
- **Pantallas y televisores** en las salas de espera donde se pasa información corporativa.
- **CRM:** Siglas que hacen referencia a la herramienta "Customer Relationship Management", un sistema informático de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al mercadeo.
- **"Bulletin Boards"** (tabloncillos de edictos), así como posters y cartelitos en los elevadores.

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

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

4.2.4 Fidelización y calidad en MAPFRE [G4-PR5]

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 más de 5,7 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 se refleja en la confianza depositada por los clientes, como demuestra el índice de renovación.



Además de los sistemas internos que la entidad utiliza para medir la calidad que perciben sus clientes, MAPFRE utiliza otros establecidos por diferentes organismos acreditados del sector, que evalúan tanto la calidad en la contratación como en la prestación de servicios.

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.

De las encuestas realizadas en MAPFRE PUERTO RICO para medir la satisfacción general de los clientes, se desprende lo siguiente:

NEGOCIO DE AUTOMÓVILES
% clientes satisfechos o muy satisfechos

88

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

Estos informes permiten hacer un seguimiento periódico sobre la calidad percibida por los clientes, así como de la evolución de la cartera y establecer acciones específicas encaminadas a la fidelización y reducción de las anulaciones. Asimismo, para los empleados que prestan atención a los clientes se establecen planes de formación específicos en las habilidades propias de la labor que desempeñan y en técnicas necesarias para su trabajo, entre las que destacan:

Orientación al cliente

Técnicas de atención al cliente

Estrategias de venta telefónica

Manejo de conflictos

Comunicación interpersonal

Productos MAPFRE

Procedimientos internos
(gestión de cobros, siniestros y reclamaciones)

MAPFRE PUERTO RICO dedica 2 empleados al seguimiento y control de la calidad. Por otra parte contamos con 11 promotores de calidad, quienes son empleados de diversos departamentos y áreas, y colaboran directamente en temas de calidad.

La protección de los datos personales que los clientes proporcionan a MAPFRE es un elemento de máxima prioridad para la entidad, por lo que existen tanto procedimientos específicos, entre los que se incluyen cláusulas de confidencialidad de los trabajadores, colaboradores y proveedores, como controles de diversa naturaleza y auditorías periódicas, destinados a lograr dicha protección.

De igual modo, MAPFRE cumple de manera escrupulosa con los requerimientos legislativos en materia de seguridad de la información, y vigila y monitoriza su cumplimiento mediante la implantación de los controles y procedimientos exigidos en su cuerpo normativo propio.

4.2.5 Reclamaciones y quejas

[G4-2; PR4, PR8, PR9]

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

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

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

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

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

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

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

POLÍTICA GLOBAL DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS DE MAPFRE

Objetivos

Individual

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

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

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

Colectivo

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





Principios rectores de la política global de la gestión de reclamaciones y quejas

Disponer en cada país donde MAPFRE opera en seguro directo de un **Departamento de Reclamaciones** cuyas competencias y actividad se contienen en un Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del GRUPO MAPFRE y los usuarios de sus Servicios Financieros.

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

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

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

Implantación opcional de un **Defensor del Asegurado**.

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

Emisión de **Criterios Generales de Actuación y Recomendaciones** destinados a disminuir el número de reclamaciones y quejas, y a mejorar la atención a los clientes.

Información consolidada de **gestión de reclamaciones y quejas** en el mundo.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN 2014 EN SEGURO DIRECTO

ÓRGANOS PROTECCIÓN AL CLIENTE		RECLAMACIONES Y QUEJAS 12/2014 SEGURO DIRECTO, ASISTENCIA Y GLOBAL RISKS										Pen-dientes 12/2014
		Volumen				Resueltas / signos						
		Recibidas		PendientesA/A	TOTAL	Estimadas	Desestimadas	Otros	Inadmitidas	TOTAL		
DR O SAC	Defensor	Admitidas	Inadmitidas									
✓ *		114	4	29	147	45	27	7	4	83	29	

LEYENDA

- > Seguro Directo
- > ASISTENCIA
- > GLOBAL RISKS

- ✓ Dispone
- * Sólo Salud (Puerto Rico)

Durante el ejercicio 2014 en la Oficina del Comisionado del Seguro se han admitido a trámite 87 reclamos siendo 52 resueltas y reclamaciones pendientes al finalizar el periodo. 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.

4.3. MAPFRE PUERTO RICO Y LOS PROFESIONALES Y ENTIDADES QUE COLABORAN EN LA DISTRIBUCIÓN DE SUS PRODUCTOS

MAPFRE sustenta la distribución de productos y servicios en una amplia red de mediadores y entidades colaboradoras, con los que tiene establecido un diálogo permanente a través de estructuras comerciales y plataformas específicas. Con este grupo de interés, la compañía mantiene un compromiso de relaciones honestas y constructivas que favorecen la confianza y el desarrollo mutuo.

La entidad, que entiende la distribución como una gestión transversal de canales y procesos (Omnicanalidad), apuesta por redes propias y por otros canales de distribución para proporcionar a los clientes todas las opciones posibles de contacto y relación. La orientación al cliente, la oferta global de productos y la adaptación a cada uno de los mercados son algunas de las claves del modelo de negocio, centrado en la captación y fidelización de clientes como motor de crecimiento futuro.

La red comercial de MAPFRE PUERTO RICO está compuesta por 8 oficinas propias (8 directas y 16 de representación), a las que se suman otros puntos de venta correspondientes a diferentes acuerdos de distribución y colaboración.

El modelo de organización comercial desarrollado ayuda a potenciar la presencia de la entidad en el territorio, el asesoramiento y servicio al cliente (particular y empresa), y las sinergias necesarias para incrementar la eficacia y complementariedad de los distintos canales de distribución.

Por otro lado, existe desde 2012 la Dirección Corporativa de Negocio Directo para desarrollar la venta online y telefónica de forma homogénea en todo el mundo. En 2014 se han desarrollado diferentes iniciativas para impulsar este negocio de forma general en todos los países y especialmente en aquellos en los que puede tener más potencial.

Asimismo, a nivel corporativo se está trabajando en una herramienta de inteligencia de negocio homogénea para el negocio directo digital, que próximamente estará disponible en todo el mundo.

4.3.1. Profesionales de la mediación

En la mediación de seguros, MAPFRE colabora con diferentes figuras o perfiles comerciales. En Puerto Rico parte del crecimiento orgánico se sustenta en un amplio colectivo de profesionales especializados en la distribución de seguros, que mantienen diferentes grados de vinculación y relación con la compañía (Representantes Autorizados, Productores, Agencias Generales y otros colaboradores). Todos ellos 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 por colectivos en MAPFRE PUERTO RICO:

RED COMERCIAL	2014	2013
Representantes Autorizados	841	889
Delegados	0	7
Productores	308	165
Total RED COMERCIAL	1,149	1,061

Asimismo, MAPFRE mantiene en los distintos países 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.

4.3.2. 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. En España y en países de América Latina, donde más implantado está el modelo de distribución comercial con mediadores y redes propias, destaca el alto nivel de vinculación de estos profesionales con la entidad y el bajo índice de rotación que existe en este ámbito. A esta vinculación contribuye la globalidad y flexibilidad de la oferta del Grupo, que aporta a los mediadores un importante valor añadido, permitiéndoles presentar una oferta integral personalizada y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente-, y el compromiso con estas redes de distribución. Este compromiso de MAPFRE con sus mediadores se refleja también en las múltiples iniciativas de formación y servicio puestas en marcha para impulsar su negocio y desarrollo profesional.

Los mediadores valoran también muy positivamente la solvencia y reputación de MAPFRE, en cuanto que ambos aspectos refuerzan su gestión con el cliente.

Se continúa impulsando una estrategia de distribución transversal y multicanal, como modelo que fomenta su orientación al cliente y la complementariedad de redes tradicionales, con otros interlocutores especializados y la venta telefónica.

La tecnología adquiere, directa o indirectamente, cada vez mayor protagonismo en la distribución de seguros. Por ello, se continúa trabajando en desarrollos tecnológicos que potencien la presencia de la red de colaboradores en Internet.

Existen ya consolidadas plataformas on-line para mediadores que favorecen el aprovechamiento de Internet en la gestión comercial.

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.

Uno de nuestros objetivos más importantes es mantener una comunicación efectiva y constante con la fuerza de ventas. Para lograr esta meta, se utilizan distintos medios para mantener a los representantes autorizados, productores, agencias generales regulares y bancarias, y clientes en general bien informados de los productos, servicios e información de interés sobre la empresa, su cultura y principios de actuación. Ejemplo de ello son las web corporativas (www.mapfrepr.com y www.mapfrepr.net), las distintas publicaciones como los Informes Anuales de Resultados e Informe de Responsabilidad Social, revistas y boletines, además de las reuniones, entre otros.

En MAPFRE PUERTO RICO el año 2014 comenzó con nuestro más importante evento, la Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados. MAPFRE PUERTO RICO reunió a sus más de 350 invitados, siendo esto una excelente asistencia.



Reunión Anual de Productores y Representantes Autorizados 2014

Entre las actividades más esperadas de la noche se dieron a conocer los ganadores de la Convención Anual y el destino a visitar: un crucero por el Mar del Norte saliendo de Londres y visitando las ciudades: Brujas, Amsterdam, Bremerhaven,

Hamburg, Oslo, Lysekil y terminando en Copenhagen. En la Convención del 2014 participaron alrededor de 90 Representantes Autorizados, Agentes Generales y Empleados asistieron a la Convención anual.



Foto grupal Convención 2014: Crucero Mar del Norte

Uno de los momentos más emocionantes de la Convención fue durante la Cena de Gala donde se entregaron varios premios a los Representantes Autorizados y Agentes Generales destacados haciéndoles entrega de una placa.



Entrega de premios Convención 2014: Seguros N. Colón, Agencia General del año

Por otra parte durante el 2014 en MAPFRE PUERTO RICO se han realizado mejoras a los servicios ofrecidos en mapfrepr.net, herramienta para nuestros colaboradores comerciales, como lo es el Portal de Impagos mediante el cual puede conocer el estatus de los pagos pendientes de su cartera.

También se desarrolló el proyecto B2B2C el cual le permite a nuestros mediadores integrar y ajustar nuestros cotizadores web.

En adición durante el 2014, otra mejora que se le ha hecho a

la herramienta mapfrepr.net incluyendo mejoras al cotizador de auto privado. Además se ha fomentado una mayor comunicación por medio de boletines, entre ellos está MAPFRE Informa, mediante el cual se mantiene al tanto a todos los colaboradores comerciales de distintos temas, tanto técnicos, como de interés general.



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

- **Tronador**- ésta permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- **Tronweb**- herramienta que permite cotizar, emitir y consultar las pólizas de sus clientes.
- **MAPFREPR.NET**, que es una plataforma que consta de cuatro centros de gestión que les permite ser más ágiles en la venta y administración de sus pólizas y que se detallan a continuación:
 - **MAPFRE Administration Center** - Este centro de gestión centralizó toda la información de nuestros asegurados proveniente tanto de Tronador como de Tronweb, dos de nuestros sistemas operativos de emisión de pólizas. Esta integración permite consultar y analizar completamente la cartera de nuestros representantes autorizados, productores, agencias generales y bancarias, desde un sólo punto sin tener que navegar en diferentes portales o sistemas. Además, permite consultar la última situación de la póliza, como la historia de la misma por diferentes criterios de búsquedas. A su vez posee varias opciones avanzadas que permiten agilizar ciertas actividades que normalmente se llevan a cabo en la póliza:
 - Integración con nuestro sistema de Corrección de Direcciones (ACS - Address Correction System)

para facilitar los cambios de dirección y teléfono del asegurado. Dicho sistema permite endosar simultáneamente las direcciones de varias pólizas de un mismo asegurado de ser necesario.

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

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

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

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

Otras herramientas:

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

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

— **Bank Center Extranet** es la herramienta especializada en cubrir las necesidades de las instituciones financieras, con el propósito de que las instituciones financieras de las agencias bancarias puedan dar un mejor servicio a sus clientes. En dicho portal las instituciones financieras obtendrán servicios tales como:

- Acceso a todas las pólizas cuyo acreedor hipotecario sea el correspondiente al centro hipotecario.
- Consultas a la información corriente de la póliza.
- Consultas del historial de las pólizas.
- Consultas de la situación de los recibos.
- Consultas por número de préstamo del banco.
- Consultas a nuestro expediente electrónico de asegurado.
- Envío por e-mail y/o fax de los documentos en el archivo electrónico

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.

4.3.3 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 PUERTO RICO viene referido por un gerente de sucursal y la aprobación final la hace el Vicepresidente de Ventas. Las agencias generales tienen la potestad, mediante contrato, de reclutar representantes autorizados directamente sin mediar autorización directa del Vicepresidente de Ventas. Sin embargo, anualmente están obligados a someter un listado de todos los representantes

autorizados activos y de los nuevos nombramientos. Dicho listado se refiere al departamento de Contabilidad para corroborar que tengan contratos de los mismos. De no ser así, se devuelven a sus respectivas agencias para su tramitación.

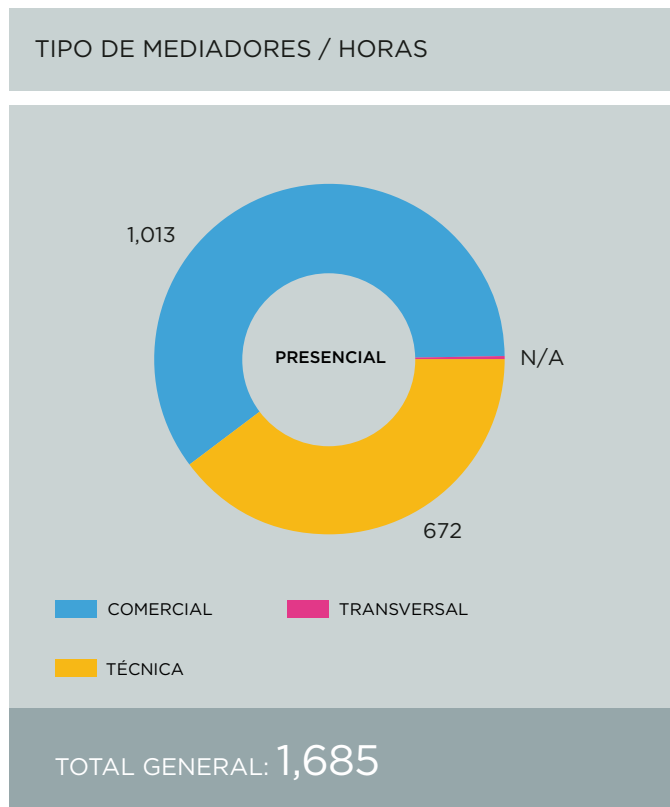
Otro aspecto que también distingue a MAPFRE PUERTO RICO en su relación con mediadores es la importancia concedida a la formación. MAPFRE le facilita a sus representantes autorizados y productores cursos de educación continua requeridos por la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico para mantener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

MAPFRE PUERTO RICO también mantiene un Programa de Formación llamado Seminario de Agentes Nuevos que se lleva a cabo cuatro veces al año y donde los participantes toman formación técnica, comercial y corporativa para presentarles los productos, guías de suscripción y procesos de MAPFRE PUERTO RICO. Durante el 2014 se llevaron a cabo 4 programas para 178 nuevos Representantes Autorizados cumpliendo un total de 765 horas de formación.

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

En MAPFRE PUERTO RICO en 2014 se han impartido más 1,600 de horas de formación a mediadores, con programas que contemplaban principalmente formación comercial y técnica, entre otras materias.

A lo largo de 2014 la formación se ha distribuido de la siguiente forma:



4.3.4 Acuerdos de distribución

Podemos destacar también la aportación de negocio y la atención especializada que prestan los canales complementarios procedentes de acuerdos con entidades financieras, talleres, concesionarios de automóviles, centros comerciales, etc. Existen también acuerdos con empresas de servicios y asociaciones que distribuyen productos de MAPFRE a sus clientes y a sus socios (empresas o particulares).

Durante el 2014 MAPFRE PUERTO RICO mantuvo 8 acuerdos previamente firmados con bancos y entidades financieras, lo que generaron 430 puntos de venta. Así también se realizaron 146 acuerdos con centros de concesionarios, generando 188 puntos de venta.

Al cierre de 2014, MAPFRE Puerto Rico contaba con 2 nuevos acuerdos de distribución que complementan la actividad comercial de su red generando 39 puntos de venta.

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

ENTIDADES FINANCIERAS

Banco Popular / Doral Bank / Reliable Financial

4.4 MAPFRE PUERTO RICO Y SUS PROVEEDORES

MAPFRE PUERTO RICO 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 Norma Corporativa de Compras.

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.

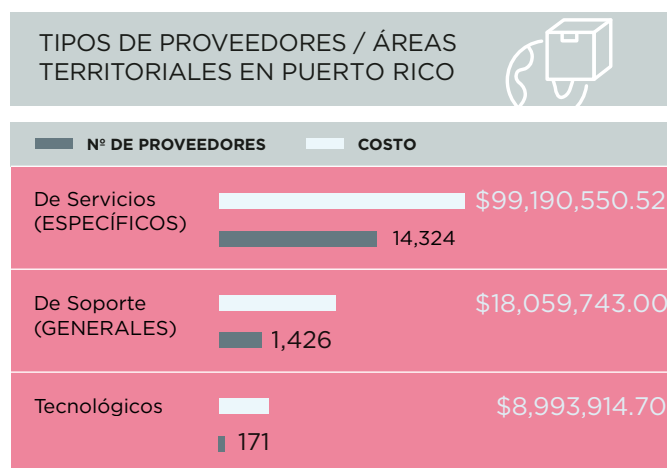
Además, este capítulo también da respuesta a uno de los 18 temas identificados como relevantes en el proceso de materialidad referido a como MAPFRE garantiza la selección y evaluación de proveedores bajo criterios Sociales, éticos y medioambientales.

4.4.1 Tipos de proveedores [G4-EC9]

En MAPFRE se distinguen tres categorías de proveedores:

- **Proveedores de servicios:** aquellos que realizan las prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras del Grupo o sus filiales.
- **Proveedores tecnológicos:** aquellos que por su cualificación son capaces de ofrecer al Grupo o sus filiales, además de las soluciones estándar, aquellas soluciones agregadas en tecnología necesarias para el desarrollo del negocio.
- **Proveedores de soporte:** cualquier otro proveedor diferente de los anteriores.

En total, en 2014 MAPFRE PUERTO RICO ha mantenido relación principalmente con 15,921 proveedores y el costo total facturado a entidades de negocio asegurador ha ascendido \$126, 244,208.22 dólares. A continuación se muestra el detalle:



4.4.2 Canales de relación con proveedores y sistemas de apoyo

MAPFRE PUERTO RICO se preocupa por mantener una buena comunicación con todos sus grupos de interés. Por esto, en Salud Comercial se mantiene una relación directa con los proveedores a través de las visitas de los coordinadores externos. Todos los proveedores proveen sus credenciales al Departamento de Proveedores y además se formaliza la relación mediante la firma de un contrato. La firma del contrato es un factor indispensable ya que obliga a mantener una serie de requisitos tales como licencias, seguros de impericia médica, certificados de licencias de narcóticos, equipos, dependiendo de su especialidad. Como parte de los canales de comunicación establecidos está la que se hace por correo electrónico, cartas circulares, visitas al proveedor, cheques de pago y www.mapfrelife.com.

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

reuniones presenciales. Mientras que con los proveedores generales se hace por teléfono, fax, correo electrónico y correo regular.

4.4.3 Criterios de selección de proveedores y relación con ellos

[G4-EN32; LA14]

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% de la facturación total del proveedor, estableciendo como criterio general recomendable que la facturación no debe superar el 25%. 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 % 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 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. Todos los participantes en el proceso, tanto los compradores que actúen en el nombre de MAPFRE como los proveedores, deben cumplir fielmente sus compromisos. Estas 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, 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 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 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.
- **Evaluación permanente**, 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 estos deben estar al corriente de sus obligaciones fiscales y/o laborales.

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

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

En la unidad de Auto, lesiones corporales se hace una credencialización profesional con su respectivo licenciamiento. Mientras que en Reclamaciones Propiedad, antes de contratar un proveedor se obtiene información sobre su desempeño en otras empresas y además se

monitorea constantemente su trabajo de forma que cumpla con las directrices impartidas por la Empresa. En cuanto a la Red de Talleres y Grúas sí se dispone de una política global de actuación para los proveedores. Se corrobora las certificaciones e inspecciones de la Comisión de Servicio Público, sus Pólizas de Seguros y Licencias de operación.

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

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

4.4.4 Homologación de proveedores [G4-EN32, 33; LA14; HR4, HR10; SO9]

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 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.

Para MAPFRE, es 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.

4.4.5 Fidelización y evaluación de la calidad del servicio

[G4-HR5, HR6, HR11, SO10, EN33]

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.

Se lleva a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de visitas a las instalaciones del proveedor o encuestas entre los clientes. Las evaluaciones de calidad y los criterios utilizados varían en función de las actividades que realizan para MAPFRE. En general, se lleva a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo y de la competitividad de sus tarifas.

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

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

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

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

4.4.6 Formación

MAPFRE 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 de 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 MAPFRE PUERTO RICO se ofrece formación especializada en sistemas informáticos y se mantiene informado a los proveedores sobre la Política Medioambiental y Energética de MAPFRE.

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

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

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

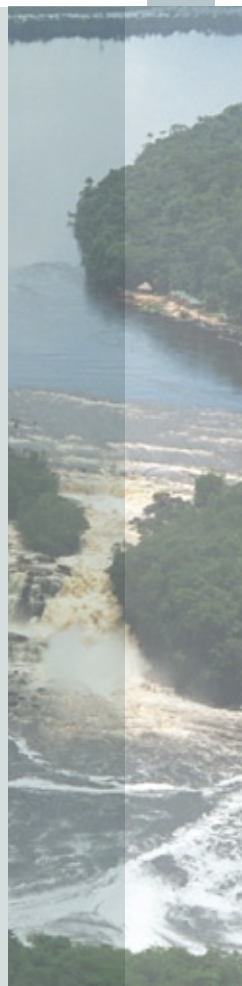
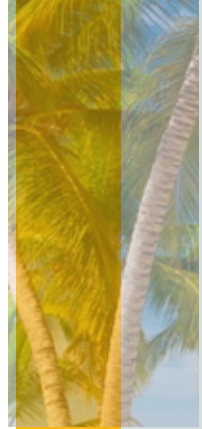
En Reclamaciones Propiedad existe un requerimiento de educación continua de parte de las entidades reguladoras tanto para los abogados como para los ajustadores.

4.5 MAPFRE PUERTO RICO Y LA SOCIEDAD

Nuestra filosofía y cultura empresarial establece las bases de nuestro compromiso social más allá de las operaciones; y para dar respuesta, MAPFRE global ha definido una estrategia de creación de valor compartido, para apoyar en el progreso económico y mejorar el bienestar de las personas en los países donde operamos. (1)

Este nuevo capítulo del informe anual da respuesta a cómo MAPFRE PUERTO RICO genera valor a la sociedad. Los indicadores que se definen a continuación se han desarrollado para monitorear la “creación de valor compartido” a partir del convencimiento de que el sector asegurador fomenta la estabilidad económica y el desarrollo de la sociedad, ya que su naturaleza empresarial provee actividad productiva, crecimiento profesional, educación en la prevención y generación de impuestos, incidiendo así en la economía y la sociedad, de donde ejerce sus operaciones y el de la identificación de las agendas públicas:

(1) El estudio corporativo se ha hecho en base a: a. El Informe Global Issues 2014 de Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership, que revisa las prioridades marcadas en las agendas públicas por organizaciones internacionales y regionales en las que están representadas las empresas, los reguladores y los ciudadanos de todo el mundo. b. El Informe “PUBLIC OPINION IN THE EUROPEAN UNION” publicado por el Eurobarómetro80 2013 y por último c. La Declaración del Milenio (principios y valores) por ser el documento referente que establece los Objetivos de Desarrollo del Milenio 2015.






4.5.1 Cuadro de indicadores establecidos por temas relevantes para la sociedad

CUADRO DE INDICADORES DE CREACIÓN DE VALOR SOCIAL EN MAPFRE PUERTO RICO	
IMPUESTOS	MAPFRE, desde el punto de vista fiscal, tributa de manera transparente cumpliendo con las legislaciones y obligaciones con los tributos locales.
PROVEEDORES	Más de 15,800 proveedores (de servicio, de soporte y tecnológicos) con una facturación total de \$126, 244,208.22 de dólares: <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus proveedores: pág. 95</i>
EMPLEO	<p>Directo: Plantilla de 617 empleados. Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: pág. 59</p> <p>Indirecto: Más de 1,100 Representante Autorizados, Productores y Agencias Generales. Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus distribuidores: pág. 91</p> <p>Programas en colaboración con FUNDACIÓN MAPFRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Programa Formando Comunidad beneficiando a entidades sin fines de lucro que ofrecen servicios a niños y jóvenes de escasos recursos. — Concesión de 2 becas a estudiantes para realizar Master en Gestión y Técnico de Seguros. — Seguridad Vial — Promoción salud y prevención de incendios
FORMACIÓN	Interna: \$96,653.00 dólares invertidos en formación, con 3,244 asistencias y 10 estudiantes. <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: págs. 68-69</i>
BENEFICIOS SOCIALES	\$2,739,842.97 dólares (seguro de salud, seguro social, seguro de vida, descuentos en seguros) <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: pág. 70</i>
MEDIDAS DE CONCILIACIÓN	506 empleados beneficiados de alguna de estas medidas: Horario flexible, trabajo a tiempo parcial, jornada reducida, teletrabajo, permisos, excedencias, programa de integración de empleados tras un permiso de larga duración. <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: pág. 75</i>
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	El 65 % de la plantilla son mujeres. El 13.2% con puestos de nivel dirección/jefatura son mujeres. 15 mujeres en puestos de Alta Dirección <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: pág. 63</i>
PROMOCIÓN DE LA SALUD	<ul style="list-style-type: none"> — Campañas de salud para los empleados, asesoramiento y apoyo médico: — Campañas de hábitos saludables (alimentación, ejercicio ,enfermedades más comunes y principales riesgos de la salud) — Campañas de información y prevención del cáncer — Programa MAPFRE FIT <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: págs. 76-77</i>
VOLUNTARIADO	Programa de Voluntariado con más de 300 voluntarios, 52 actividades, 254 horas de voluntariado invertidas y más de 17,000 personas sin recursos o en riesgo de exclusión social beneficiadas durante el 2014. <i>Más información en MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados: págs. 79-80</i>



OPTIMIZAR EL USO DE RECURSOS para minimizar el impacto al Medio Ambiente:

RECURSO	PROCESOS DE OPTIMIZACIÓN	RESULTADOS
Energía	Optimización de la gestión de instalaciones	36,827.20 kWh ahorrados 
Agua	Instalación de válvulas y perlizadores	5,764.50 litros de agua ahorrados 
Papel y tóner	Impresión por las dos caras del papel que permite reducción de consumo de papel	Ahorro de 0.07% en papel y 1.2% de tóner
Papel	Compra de papel etiquetado sostenible de la explotación de bosques.	100% papel certificado 

Más información en *Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO*: pag.

COMPROMISO CON LA ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO. (Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020).

Eco-eficiencia en edificios

Inversiones en optimización de instalaciones y equipos en el edificio sede

Más información en *Dimensión medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO*: pag. 105

MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Seguros y servicios medioambientales

Seguros relacionados con el medioambiente Cubierta MCS90

Más información en *MAPFRE y sus clientes*: pag. 87

4.5.2 Premios y reconocimientos

Parte de esta contribución social, viene reconocida por los premios y reconocimientos que MAPFRE ha recibido durante 2014.

A continuación se detallan los principales galardones obtenidos que respaldan la gestión empresarial y la calidad del servicio que ofrece MAPFRE:

RECONOCIMIENTOS A LA GESTIÓN EMPRESARIAL

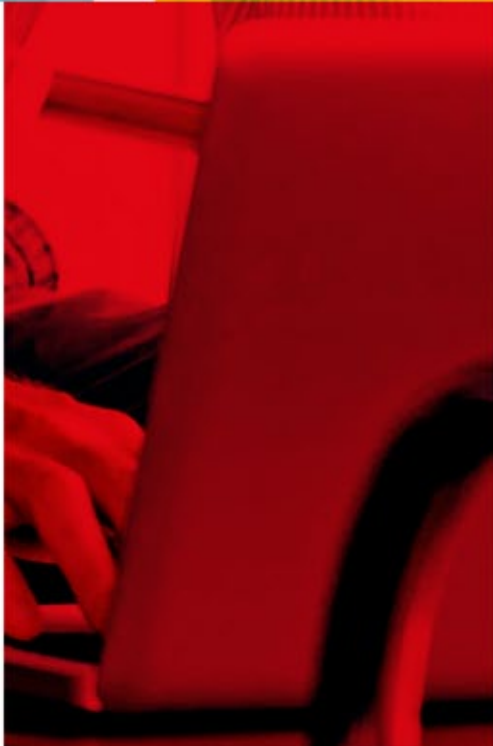
— MAPFRE, entre las 500 marcas con más valor del mundo, según la consultora Brand Finance Global.

— La Cámara de Comercio Española reconoce en Puerto Rico la “excelencia en las prácticas de responsabilidad Social Corporativa” de la entidad.



— El centro UNESCO de Puerto Rico, a través de nuestra Fundación, reconoció la valiosa contribución al bienestar de Puerto Rico, vocación de servicio y aportación a la cultura en general.





5

Dimensión Medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO

En 2014 MAPFRE PUERTO RICO cumple 4 años desde la planificación y la elaboración del Primer Plan Estratégico Medioambiental, con el propósito de comenzar a llevar a cabo acciones e iniciativas a esos efectos en el edificio sede. Desde entonces, y bajo criterios de sostenibilidad, MAPFRE PUERTO RICO ha apostado a situarse como uno de los grandes referentes en esta materia en PUERTO RICO y dentro del mismo MAPFRE, siendo el primer país fuera de España, en conseguir la Certificación ISO 14001.

5.1 CUATRO AÑOS DE MEJORA CONTINUA

2010

A nivel corporativo se aprueba el Plan Estratégico Medio Ambiental para entidades internacionales.

MAPFRE PUERTO RICO dio comienzo a la adaptación del Plan Estratégico Medio Ambiental en el edificio central con el cambio del Banco de Capacitores.

2011

MAPFRE PUERTO RICO continúa realizando adaptaciones en el edificio central y sus sucursales.

Se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- En el edificio central se sustituyeron las manejadoras de los acondicionadores de aires del segundo piso por equipos más eficientes. Se instaló un programa de control remoto a los acondicionadores de aire de la Sucursal de Bayamón para controlar el horario de uso del sistema.
- Se sustituyó la luminaria del estacionamiento de empleados del edificio sede en Hato Rey.
- Se instalaron sensores de ocupación en el área de los baños del edificio sede y se sustituyó la luminaria del oratorio por tecnología LED.

2012

Adhesión de MAPFRE a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de las Naciones Unidas.

En MAPFRE PUERTO RICO se realizaron las siguientes iniciativas:

- En el edificio sede se cambiaron los controles de las bombas de agua a sistemas VDF (Variable Drive Frequency).
- Se instalaron acondicionadores de aire con tecnología “inverter” en el cuarto de control y UPS.
- Se instalaron sensores de movimiento para control lumínico en las áreas comunes y baños públicos.
- Se realizaron mejoras a los sistemas de enfriamiento “Chillers” de TRANE.
- Se instaló acondicionador de aire de tecnología “inverter” en el cuarto del acensor ejecutivo y acensores principales.
- Se instaló manejadora más eficiente en el segundo nivel del edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO.
- Se instalaron bombillas LED en los acensores del Edificio Principal.
- Se instaló un acondicionador de aire de mayor eficiencia en las Oficinas Ejecutivas.
- Se instaló luminaria de bajo consumo en las Oficinas Ejecutivas del edificio sede.
- Se remodelaron las oficinas ejecutivas utilizando materiales y productos de material reciclable.



2013

En MAPFRE PUERTO RICO se instalaron sensores de movimiento para control lumínico y perlizadores en las mezcladoras de agua potable de los baños del edificio sede.

Así también, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Se realizó el Plan de Manejo de Residuos Sólidos del edificio sede de MAPFRE.
- Se removió parte del sistema de rociadores del jardín del edificio sede.
- Se certificó el edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO en la norma ISO14001.
- Se participó del Primer Concurso Corporativo de Medio Ambiente para seleccionar la “Firma en Verde” y promover el consumo responsable de papel en los correos electrónicos.

2014

En MAPFRE PUERTO RICO se llevaron a cabo las siguientes labores durante este año:

- Se remodelaron los baños principales del edificio sede en Hato Rey.
- Se instalaron luminarias LED de alta eficiencia en las fascias de la recepción de los acensores del segundo al quinto piso del edificio sede.
- Se cambiaron las manejadoras del acondicionador de aire del Tercer Nivel del edificio sede.
- Se instalaron los nuevos tanques de diésel del edificio sede.
- Se cambiaron las luminarias del estacionamiento de visitantes y del estacionamiento de ejecutivos por tecnología LED de alta eficiencia.

A nivel Corporativo durante 2014 se ha avanzado en la expansión del Plan Estratégico Medioambiental, y se ha lanzado el Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático a 2020, con un compromiso de reducción del 20 % de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a 2013.

5.2 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD

[G4-FS1; FS3]

Desde la adhesión a la Declaración Medioambiental del Sector Asegurador, bajo el patrocinio del Programa Ambiental de las Naciones Unidas, MAPFRE ha renovado de manera permanente su compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, con el objetivo de liderar la promoción de la adecuada gestión medioambiental en las empresas y en otros agentes sociales. Para ello, se ha comenzado con un análisis interno de su propio desempeño en esta materia.

Los cambios económico-financieros, la necesidad de evolucionar a una economía baja en carbono y la percepción social ante los desafíos medioambientales, han promovido la necesidad de afrontar nuevos retos desde el reconocimiento de la responsabilidad que entendemos nos corresponde en el desarrollo de nuestra actividad.

Integración del Medio Ambiente en el Negocio

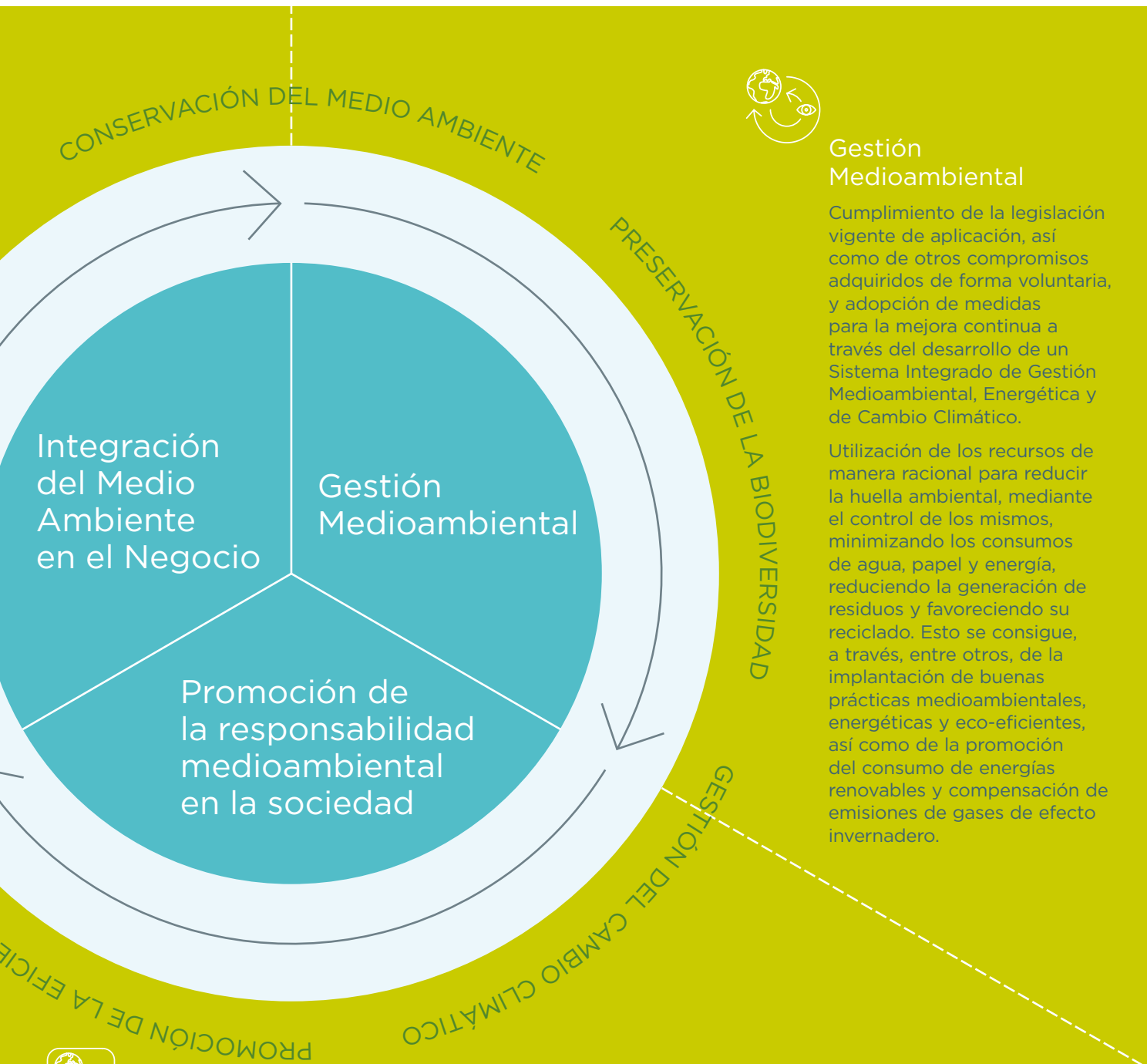


Integración de criterios medioambientales en los procesos de análisis de riesgos y en la toma de decisión de operaciones de inversión, así como en la cadena de suministro, en la gestión de inmuebles y otros que puedan ejercer impactos ambientales, energéticos y/o relacionados con el cambio climático.

Desarrollo de productos y servicios que contribuyan a la mejora de la gestión del riesgo medioambiental, del consumo sostenible de energía y de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

ENERGÍA ENERGÉTICA



Gestión Medioambiental

Cumplimiento de la legislación vigente de aplicación, así como de otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua a través del desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión Medioambiental, Energética y de Cambio Climático.

Utilización de los recursos de manera racional para reducir la huella ambiental, mediante el control de los mismos, minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y favoreciendo su reciclado. Esto se consigue, a través, entre otros, de la implantación de buenas prácticas medioambientales, energéticas y eco-eficientes, así como de la promoción del consumo de energías renovables y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.



Promoción de la responsabilidad medioambiental en la sociedad

Puesta a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos de MAPFRE en relación a la gestión medioambiental, a la eficiencia energética y a los procesos de mitigación y adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo sostenible.

Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación de la sociedad en aspectos ambientales, energéticos y de cambio climático, a través de actividades de educación, sensibilización

y divulgación, así como con la integración de dichos aspectos en nuestra cadena de valor.

Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del Medio Ambiente y de la biodiversidad, de los recursos energéticos y la respuesta frente al cambio climático, así como participación en organismos y foros nacionales en los que se promueva y apoye el desarrollo de iniciativas en tal sentido.

5.3 LA MATERIALIDAD DE LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Como parte del Estudio de Materialidad del Grupo MAPFRE 2014-2016 (ver página 27), se han evaluado una serie de indicadores medioambientales identificados como relevantes. Estos indicadores se han agrupado en un total de seis grandes temas.

1

Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio



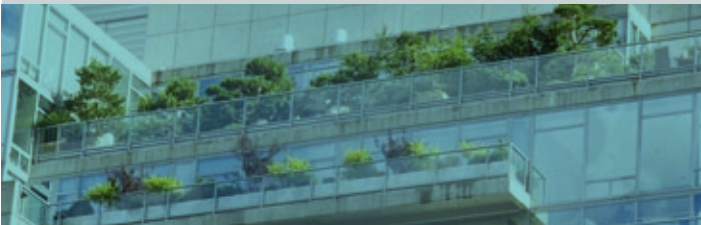
2

Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental



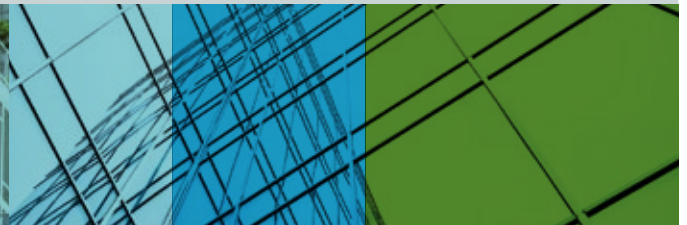
3

Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente



4

Actuar frente al cambio climático



5

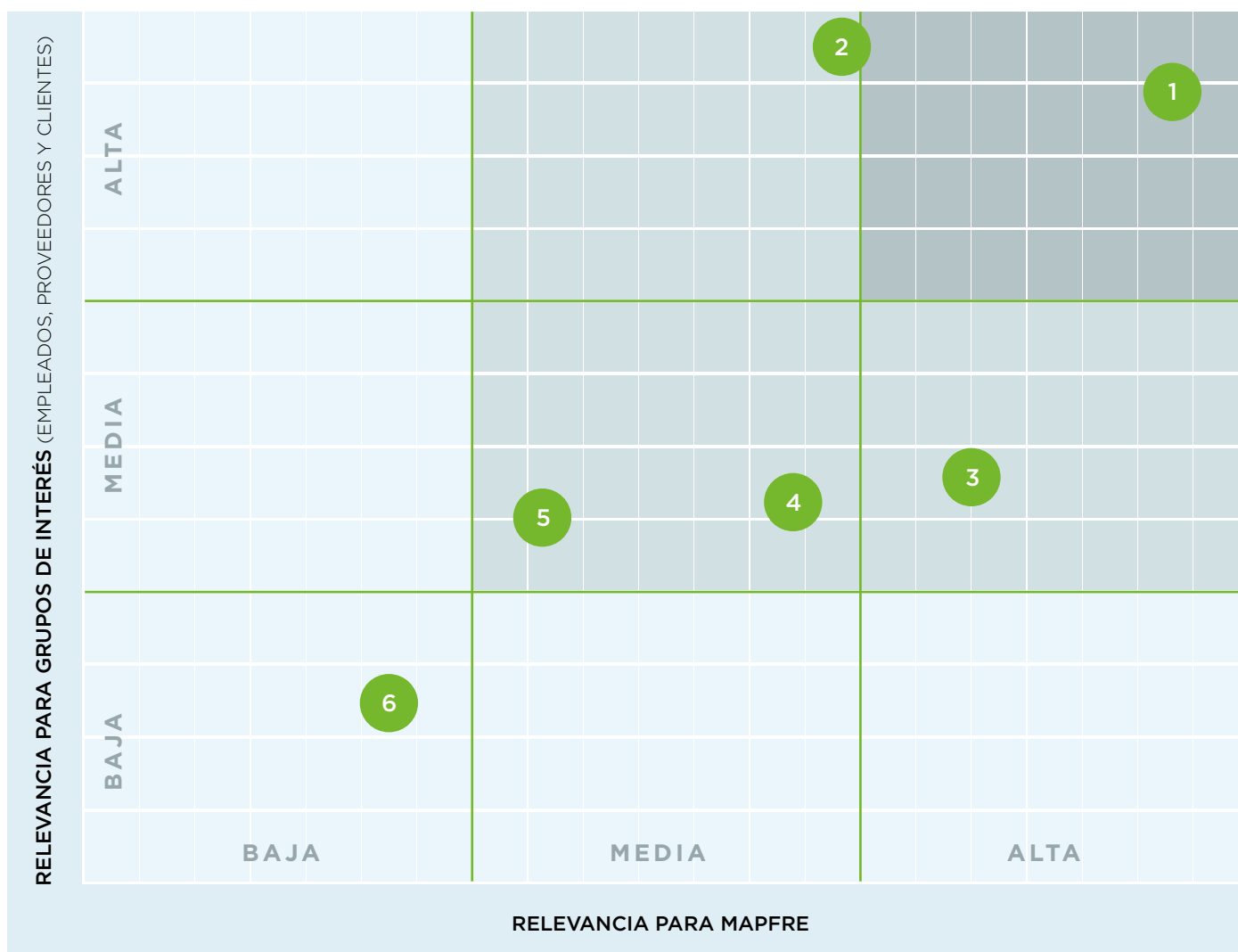
Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables

6

Proteger la biodiversidad

En una etapa posterior, se ha consultado a través de un cuestionario online a empleados, clientes y proveedores de Puerto Rico acerca de los 6 temas y así conocer la importancia de los mismos.

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



LEYENDA:

- 1. Incluir la responsabilidad medioambiental dentro de la actividad de negocio
- 2. Ofrecer productos y servicios relacionados con el ámbito medioambiental
- 3. Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto al Medio Ambiente
- 4. Actuar frente al cambio climático
- 5. Promover proyectos medioambientales y sociales con grupos vulnerables
- 6. Proteger la biodiversidad

5.4. MODELO DE DESARROLLO: EL SIGMAYE

[G4-FS4]

A nivel corporativo MAPFRE desarrolla sus actuaciones de carácter ambiental bajo las directrices definidas en el Sistema de Gestión Medioambiental y Energética (SIGMAYE), diseñado conforme a los estándares internacionales ISO 14001 y que constituye el marco común para gestionar tanto sus aspectos ambientales y energéticos, como la gestión de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

A nivel corporativo con la aprobación en 2014 del uso del estándar internacional ISO 14064 como metodología de reporte y cálculo de Huella de Carbono de la organización, se redefine el hasta ahora SIGMAYE de Gestión Ambiental y Energética. Así, se crea un nuevo modelo de triple Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Huella de Carbono.



El grado de implantación del SIGMAYE y su evolución, supone una garantía de éxito en el funcionamiento del triple sistema de gestión, ya que su diseño transversal y el carácter global de sus procesos corporativos va a permitir avanzar de

manera más rápida y eficiente en la implantación del Sistema de Cálculo y Reporte de Huella de Carbono.

Por otro lado, se establece un nuevo reto ante la próxima publicación de la ISO 14001, que supone una de las líneas prioritarias de actuación durante 2015 y 2016.

Desde el inicio de las actuaciones ambientales en 2010, ya son más de 500 empleados de MAPFRE PUERTO RICO los que trabajan en el edificio certificado conforme a las directrices de la Norma ISO 14001 de gestión ambiental.

EDIFICIO CENTRAL MAPFRE PUERTO RICO			
	2014	2013	% Variación
Empleados bajo certificado de gestión ambiental	517	553	-3.0%



5.5 ECOEFICIENCIA: OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

[G4-EN1]

El Grupo MAPFRE, de acuerdo a la estrategia establecida a través de su Política Medioambiental, desarrolla acciones para satisfacer, de forma sostenible, sus necesidades energéticas. De esta manera, a la vez que se afianzan los compromisos asumidos en relación al cambio climático, se consiguen ahorros económicos.

Dentro de las medidas de eco-eficiencia realizadas en 2014, a nivel local, destacan las siguientes:

Implantación de medidas de eficiencia energética en el edificio sede de MAPFRE PUERTO RICO.

Climatización: renovación de equipos y ajuste de temperaturas.

Iluminación: sustitución de lámparas LED, instalación de sensores de presencia y ajustes de horarios.

Por otro lado, se está llevando a cabo renovación progresiva de instalaciones utilizando criterios de eficiencia energética.

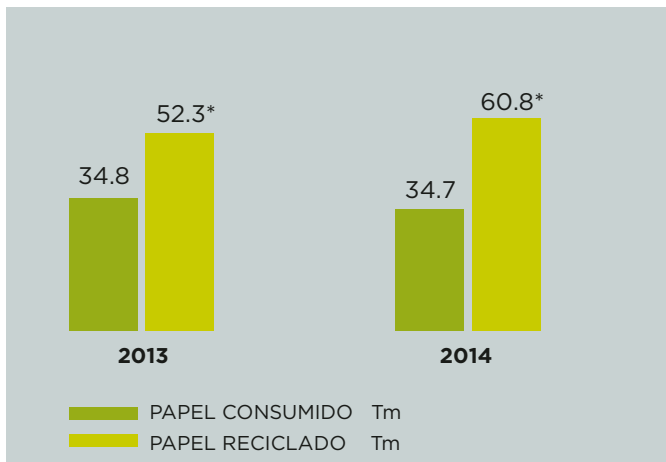
Control operacional de la gestión del agua a través de la instalación de medidas de optimización en el edificio (perlizadores y válvulas de control) y sensibilización a empleados mediante cápsulas informativas.

Gestión del consumo de papel y tóner [G4-EN2]

Siguiendo con las políticas de ahorro de recursos, MAPFRE PUERTO RICO ha desarrollado estrategias para la reducción del consumo de papel y tóner. Entre las iniciativas se destacan la impresión a doble cara, control de la distribución del papel a los distintos departamentos y la aplicación de la norma de compras medioambiental para departamentos que hacen gran uso de estos materiales de oficina.

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

% RECICLAJE DE PAPEL FRENTE AL CONSUMO (toneladas)

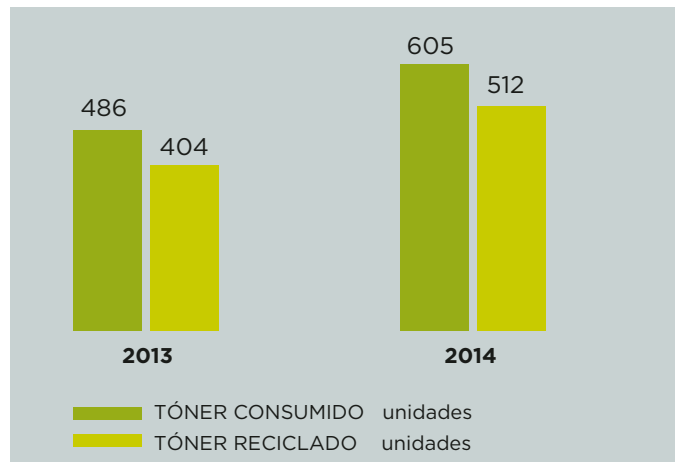


% PAPEL RECICLADO / CONSUMIDO



*Nota: El porcentaje del papel reciclado es superior al del nivel utilizado ya que en MAPFRE PUERTO RICO se ha estado digitalizando los documentos de los archivos, lo que repercute en un aumento en el papel reciclado. Igualmente se recicla el papel que llega de canales externos como el correo.

% RECICLAJE DE TÓNER FRENTE AL CONSUMO (unidades)



% TÓNER RECICLADO / CONSUMIDO



En MAPFRE PUERTO RICO la implantación progresiva de criterios medioambientales en la compra de materiales también ha afectado a la compra de papel, generalizando la utilización de papel libre de cloro. En 2014, el 100 % del papel consumido dispone de etiquetado que certifica la gestión sostenible de la explotación de los bosques.

Gestión de residuos

[G4-EN23, EN33]

MAPFRE PUERTO RICO trabaja con procedimientos e instrucciones de gestión de residuos, definiendo los protocolos de actuación para su adecuada segregación, disposición, almacenamiento y control. Para ello, se tienen en cuenta la tipología de los residuos que se generan en función de la actividad o su procedencia, tal y como se muestra en la siguiente tabla resumen:

Procedencia de los residuos					
	TALLERES	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS	ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA	ACTIVIDAD SANITARIA	CANAL DOMÉSTICO
Tipología de residuos generados		FLUORESCENTES Y BOMBILLAS			
	RESIDUOS PELIGROSOS			RESIDUOS PELIGROSOS	
			TELÉFONOS MÓVILES		TELÉFONOS MÓVILES
				RESIDUOS SANITARIOS	
		PAPEL			
		PILAS Y BATERÍAS			
		CARTUCHOS DE TINTA Y TÓNER			
		SOPORTE INFORMÁTICO			
		EQUIPOS OFIMÁTICOS FUERA DE USO			
		RESIDUOS COMERCIALES: ENVASES Y RESTO			

Todos los residuos se gestionan cumpliendo estrictamente la legislación y en consonancia con las mejores prácticas medioambientales, primando la reducción, la reutilización y el reciclaje.

El modelo de gestión centralizado implantado permite optimizar y mejorar, de manera continua, los procesos, el control de los proveedores, el servicio prestado y los costos de gestión. La correcta gestión de los residuos se realiza mediante gestores autorizados, asegurando siempre una

adecuada gestión sostenible y la protección del medio ambiente.

Emisiones y vertidos

[G4-EN26]

MAPFRE PUERTO RICO lleva a cabo su actividad 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. Los vertidos de aguas sanitarias se realizan a la red de saneamiento.

Derrames y fugas [G4-EN20, EN24]

MAPFRE PUERTO RICO dispone de un inventario que identifica y cuantifica las instalaciones que contienen sustancias que agotan la capa de ozono. Con objeto de dar cumplimiento a la normativa en vigor, en 2014 ha finalizado el plan de sustitución del gas refrigerante R22. Aquellos equipos que no admiten tal posibilidad, serán retirados antes de efectuar reparación alguna sobre ellos.

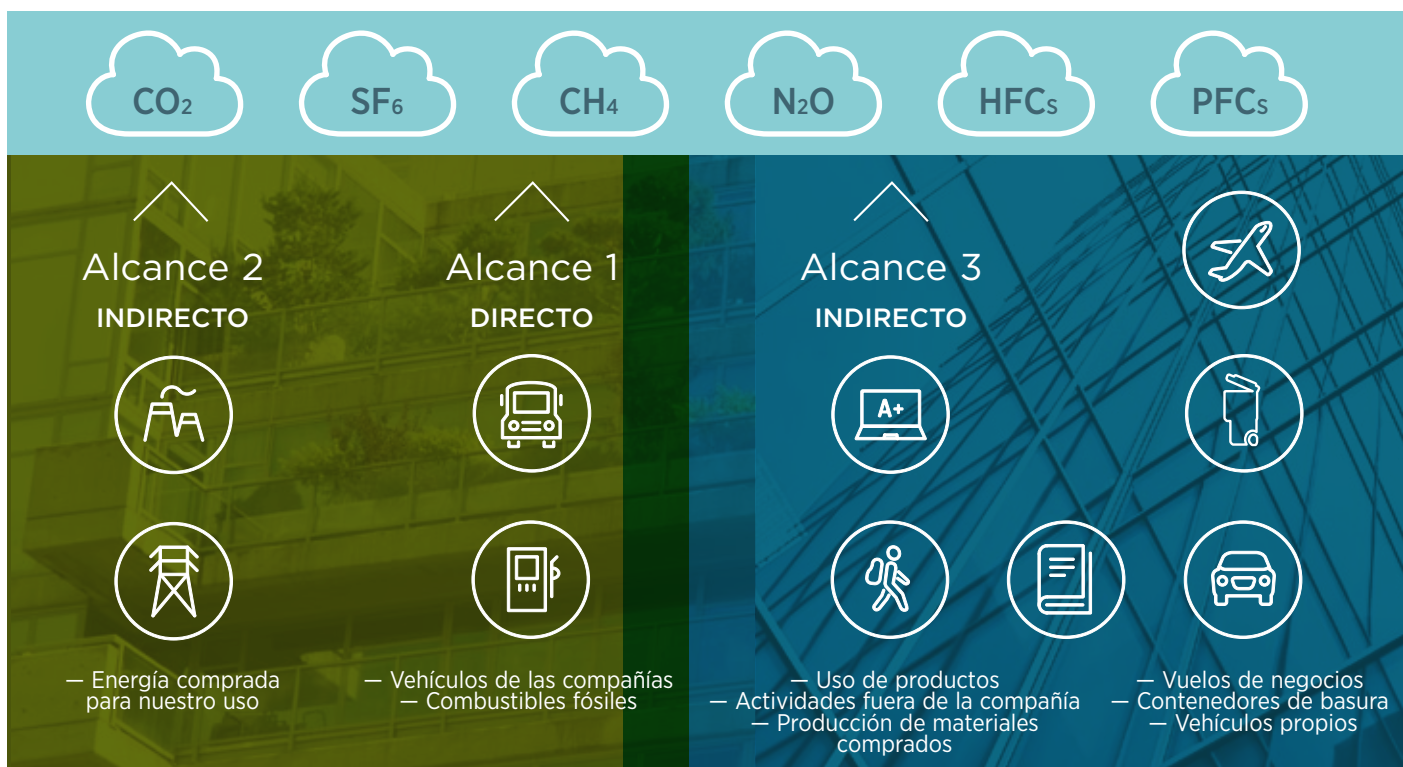
Por otro lado, la Unidad de Medio Ambiente de MAPFRE PUERTO RICO realiza el seguimiento de las incidencias ambientales. Existe una metodología de comunicación de dichos incidentes, lo que facilita que se disponga de la documentación referente a su alcance, gestión y resolución.

5.6 GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Huella de carbono

[G4-EC2; EN3 - EN7, EN15 - EN19, EN30]

Contribuir a la mejora del medio ambiente, mediante la reducción, entre otras, de las emisiones de Gases de Efecto



(*): Fuente gráfico GHG Protocol

Invernadero (en adelante GEI) y otros gases contaminantes es un reto para MAPFRE en esta materia.

Por ello, MAPFRE determina, cuantifica y evalúa la huella de carbono ocasionada por su actividad : (Indicador GRI EN4)

— Siguiendo la 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.

— Adaptando las nuevas categorías incluidas en el Alcance 3, que se obtienen según la clasificación del “Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard” del GHG Protocol.

— Empleando 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.

Los alcances empleados para la clasificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) contempladas en el inventario se muestran en el siguiente gráfico:

A continuación, para cada uno de los alcances, se presenta el inventario de emisiones de CO2 de MAPFRE.

Alcance 1.

Emisiones directas de GEI, las que son controladas por la propia compañía, las que proceden de oficinas 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 mínimas.

Alcance 2.

Emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica originado por las actividades que lleva a cabo en el interior de sus establecimientos. MAPFRE efectúa el seguimiento de los consumos, lo que permite evaluar el efecto de los programas e iniciativas de ahorro de energía, tanto individual como agrupada.

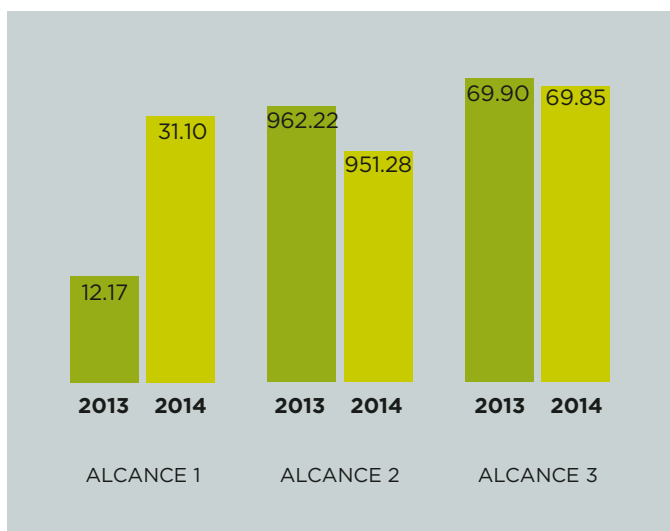
Alcance 3.

Emisiones indirectas correspondientes a los bienes y servicios requeridos para la actividad empresarial. MAPFRE ha calculado las correspondientes a viajes de empresa y consumo de papel. Esta categoría se reporta conforme a las indicaciones del "Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard del GHG Protocol".

Huella de Carbono MAPFRE PUERTO RICO

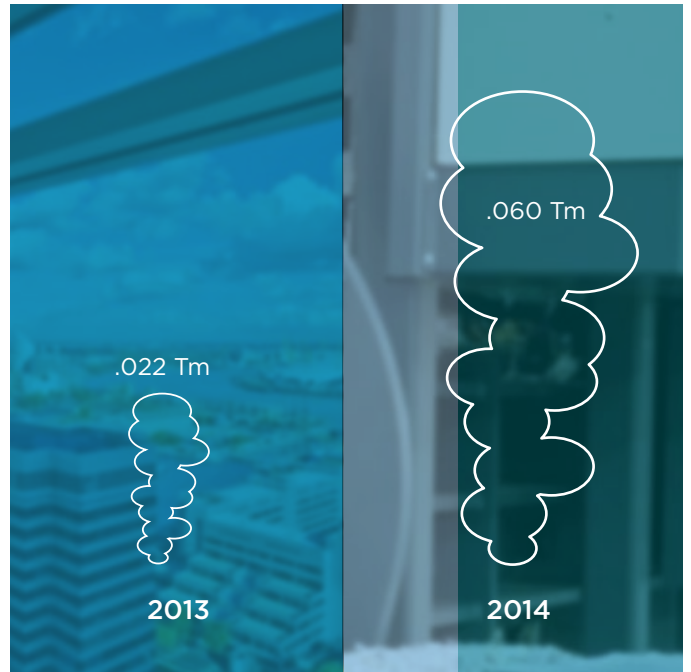


HUELLA DE CARBONO (TM CO₂eq)

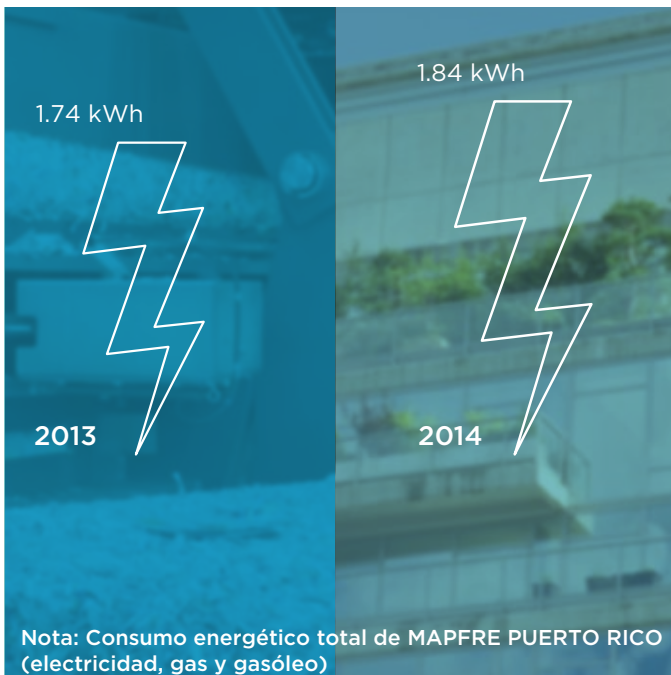




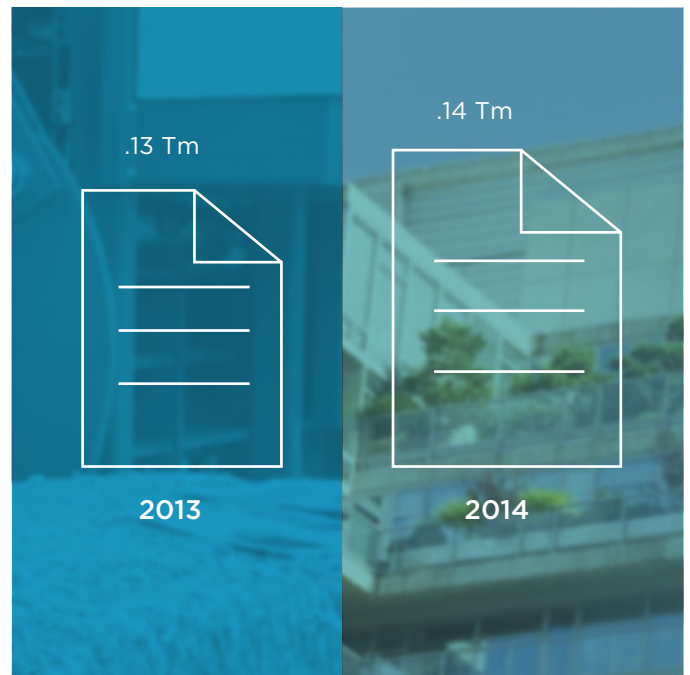
EMISIONES DE CO₂eq POR EMPLEADO



CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (kWh) POR EMPLEADO



CO₂ CONSUMO DE PAPEL POR EMPLEADO



A continuación se detallan las diferentes iniciativas llevadas a cabo en MAPFRE PUERTO RICO con objeto de reducir las emisiones relacionadas con la actividad empresarial:
(Indicador GRI: EN19)

OBJETIVO	INICIATIVAS
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	
Eco-eficiencia en Edificios	Reducción de consumo de energía mediante la sustitución de luminaria, sustitución de equipos de climatización como las manejadoras de los acondicionadores de aire y sustitución de equipos de los baños tales como inodoros, mezcladoras y urinales.
EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	
Eco-eficiencia en Edificios	Reducción de consumo eléctrico en climatización por implantación de políticas de ahorro, ajustes de temperaturas de climatización y ajustes de horarios de encendidos y apagados en el edificio sede y sucursales. Concientización sobre el consumo eléctrico en equipos informáticos mediante la implantación de políticas de ahorro y campañas de sensibilización con medidas para ahorrar energía e incentivar el apagado de los equipos electrónicos una vez culminado el día de trabajo.
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	
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 telefónicas y videoconferencias, que evitan desplazamientos de los empleados entre distintas zonas geográficas.
Proveedores	En PUERTO RICO se utiliza la herramienta MAPFRE 360, una aplicación móvil que facilita localizar servicios de asistencia en la carretera a través de su Smartphone. Esto permite enviar al proveedor más cercano, con la consecuente reducción de consumo de combustible y emisiones de CO2.
Movilidad sostenible	MAPFRE PUERTO RICO pone a disposición de los empleados, una serie de servicios para promocionar medidas de movilidad sostenible buscando alternativas al vehículo privado: Servicio de búsqueda en autobus de la compañía para aquellas personas que utilicen la transportación pública del tren urbano, con estación ubicada en Hato Rey. Campaña de Reducción de Consumo de Combustible con medidas de ahorro a vehículos de flota y personal en general publicado en los edictos del Edificio MAPFRE en Puerto Rico y en la intranet.
Productos y servicios	En MAPFRE PUERTO RICO se facilita un "Welcome kit" digital para los patronos en el aérea de seguros de Salud.

Estrategia para la mitigación y adaptación al cambio climático

MAPFRE, con objeto de definir su estrategia en cuanto a la gestión del cambio climático, identifica los siguientes riesgos y oportunidades:



ALERTA CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgos regulatorios
Fluctuación de los precios del suministro energético.
Presión regulatoria hacia el cumplimiento de compromisos de reducción del gobierno local y federal de los Estados Unidos de Norte America y Puerto Rico.

Riesgos físicos
Incremento de fenómenos meteorológicos extremos
Afección de sectores productivos.

Riesgos reputacionales
Incorporación de la gestión del Cambio Climático como criterio de selección para inversores.
Exigencia de clientes sobre huella de carbono de productos (ej. pólizas)

La reglamentación estatal en Puerto Rico ha mostrado una tendencia hacia la creación de reglamentos específicos que conciernen a las actividades antropogénicas y sus efectos en la actualidad. MAPFRE ha puesto en marcha nuevas condiciones operarias con la finalidad de lograr la disminución de la huella de carbono en sus actividades.

De esta manera reafirma el compromiso que ha ejercido con la sociedad y el medio ambiente mediante su Política Energética y de Medio Ambiente.

La tendencia sobre reglamentación específica en materia de cambio climático para determinados sectores, la solicitud de

los gobiernos de contar con el apoyo de las empresas para la consecución de objetivos de reducción, eficientización y los compromisos que MAPFRE ha adquirido de manera voluntaria, han sido los principales ejes de la estrategia de MAPFRE en materia de Cambio Climático.

MAPFRE PUERTO RICO se ha unido al Plan Estratégico Corporativo de Eficiencia Energética y Cambio Climático, con objeto de definir objetivos concretos de reducción de emisiones de CO2 a corto, medio y largo plazo, conforme a los siguientes componentes estratégicos identificados:



Corto Plazo
2014-2015
Repercusión del cambio climático en la toma de decisiones en cuanto a la relación con inversores y grupos de interés

Medio Plazo
2016-2017
La inminente regulación normativa para el registro de la huella de carbono de organizaciones de carácter voluntario.

Largo Plazo
2018-2020
La estrategia de negocio debe contemplar la gestión del cambio climático debido al impacto directo sobre el aseguramiento y reaseguro.

Las líneas estratégicas definidas con un horizonte temporal a 2020, describen actuaciones de eficiencia energética como principal motor de los ahorros de emisiones de gases de efecto invernadero (GE) en nuestras instalaciones, estableciendo el siguiente compromiso:

Alineado con el objetivo de la Unión Europea 20-20-20*, MAPFRE se compromete a reducir en un 20 % las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a la Huella de Carbono de 2013:

- 9.924 toneladas de CO₂e

- 14.710.519 kWh

(*)Objetivo de los Estados Unidos de Norte América para 2025: Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en un 26% a un 28% por debajo del dato registrado durante el año 2005, promover el uso de las energías fuentes de energía renovables.

Principales líneas de actuación del Plan Estratégico de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020:

PLANES DE ACTUACIÓN	OBJETIVOS Y METAS
Expansión del Modelo Corporativo de Gestión Energética	Robustecer progresivamente el estándar ISO 14001 en el Edificio Sede de MAPFRE PUERTO RICO.
Integración de la Huella de Carbono en el Modelo Corporativo SIGMAYE	Desarrollar un modelo corporativo de reporte y cálculo de la Huella de carbono en las instalaciones donde MAPFRE opera.
Compra Verde	Realizar la gestión de compras con suplidores que trabajen productos y servicios certificados en calidad ambiental y eficiencia energética.
	Introducir criterios de Eficiencia Energética y Cambio Climático en la contratación de servicios con mayor impacto en la huella de carbono de MAPFRE como contratos de gasolina, gasóleo, compra de papel, equipos ofimáticos y flota de vehículos.
Políticas de ahorro en equipos informáticos	Implantar herramientas de gestión energética de los equipos informáticos de los empleados para su apagado
Oficinas Eco-eficientes	Implantar soluciones para mejorar el desempeño energético de las oficinas directas de la red comercial de MAPFRE.
Sensibilización de empleados	Desarrolla campañas Cool Biz para la adecuación de la vestimenta en el trabajo a la temperatura exterior.

5.7 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

[G4-EN11, 12]

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

A pesar de ello, y conscientes de la importancia que cobra la pérdida de la biodiversidad debida a actuaciones vinculadas a la acción humana, hemos considerado relevante realizar una reflexión interna para valorar nuestra contribución a la preservación expresa de la biodiversidad.

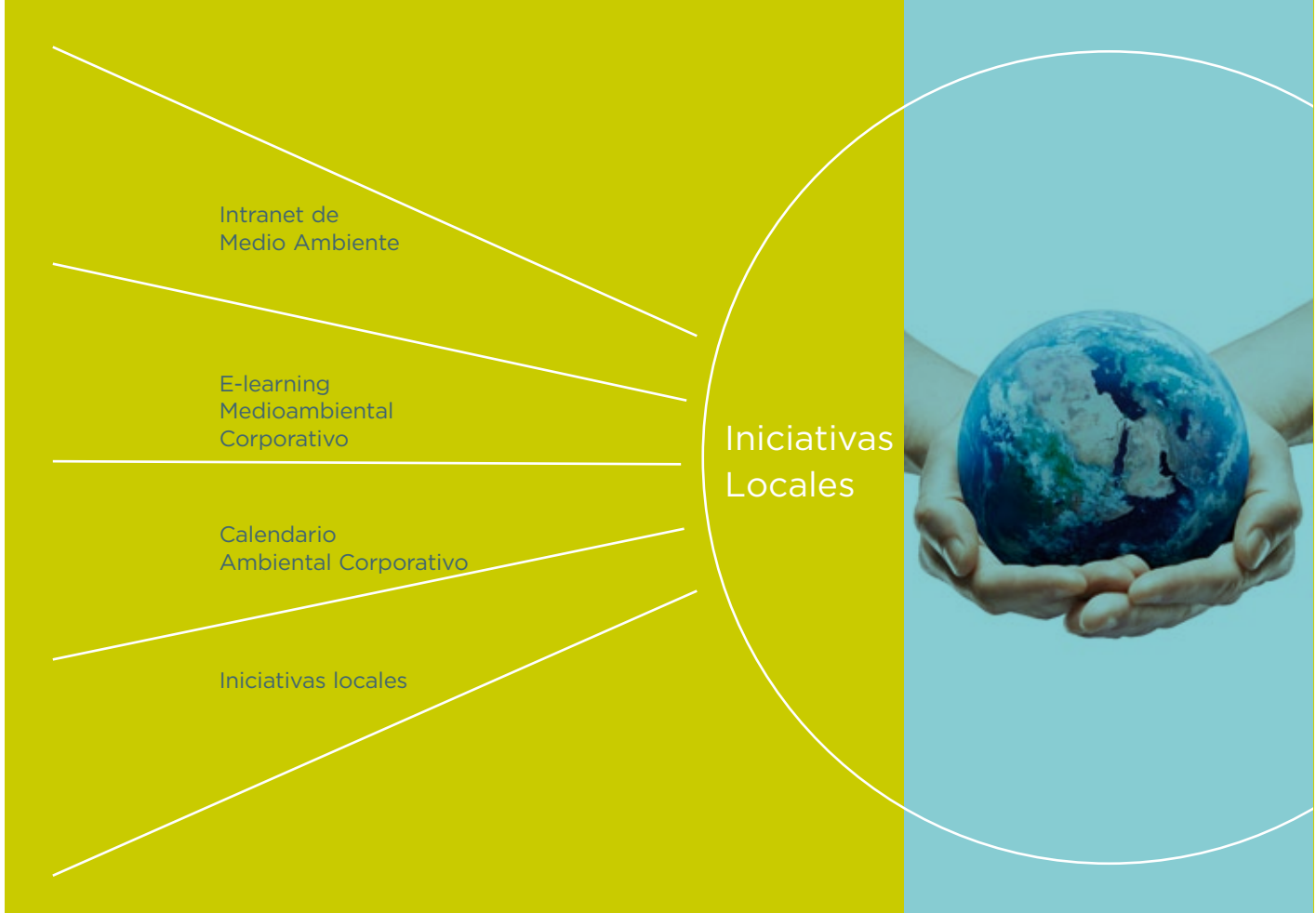
Es por ello, que este epígrafe supone uno de los nuevos compromisos asumidos en la Política Medioambiental del Grupo, que constituirá uno de los objetivos de actuación a corto, medio y largo plazo, con la puesta en marcha de proyectos concretos de biodiversidad, contemplados en las líneas de actuación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

5.8 INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES

[G4-EN34; FS4]

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

Este compromiso queda también patente en la actualización realizada en la Política Medioambiental, que de manera expresa, establece el compromiso de la participación de los empleados a través de la promoción de la responsabilidad medioambiental. La política se encuentra disponible en la Intranet para los empleados. Con objeto de difundir estos compromisos, se definen cinco líneas principales de actuación:



La Intranet de Medio Ambiente, está dedicada de manera exclusiva a temas medioambientales. Además, incluye un buzón de sugerencias y la dirección de correo electrónico medioambiente@mapfrepr.com, a los cuales se dirigen los empleados.

En el 2014 MAPFRE PUERTO RICO formó parte de la iniciativa desarrollada mediante un curso e-learning sobre el Medio Ambiente y la gestión medioambiental del Grupo. Al momento los miembros participantes del Comité Operativo de la Unidad de Medio Ambiente compuesto por 12 empleados de varios departamentos tomaron el curso.



Best Practice²⁰¹⁴

CALENDARIO AMBIENTAL CORPORATIVO

Mediante el uso de la herramienta Share Point, se ha creado un espacio global donde se redactan noticias mensuales sobre los días más relevantes en el calendario anual (según calendario de UNESCO). Estas son publicadas coordinadamente con la DISMA en MAPFRE España para llevar un calendario dirigido a las estrategias del grupo MAPFRE.



La campaña “La Hora del Planeta” se ha convertido en un referente institucional en cuanto a la gestión coordinada de iniciativas globales. Desde los comienzos de nuestra participación en el año 2009, cuando se apagaron los letreros luminosos del Edificio Sede en Puerto Rico, se han llevado a cabo actuaciones de diversa índole (carteles, fotografías, entrega de artículos promocionales y campañas de sensibilización a través de la intranet y el correo electrónico).

Destaca este año la realización, por primera vez, de la campaña “El día Mundial del Medio Ambiente” en la que MAPFRE ha difundido el lema de este año “Alza tu voz y no el nivel del Mar” a través de diversos medios.

De manera complementaria a las actuaciones globales, se desarrollan iniciativas locales que refuerzan los compromisos medioambientales asumidos por el Grupo.



Acciones y cartelería publicitaria de la “Hora del Planeta” del 2014 en MAPFRE PUERTO RICO.

Feria de Energía 2014

El 31 de octubre de 2014 se realizó por primera vez la Feria de Energía en el Edificio MAPFRE con la intención de orientar a personal de MAPFRE en las iniciativas que se están llevando a cabo en temas de eficiencia energética y medio ambiente.

Se invitaron a varios suplidores actuales de MAPFRE PUERTO RICO así como a conferenciantes donde se ofrecieron charlas educativas relacionadas a los temas del uso de energía renovable, prácticas eficientes y temas de interés en el uso de la energía renovable.

Feria de
ENERGÍA RENOVABLE

viernes, 31 de octubre de 2014

9:00-9:30 AM
Charla: Energía en Puerto Rico – Francisco Castañer, Envision Energy

10:30-11:00 AM
Charla: La mejor energía renovable es la conservación - Jorge Hernández PE, CEM - Energy & Environmental Consulting Services Corp.

11:00-11:30 AM
Charla: "CEP: Turning Nature's Blessing into Electricity" - Armando Sempritt, CIRO ENERGY PARTNERS

Cafetería:
9:00 AM – 2:00 PM – Mesas informativas

Espacios disponibles para las charlas: 30 - 40 personas

Unidad **MEDIO AMBIENTE** **MAPFRE**



Equipo de la Unidad de Medio Ambiente



Suplidor de sistemas hidráulicos y energéticos orientando a empleados en la Feria de Energía



Suplidor de sistemas fotovoltaicos orientando a empleados en la Feria de Energía



Charla a empleados sobre sistemas fotovoltaicos. Durante la actividad se ofrecieron charlas sobre sistemas fotovoltaicos residenciales, comerciales y métodos de ahorro y consumo energético.

Campañas de Sensibilización

Durante el 2014 se llevó a cabo una campaña de sensibilización a través del correo electrónico para informar acerca de buenas prácticas medio ambientales en el tema de la eficiencia energética y el consumo de electricidad. El personaje llamado Don Bombillo se utilizó como antesala a la Feria de Energía celebrada el día 31 de octubre de 2014. La feria consistió en realizar charlas de sistemas de energía renovable, charlas sobre buenas prácticas energéticas y estrategias para la reducción del consumo de energía mediante cambios en conductas operacionales. En adición, se presentaron varios suplidores de productos energéticos para el beneficio de los compañeros dentro del Edificio Sede.

Asimismo, se utilizó a Recy, personaje creado para concienciar sobre temas medioambientales, para las campañas de sensibilización del Programa Medio Ambiental de MAPFRE PUERTO RICO. Los programas incluyen los temas de segregación de residuos especiales tales como pilas, equipos electrónicos, tóner de impresoras personales y multifuncionales, gestión de envases reciclables, gestión de papel confidencial, revistas y periódicos. En adición, se enviaron comunicados utilizando a Recy para sensibilizar sobre el consumo de la energía, consumo de agua, consumo de papel, uso adecuado de la flota de vehículos, entre otros temas de interés medio ambiental. RECY representa el concepto de la Sustentabilidad y la Sostenibilidad, él es el presente y el futuro que optamos vivir, utilizando a máxima capacidad los recursos que tenemos disponibles sin echar nada al desperdicio, realizando prácticas como la reducción, el reúso y el reciclaje de los equipos ofimáticos. Por la naturaleza de los negocios que MAPFRE opera, es una manera simple de mostrar cuán grande puede ser el impacto de cada uno de los compañeros desde su área de trabajo, sin necesidad de emprender en gestos mayores y que su aportación se mantenga visible para una problemática que nos afecta a todos.



Estimados Compañeros,

El compromiso asumido por MAPFRE en su Política Medio Ambiental y Energética incluye la utilización racional de los recursos, minimizando los consumos de energía.

Cuando vayas a estar fuera de la oficina por un periodo prolongado, apaga tu computadora completamente.

Para cualquier consulta dirígete a: medioambiente@mapfrepr.com

Unidad MEDIO AMBIENTE  **MAPFRE | PUERTO RICO**

Campaña sobre la eficiencia energética y el consumo de electricidad



HOLA MI NOMBRE ES RECY.

SABIAS QUE NUESTRO SISTEMA DE GESTION MEDIOAMBIENTAL PARA EL 2014 TIENE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS,

1. REDUCIR UN 1% EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR MILLA DE VEHICULOS DE FLOTA DEL EDIF. MAPFRE
2. REDUCIR UN 5% LA COMPRA DE PILAS
3. REDUCIR UN 2% EL CONSUMO DE ENERGIA DE LA RED
4. REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN UN 2%
5. REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA EN UN 2%

Unidad MEDIO AMBIENTE 

Campaña sobre el Sistema de Gestión Medio Ambiental

Los comunicados al personal desde la Unidad de Medio Ambiente forman parte de las campañas de sensibilización para tratar temas de interés con el fin de promover buenas prácticas ambientales y la participación. Estas iniciativas son parte esencial de la Planificación del Programa Ambiental de MAPFRE y de los objetivos a alcanzar por la unidad para cada año corriente.

A continuación se describen los temas de las comunicaciones ambientales:

Comunicados de Medioambiente:

- Haz un Buen Uso del Agua
- La Hora del Planeta
- Reduce, Reusa y Recicla
- Feria de Energía 2014

Reduce Consumo de Combustible

MAPFRE con el Medio Ambiente

- Modera tu velocidad:** al conducir a velocidades superiores a los 85 mph el consumo de combustible se multiplica.
- Realiza las revisiones periódicas** establecidas por el fabricante para tu automóvil; ahorrarás energía y mejorarás tu seguridad.
- Recuerda que una temperatura de acondicionador de aire de 71°F - 75°F es suficiente** para conseguir una sensación de bienestar dentro del automóvil.
- Mantén la velocidad de circulación lo más uniforme posible** y evita frenazos, aceleraciones, y cambios de marchas innecesarios; ahorra energía.
- En paradas prolongadas es recomendable apagar el motor.**
- Ten en cuenta que** ¡Un sólo auto a 4,000 rpm hace el mismo ruido que 32 autos a 2,000 rpm!
- Más del 80%** de los desplazamientos en un día laborable son para ir al trabajo. **Promueve el uso del autobús de la empresa.**
- Utiliza Transporte Colectivo** como el Tren Urbano y Promueve su uso.

Para cualquier consulta dirígete a: medioambiente@mapfrepr.com

MAPFRE | PUERTO RICO **Unidad MEDIO AMBIENTE**

Reduce Papel

MAPFRE con el Medio Ambiente

- Imprime y fotocopia por las dos caras siempre que sea posible.**
- No imprimas tus correos electrónicos, si no es necesario.**
- Reutiliza el papel usado como borrador** por la cara no impresa.
- Trabaja, en la medida de lo posible, en soporte informático** y utiliza el correo electrónico o la intranet para enviar y recibir información sin necesidad de utilizar el papel.
- Reduce las impresiones a color.**
- Deposita el papel usado en el contenedor asignado.**

Para cualquier consulta dirígete a: medioambiente@mapfrepr.com

MAPFRE **Unidad de Medio Ambiente**

Ahorra Energía

MAPFRE con el Medio Ambiente

- Reduce tu consumo energético apagando las luces** de tu oficina u otras áreas que no estén en uso en el momento. Esta medida ayudará a reducir la energía que utilizamos en MAPFRE.
- Recuerda apagar tu monitor y computadora cuando salgas de trabajar.** Así reducirás el consumo energético en el Edificio MAPFRE.
- Si tienes equipos electrónicos en tu puesto de trabajo** como calculadoras, radios, alfileres, entre otros recuerda apagarlos y desconectarlos al terminar el día.

Navidades Responsables

MAPFRE con el Medio Ambiente. ¡REDUCE, REUTILIZA, RECICLA!

- ¡AHORRA ENERGÍA!** Limita la iluminación ambiental al periodo navideño, enciende las luces navideñas a horas con poca luz natural y recuerda apagarlas al acostarte, utiliza luces de bajo consumo o de tecnología LED y elementos decorativos que no necesitan iluminación.
- ¡AHORRA PAPEL!** Envía tarjetas navideñas electrónicas, y si son de papel asegúrate de que sea reciclado. Utiliza bolsas de tela o carrito para tus compras.
- ¡REDUCE, REUTILIZA, RECICLA!** Al elegir tus regalos, ten en cuenta la duración de su vida útil y que contengan materiales reciclados. Recuerda que los móviles fuera de uso se reciclan.
- Adquiere un árbol de Navidad que sea artificial,** para reutilizarlo todos los años. Así ayudamos a conservar el ambiente y a minimizar el impacto de las áreas verdes en el planeta.
- En las comidas y cenas navideñas,** consume productos locales de temporada y evita los productos sobre envasados. No olvides continuar separando los residuos, como haces todo el año: papel, vidrio, envases de plástico y metal, papeles, revistas y periódicos, cartón y acrílico, etc.

¡FELICES FIESTAS!

Para cualquier consulta dirígete a: medioambiente@mapfrepr.com

5.9 CONSECUCIÓN DE RESULTADOS 2014 Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

5.9.1 Consecución de resultados 2014

[G4-EN6; FS11]

MAPFRE PUERTO RICO establece anualmente objetivos encaminados a gestionar y minimizar los impactos ambientales derivados del desarrollo de su actividad.

Dichos objetivos se aprueban en el Comité de Seguridad y Medio Ambiente Corporativo, y son trasladados al Comité Operativo de la Unidad de Medio Ambiente.

OBJETIVOS 2014. ACTUACIONES REALIZADAS Y LOGROS ALCANZADOS

<p>REDUCIR UN 1% EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR MILLA (VEHÍCULOS DE LA FLOTA DEL EDIFICIO MAPFRE)</p>	<p>Se creó el comunicado "Reduce Consumo de Combustible" a los empleados de MAPFRE PUERTO RICO y se ubicaron afiches del comunicado en los tableros de edictos del Edificio para su divulgación. Se crearon los criterios de reemplazo de vehículos de la Flota MAPFRE PUERTO RICO tomando en consideración la eficiencia en consumo y uso destinado. Los resultados obtenidos fueron favorables ya que se logró reducir el consumo de gasolina de la flota en un 4.22% y el consumo de gasóleo en un 9.71%.</p>
<p>REDUCCIÓN EN UN 5% LAS COMPRAS DE PILAS</p>	<p>Se enviaron los Criterios Medio Ambientales de Suplidores a la Unidad de Compras para hacer uso de la Norma de Compras y poder canalizar las peticiones de los solicitantes a través de la Unidad de Compras. La Unidad de Medio Ambiente apoya en la compra y evaluación de los componentes para que sean acordes a la Política de Medio Ambiente de MAPFRE PUERTO RICO. Además se publicó material de sensibilización a través del correo electrónico a todos los empleados y se desarrolló un indicador de Pilas Compradas vs. Pilas Gestionadas.</p>
<p>REDUCIR UN 2% EL CONSUMO DE ENERGÍA EN LA RED</p>	<p>Se sustituyeron las bombillas del Rótulo del Edificio MAPFRE PUERTO RICO a tecnología LED. Se ubicaron sensores de ocupación a nuevas oficinas, se instalaron las manejadoras de acondicionador de aire del 3er nivel del Edificio Sede.</p> <p>Se colocaron lámparas LED en las fascias de las recepciones de los elevadores principales del 2do al 5to piso del Edificio Sede. Se sustituyeron las lámparas de los baños del Edificio Sede a tecnología LED,</p> <p>Se realizó la Campaña Ahorra Energía a través de la publicación de afiches en los edictos y divulgación mediante uso del correo electrónico, se distribuyó material de sensibilización sobre el uso responsable de la energía, se sustituyeron las lámparas del Departamento de Servicios Administrativos, las recepciones del 2do al 5to piso y del Departamento de Recursos Humanos. Se colocaron bombillas LED a las botoneras y marcadores de los ascensores principales y ascensor ejecutivo. Sustitución de los "Exit Signs" del Edificio MAPFRE por "Exit Signs" de tecnología LED. Con estas medidas, se logró una reducción del 1.36% en el consumo energético del Edificio Sede.</p>
<p>REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN UN 2%</p>	<p>Se realizó Campaña de Digitalización de Documentos, distribuyó material de sensibilización sobre el consumo de papel a empleados mediante la publicación de Afiches en los Tableros de Edictos y publicación del comunicado por correo electrónico. Además se incluyó a nivel corporativo, el mensaje de "No Imprimir si no es necesario. Protejamos al medio ambiente" en la firma de los correos electrónicos de los empleados de MAPFRE PUERTO RICO.</p>
<p>REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA EN UN 2%</p>	<p>Se remodelaron los baños del Edificio MAPFRE PUERTO RICO con equipos de alta eficiencia. Se distribuyó material de sensibilización de consumo responsable de agua entre los empleados con la "Campaña de Ahorro de Consumo de Agua". Se publicó en los tableros de edictos, la intranet y mediante el uso del correo electrónico. También se reparó el Sistema de Riego del Edificio Sede. Con estas medidas, se logró una reducción en el consumo de agua en un 23.5% en el Edificio Sede.</p>

5.9.2 Líneas de actuación Medioambiental 2015-2016

[G4-EN6]

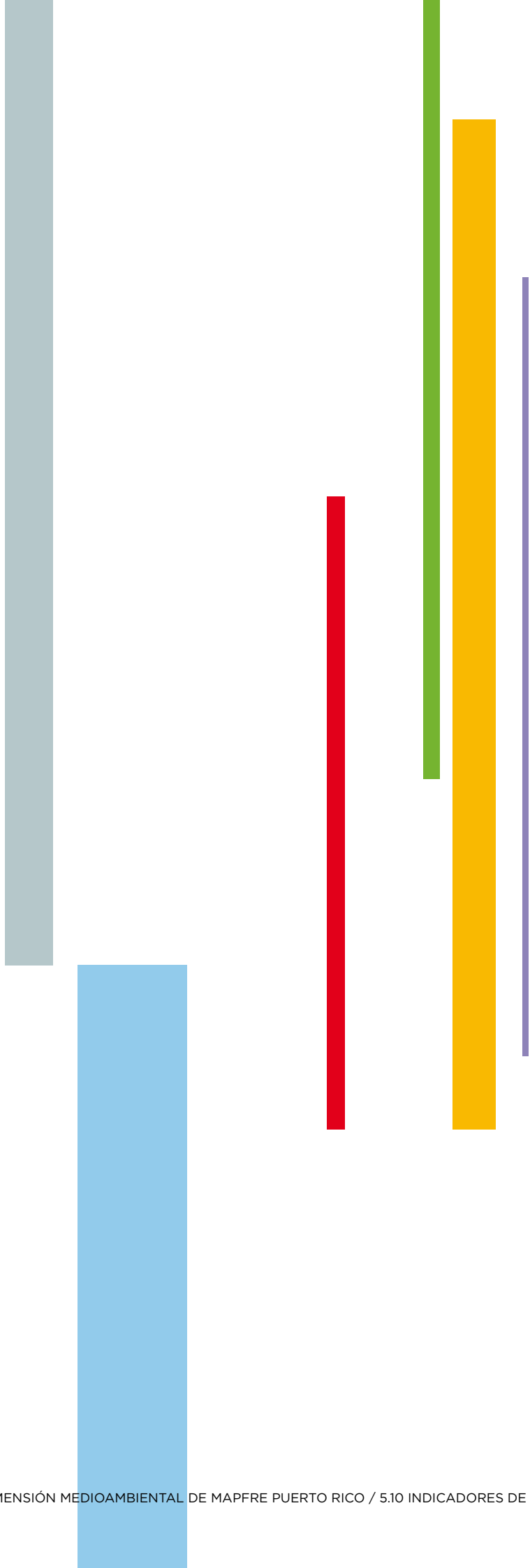
Con el objetivo de cumplir con los compromisos asumidos en la nueva Política Medioambiental del Grupo MAPFRE en el desarrollo de su actividad, se definen las siguientes líneas de actuación enfocadas a la expansión internacional y la globalización de las directrices medioambientales corporativas.

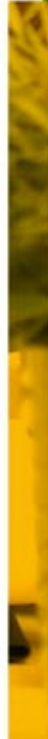
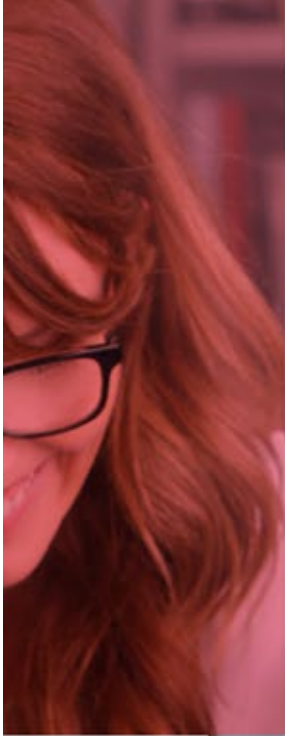


5.10. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EDIFICIO SEDE MAPFRE PUERTO RICO

[G4-EN1- EN5, EN8, EN 15- EN17, EN19, EN29, EN31, EN33; FS9, FS11]

	GRI	Medida	2014	2013
INDICADORES DE CONSUMO DE RECURSOS				
Consumo energía total	EN3; EN5; EN6	MWh	2,666.3	2,709.1
Scope 1				
Consumo de gasóleo en edificios	EN3; EN6; EN15	L	15,094	8,189
Scope 3				
Viajes de empresa	EN4	Tm CO2eq	nd	nd
Consumo de papel	EN4	Tm CO2eq	nd	nd
Consumo de agua total	EN8	M3	4,954	6,479
Consumo de agua por empleado	EN8	M3	9.58	11.72
Total consumo de papel	EN1	Tm	34.7	34.8
Papel consumido/empleado	EN1	Tm	0.08	0.06
Total consumo de tóner	EN1	Ud	605	486
INDICADORES DE RESIDUOS EN23; EN25				
Tóner reciclado	EN2	Tm	512	404
Papel reciclado	EN2	Tm	60.84	52.32
Ordenadores y equipos electrónicos gestionados	EN23	Tm	2.48	1.03
Ordenadores y equipos electrónicos donados		Tm	nd	nd
Lámparas y fluorescentes al final de su vida útil	EN23	Tm	0.60	0.64
Pilas	EN23	Tm	0.01	0.00
Desperdicios Biomédicos Regulados Gestionados	EN23	Tm	0.02	0.003
AUDITORIAS MEDIOAMBIENTALES DE ACTIVOS				
Diagnósticos medioambientales	FS9; FS11	Unidades	1	1
Supervisiones medioambientales	FS9; FS11	Unidades	1	1
Auditorías medioambientales internas	FS9; FS 11	Unidades	1	1
Auditorías medioambientales de certificación	FS9; FS 11	Unidades	0	1
COSTES AMBIENTALES				
Gestión medioambiental	EN31	Dolares	20,000	nd
Gestión de residuos	EN31	Dolares	15,000	nd
Personal e incentivos	EN31	Dolares	39,900	nd
INVERSIONES AMBIENTALES	EN31	Dolares	nd	nd
OTROS INDICADORES				
Multas, sanciones y reclamaciones ambientales	EN29; EN 34	número	0	0





6

Información complementaria

6.1 PRINCIPIOS SEGUIDOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL [G4-13,18, 20, 21, 22, 23, 31,33; EN34; FS9]

Alcance y perfil

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

Fiabilidad y verificación

Este año, la verificación externa la ha realizado Ernst & Young (EY). El informe de verificación independiente es de carácter limitado y está disponible en este informe (pág. 158). El informe ha sido aprobado definitivamente por el Comité Ejecutivo de MAPFRE PUERTO RICO.

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

Claridad, precisión y exhaustividad

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

El Informe está redactado con suficiente detalle como para que los diferentes grupos de interés conozcan el desempeño económico, social y medioambiental de MAPFRE PUERTO RICO desde los puntos de vista cualitativo y cuantitativo;

y se ha evitado en la medida de lo posible la utilización de términos técnicos y acrónimos, introduciendo en su caso notas aclaratorias.

Los informes correspondientes a los últimos 2 ejercicios se encuentran disponibles para su consulta en la página web de MAPFRE PUERTO RICO (www.mapfrepr.com).

Periodicidad y comparabilidad

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

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.

Equilibrio

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

Materialidad, relevancia e inclusividad

A nivel corporativo durante 2014, MAPFRE ha desarrollado la primera fase del estudio de “materialidad” requerido para adaptar su Informe Anual a la versión GRI4. El Informe da respuesta a los 18 temas considerados relevantes para MAPFRE PUERTO RICO y tres de sus grupos de interés (empleados, clientes y proveedores) y, permite poner en valor el desempeño y compromiso con el desarrollo sostenible.

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

Informe Financiero (Publicado en la página web corporativa www.mapfrepr.com)

Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE. (Publicado en la página Web www.fundacionmapfre.org)



Capacidad de respuesta

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

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

6.2 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4

Contenidos básicos generales

	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Estrategia y análisis 			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupa el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	- Carta del Presidente. Págs. 5-6	Verificado EY Pág. 158
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	- Capítulo 3. MAPFRE PR Y LA RS: Factores y Riesgos ASG. Págs. 45-51 - Capítulo 4.2. MAPFRE PR y sus clientes: Innovación en productos y servicios 2014; productos y servicios de alto contenido social y medioambiental; reclamaciones y quejas. Págs. 81-83, 86-87	Verificado EY Pág. 158
Perfil de la organización 			
G4-3	Nombre de la organización.	MAPFRE PUERTO RICO Capítulo 2.3 Historia de MAPFRE PR Pág. 13	Verificado EY Pág. 158
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	Capítulo 4.2. MAPFRE PR y sus clientes: Innovación en productos y servicios 2014; Productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83	Verificado EY Pág. 158
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Capítulo 2.4 Implantación en PR Pág. 14 MAPFRE PUERTO RICO URB TRES MONJITAS INDUSTRIAL 297 AVE CARLOS CHARDON SAN JUAN PR 00918-1410	Verificado EY Pág. 158
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.	Capítulo 2.1 Información General Grupo MAPFRE Pág. 9	Verificado EY Pág. 158

	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	- Capítulo 2.3 Historia MAPFRE PR Pág. 13	Verificado EY Pág. 158
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	- Capítulo 2.1 Información General Grupo MAPFRE. Pág. 9 - Capítulo 4.2. MAPFRE PR y sus clientes. Pág. 81	Verificado EY Pág. 158
G4-9	Determine la escala de la organización: a. Número de empleados. b. Número de operaciones. c. Ventas netas. d. Capitalización. e. Productos que se ofrecen.	- Capítulo 2. Información General: 2.3 Historia MAPFRE PUERTO RICO Pág. 13 2.4 Implantación en Puerto Rico Pág. 14 2.6 Principales magnitudes económicas. Pág. 16 - Capítulo 4.1. MAPFRE PR y sus empleados. Pág. 59 Capítulo 4.2. MAPFRE PR y sus clientes: Innovación en productos y servicios Págs. 81-83	Verificado EY Pág. 158
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. f. Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PR y sus empleados: Organización. Política de empleo. Págs. 59-61	Verificado EY Pág. 158
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PR y sus empleados: Gestión de la relación con los representantes de los trabajadores. Págs. 79	Verificado EY Pág. 158
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	- Capítulo 4.4. MAPFRE PR y sus proveedores. Pág. 95	Verificado EY Pág. 158
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	- Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	- Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Factores y Riesgos ASG. Págs. 45-51	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-15 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Actuación Ética y Socialmente Responsable: Compromisos Internacionales con el desarrollo; Factores ASG. Principales Asociaciones. Págs. 38, 45-51,57	Verificado EY Pág. 158
G4-16 Elabore una lista con las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Actuación Ética y Socialmente Responsable; Principales Asociaciones. Págs. 38,57	Verificado EY Pág. 158

Aspectos materiales y cobertura 

G4-17 a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	– Informe Financiero 2014	Verificado EY Pág. 158
G4-18 a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Materialidad. Pág. 27 – Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158
G4-19 Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Materialidad. Pág. 27	Verificado EY Pág. 158
G4-20 Indique la cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Materialidad. – Capítulo 6. Información Complementaria: Índice de Indicadores GRI. Págs. 27, 133-134	Verificado EY Pág. 158
G4-21 Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Materialidad. – Capítulo 6. Información complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Págs. 27, 133-134	Verificado EY Pág. 158
G4-22 Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información de memorias anteriores y sus causas.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
------------------	--------------------------------	----------------------

G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158
--------------	---	---	----------------------------------

Participación de grupos de interés




G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Pág. 27	Verificado EY Pág. 158
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Pág. 27	Verificado EY Pág. 158
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; por ejemplo, la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Pág. 27	Verificado EY Pág. 158
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	– Capítulo 3. MAPFRE PR y la RS: Materialidad y Stakeholders: Pág. 27	Verificado EY Pág. 158

Perfil de la memoria



G4-28	Periodo objeto de la memoria.	– 2014	Verificado EY Pág. 158
G4-29	Fecha de la última memoria.	– 2013	Verificado EY Pág. 158
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	– Anual	Verificado EY Pág. 158
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	– Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al Informe de Verificación externa, si lo hubiere.	– Exhaustiva – Índice GRI. Págs. 135-157	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
<p>G4-33 a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</p> <p>b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.</p> <p>c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</p> <p>d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.</p>	<p>- Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del Informe Corporativo de RS. Informe de verificación. Págs. 133-134</p> <p>- Carta del Presidente. Págs. 5-6</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>Gobierno </p>			
<p>G4-34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-24</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-35 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	
<p>G4-40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.</p>	<p>- Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22</p>	<p>Verificado EY Pág. 158</p>	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-41 Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-42 Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-43 Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-44 a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Pág. 21	Verificado EY Pág. 158
G4-45 a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22 – Capítulo 3. MAPFRE PR Y LA RS: Factores y riesgos ASG. Págs. 45-46	Verificado EY Pág. 158
G4-46 De scribe la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22 – Capítulo 3. MAPFRE PR Y LA RS: Factores y riesgos ASG. Págs. 45-51	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-51 a. Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-22	Verificado EY Pág. 158
G4-52 Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Págs. 22	Verificado EY Pág. 158
G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	– Capítulo 2.8 Órganos de Gobierno PR / Junta de Directores Pág. 22	Verificado EY Pág. 158
G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	La información pública sobre remuneración se puede encontrar en la memoria de cuentas anuales según establece la normativa contable y mercantil.	Verificado EY Pág. 158
G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	– Capítulo 4.1. MAPFRE PR y sus empleados: Política retributiva. Pág. 69 – No se puede divulgar mayor detalle por cuestiones de confidencialidad.	Verificado EY Pág. 158


Ética e integridad



G4-56 Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	– Capítulo 3.3 MAPFRE PR y la RS: La actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PR. Pág.38	Verificado EY Pág. 158
---	--	----------------------------------

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: La actuación Ética y Socialmente Responsable de MAPFRE PUERTO RICO. Comité de Ética y Conducta. Canal de denuncias. Págs. 38, 52	Verificado EY Pág. 158
G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	- Mecanismos Internos: Capítulo 3: MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Canal de denuncias. Pág. 52 - Mecanismos Externos. - Capítulo 3: MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Tabla de compromisos con grupos de interés. Págs. 34-35 - Capítulo 6. Información complementaria. Capacidad de respuesta. Págs. 133-134	Verificado EY Pág. 158

Contenidos básicos específicos

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Categoría: Economía		
Desempeño económico 		
Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia		
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	- <u>Informe Financiero 2014.</u> - <u>Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2014.</u>	Verificado EY Pág. 158
G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Aspectos y Riesgos ESG. Págs. 45-51 - Capítulo 5. Dimensión Medioambiental: Gestión del cambio climático. Págs. 116-121	Verificado EY Pág. 158
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	- Capítulo 4.1 MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados Política de compensaciones y reconocimiento Págs. 69-71	Verificado EY Pág. 158
G4-EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Presencia en el mercado Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	- Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Págs. 59, 70	Verificado EY Pág. 158
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	- Capítulo 4. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Diversidad cultural; Diversidad generacional. Pág. 64	Verificado EY Pág. 158
Consecuencias económicas indirectas Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
Prácticas de adquisición Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	- Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Tipos de Proveedores. Pág. 95	Verificado EY Pág. 158
Categoría: Medio ambiente			
Materiales Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia			
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Ecoeficiencia: optimización de los recursos. Gestión del consumo de papel y tóner. Indicadores de desempeño. Págs. 113, 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-118, 130	Verificado EY Pág. 158
Energía Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN3	Consumo energético interno, desglosado por fuentes primarias.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-118, 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN4	Consumo energético externo, desglosado por fuentes primarias.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-118, 130	Verificado EY Pág. 158

	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-EN5	Intensidad energética.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-118, 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; consecución de resultados 2014 y líneas de actuación medioambiental. Págs. 128-130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente Pág. 116	Verificado EY Pág. 158

Agua

Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014





G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	- Capítulo 5.7 MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: indicadores de desempeño. Pág. 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158






Biodiversidad

Nueva línea de actuación de MAPFRE PARA 2015-2016. Razón por la que ha considerado la Biodiversidad como material



G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contenga o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: preservación de la biodiversidad. Pág. 122	Verificado EY Pág. 158
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: preservación de la biodiversidad. Pág. 122 - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. Pág. 82	Verificado EY Pág. 158
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		Verificado EY Pág. 158
G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.		Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4		PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
Emisiones Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-119,130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-119,130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-119,130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-119,130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: huella de carbono; indicadores de desempeño. Págs. 116-119, 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
Efluentes y residuos Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia			
G4-EN22	Vertido total de de aguas, según su calidad y destino.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Indicadores de desempeño. Págs. 115, 130	Verificado EY Pág. 158
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Derrames y fugas. Pág. 116	Verificado EY Pág. 158
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de organización.	- No aplica. - Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Emisiones y vertidos. Págs. 115-116	Verificado EY Pág. 158	
Productos y servicios Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 82-83	Verificado EY Pág. 158	
G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
Cumplimiento regulatorio Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia			
G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Indicadores de desempeño. Pág. 130	Verificado EY Pág. 158	
Transporte Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Huella de Carbono (scope 3). Págs. 117-119	Verificado EY Pág. 158	
General Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	- Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Indicadores de desempeño. Pág. 130	Verificado EY Pág. 158	
Evaluación ambiental de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	- Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Homologación de proveedores. Págs. 96-97	Verificado EY Pág. 158	
G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	- Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Homologación de proveedores. - Gestión de residuos. Págs. 96-98, 115	Verificado EY Pág. 158	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
------------------	--------------------------------	----------------------	--

Mecanismo de reclamación en materia ambiental

Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información de referencia



G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Iniciativas medioambientales. Indicadores de desempeño. Pág. 130 - Capítulo 6. Información complementaria: Principios para seguir la elaboración del Informe. Págs. 133-134 	Verificado EY Pág. 158
----------------	---	---	----------------------------------

Categoría: Desempeño social > Prácticas laborales y trabajo digno

Empleo

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014



G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Política de empleo. Págs. 60-61	Verificado EY Pág. 158
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Política de compensaciones y reconocimiento. Págs. 69-71	Verificado EY Pág. 158
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados. Promoción de la salud. Págs. 76-77	Verificado EY Pág. 158

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014



G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso da cambios operativos y posible inclusión de estos en convenios colectivos.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus Empleados: Gestión de la comunicación con los representantes legales de los trabajadores. Pág. 79	Verificado EY Pág. 158
---------------	--	---	----------------------------------

Salud y seguridad en el trabajo

Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014



G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Prevención. Pág. 76	Verificado EY Pág. 158
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Promoción de la salud. Pág. 76	Verificado EY Pág. 158
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Salud y bienestar: Prevención y Promoción de la salud. Págs. 74-76	Verificado EY Pág. 158

	INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA
	G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales en los sindicatos.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Salud y bienestar: Prevención y Promoción de la salud. Pág. 76	Verificado EY Pág. 158
Capacitación y educación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
	G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Desarrollo, movilidad y promoción: Formación. Págs. 66-69	Verificado EY Pág. 158
	G4-LA10 Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; Desarrollo, movilidad y promoción: Desarrollo, movilidad interna y promoción y Formación. Págs. 62-66	Verificado EY Pág. 158
	G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Desarrollo, movilidad y promoción: Desarrollo. Pág. 65	Verificado EY Pág. 158
Diversidad e igualdad de oportunidades Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
	G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	- Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Política de empleo: Diversidad, inclusión e Igualdad de oportunidades. Págs. 60-61 - Estructura de plantilla. Pág. 60 - Igualdad de oportunidades. Págs. 62-63 - Capítulo 2.8. Órganos de gobierno PR / Junta de Directores Págs. 19-24	Verificado EY Pág. 158
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
	G4-LA13 Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	- No disponible. - Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Política de compensaciones y reconocimientos. Págs. 69-71	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
------------------	--------------------------------	----------------------	--

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 

G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	– Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Homologación de proveedores. Págs. 96-97	Verificado EY Pág. 158
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Criterios de selección de proveedores y relación con ellos. Homologación de proveedores. Págs. 96-97	Verificado EY Pág. 158

Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales
Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 

G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	– Capítulo 4.1 MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Política de empleo. Medidas de protección de los empleados frente al acoso moral y sexual en el trabajo. Págs. 60-61, 63-64 – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y LA RS: Comité de Ética. Pág. 52	Verificado EY Pág. 158
----------------	---	--	----------------------------------

Categoría: Desempeño social > Derechos humanos






Inversión
Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 

G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	– No disponible – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Factores y Riesgos ASG. Págs. 45-50	Verificado EY Pág. 158
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Medidas de prevención y cumplimiento a disposición de los empleados. Págs. 51-56	Verificado EY Pág. 158






No discriminación
Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014 


G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Política de RS, Compromisos internacionales; Comité de Ética. Págs. 38, 52 – Medidas de protección. Pág. 63 – <u>Código Ético y de Conducta.</u>	Verificado EY Pág. 158
---------------	--	--	----------------------------------

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Libertad de asociación y negociación colectiva Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Política de RS; Compromisos internacionales. Medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 37-38, 51-56 – Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Gestión de la relación con los representantes de los empleados. Pág. 79 – Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación. Págs. 97-98 – <u>Código Ético y de Conducta.</u>	Verificado EY Pág. 158	
Trabajo infantil Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Política de RS; Compromisos internacionales. Riesgos ASG; medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 38, 45-50, 51-56 – Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus empleados. Política de empleo. Págs. 60-61 – Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 98 – <u>Código Ético y de Conducta.</u>	Verificado EY Pág. 158	
Trabajo forzoso Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales. Riesgos ASG. Medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 38, 45-50, 51-56 – Capítulo 4.1. MAPFRE PUERTO RICO y sus EMPLEADOS. Política de empleo. Págs. 60-61 – Capítulo 4.5. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 98 – <u>Código Ético y de Conducta.</u>	Verificado EY Pág. 158	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Medidas de seguridad Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales; Riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento; Seguridad. Págs. 38, 45-50, 51-56	Verificado EY Pág. 158
Derechos de la población indígena Aspecto No Material según el proceso de materialidad realizado en 2014, aunque la empresa aporta información			
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos humanos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	– No aplica. – Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales. Riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 38, 45-50, 51-56	Verificado EY Pág. 158
Evaluación Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales. Pág. 38	Verificado EY Pág. 158
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Compromisos Internacionales, Derechos Humanos. Págs. 38-39 – Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Págs. 95-97	Verificado EY Pág. 158
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	– Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 98	Verificado EY Pág. 158
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: Canal de denuncias Éticas. Pág. 52	Verificado EY Pág. 158

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Categoría: Desempeño social > Sociedad			
Comunidades Locales Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	- <u>Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2014.</u>	Verificado EY Pág. 158
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	- <u>Informe Anual de FUNDACIÓN MAPFRE 2014.</u>	Verificado EY Pág. 158
Lucha contra la corrupción Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales. Riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 38, 45-50, 51-56	Verificado EY Pág. 158
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Compromisos internacionales. Riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Formación en RS. Págs. 38, 45-50, 51-56	Verificado EY Pág. 158
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS. Compromisos internacionales. Riesgos ASG; Medidas de prevención y cumplimiento. Págs. 38, 45-50, 51-56	Verificado EY Pág. 158
Política pública Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	www.mapfrepr.com: - <u>Código de Buen Gobierno.</u> - <u>Código Ético y de Conducta.</u>	Verificado EY Pág. 158
Prácticas de competencia desleal Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Durante el 2014 no hubo acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Verificado EY Pág. 158



INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Cumplimiento regulatorio Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO8 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	MAPFRE PUERTO RICO actúa en cumplimiento a las leyes en materia reguladora. No hubo sanciones económicas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	Verificado EY Pág. 158	
Evaluación de la repercusión social de los proveedores Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO9 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	- Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Homologación de proveedores. Pág. 97	Verificado EY Pág. 158	
G4-SO10 Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	- No aplica. - Capítulo 4.4. MAPFRE PUERTO RICO y sus Proveedores: Fidelización y evaluación de la calidad del servicio. Pág. 98	Verificado EY Pág. 158	
Mecanismos de reclamación por impacto social Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-SO11 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
Categoría: Desempeño social > Responsabilidad sobre productos			
Salud y seguridad de los clientes Aspecto No material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
G4-PR2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
Etiquetado de los productos y servicios Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR3 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	- No disponible - Varía en función de la legislación local.	Verificado EY Pág. 158	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
G4-PR4 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes. Reclamaciones y Quejas. Págs. 86-87	Verificado EY Pág. 158	
G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Fidelización y calidad en MAPFRE. Pág. 98	Verificado EY Pág. 158	
Comunicaciones de Mercadotecnia Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
G4-PR7 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	- No disponible.	Verificado EY Pág. 158	
Privacidad de los clientes Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Medidas de prevención y cumplimiento; Seguridad. Págs. 51-55 - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Reclamaciones y Quejas. Págs. 86-87	Verificado EY Pág. 158	
Cumplimiento regulatorio Aspecto Material según el proceso de materialidad realizado en 2014			
G4-PR9 Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Reclamaciones y Quejas. Págs. 86-87 - Relacionado con el SO8.	Verificado EY Pág. 158	

Indicadores GRI suplemento financiero

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Impacto de productos y servicios			
G4-FS1 Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Riesgos ASG. Págs. 45-51 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes. Pág. 81 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Compromiso con el Medioambiente y la Sostenibilidad. Págs. 108-109	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS2 Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Riesgos ASG. Págs. 45-51 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Estrategia para la mitigación y adaptación al Cambio Climático. Págs. 120-121	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS3 Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Riesgos ASG. Págs. 45-51 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus Clientes: Productos y servicios de alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Compromiso con el Medioambiente y la Sostenibilidad. Págs. 108-109	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS4 Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS: formación en RS. Pág. 56 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Iniciativas medioambientales. Págs. 122-127	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS5 Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	– Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Factores y Riesgos ASG. Clientes. Págs. 45-51 – Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios; Canales de comunicación. Págs. 81-83 – Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el Medioambiente Pág. 116	Verificado EY Pág. 158	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
Cartera de producto			
G4-FS6 Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector.	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios; productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83 - Informe Financiero 2014. 	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios; productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83 	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Innovación en productos y servicios; productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83 	Verificado EY Pág. 158	
Auditoría			
G4-FS9 Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> - Carta del Presidente. Págs. 5-6 - Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la Responsabilidad Social: Factores y Riesgos ASG; Medidas de prevención y control: Auditorías de Responsabilidad Social. Págs. 45-50, 51-56 - Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Indicadores de desempeño. Pág. 130 - Capítulo 6. Información Complementaria: Principios seguidos para la elaboración del informe. Págs. 133-134 	Verificado EY Pág. 158	
Gestión activa de la propiedad			
G4-FS10 Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	<ul style="list-style-type: none"> - No disponible. No se dispone de información tal y como la solicita este indicador. 	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS11 Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> - Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO y la RS. Factores y Riesgos ASG. Págs. 45-51 - Capítulo 5. MAPFRE PUERTO RICO y el medioambiente: Consecución de resultados 2014 y líneas de actuación; Indicadores de desempeño. Págs. 128-130 	Verificado EY Pág. 158	

INDICADORES GRI4	PÁGINA / INFORMACIÓN (OMISIÓN)	VERIFICACIÓN EXTERNA	
G4-FS12 Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	- No aplica.	Verificado EY Pág. 158	
Comunidad			
G4-FS13 Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Política de RS. Pág. 37	Verificado EY Pág. 158	
G4-FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	- Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83 - Informe de Fundación MAPFRE 2014		
Salud y seguridad del cliente			
G4-FS15 Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	- Capítulo 3. MAPFRE PUERTO RICO Y LA RS: Política de RS. Pág. 37 - Capítulo 4.2. MAPFRE PUERTO RICO y sus clientes: Productos y servicios de Alto contenido social y medioambiental. Págs. 81-83	Verificado EY Pág. 158	
Comunicaciones de marketing			
G4-FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	- Informe de Fundación MAPFRE 2014	Verificado EY Pág. 158	



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 2014

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 2014, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 y el suplemento sectorial financiero.

El perímetro considerado por Mapfre para la elaboración de su Informe Anual de Responsabilidad Social 2014 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 2014, habiéndose cotejado asimismo la coincidencia de los datos relativos a los indicadores centrales y sectoriales del ejercicio anterior con el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014.

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 2014 a los estándares de GRI, en su versión 4.
- Análisis, en su caso, de los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos y cualitativos correspondientes a los indicadores de MAPFRE, a nivel global.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores básicos, específicos y sectoriales del suplemento financiero incluidos en el Informe Anual de Responsabilidad Social de MAPFRE 2014 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 78,3 % 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 2014, 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), en su versión 4.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos.

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

ERNST & YOUNG, S.L.

Manuel Martínez Pedraza
Socio

Madrid, 4 de marzo de 2015

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
Estrategia y análisis		
G4-1	G	PP
G4-2	G	CA
Perfil de la organización		
G4-3	G	SI
G4-4	G	CA
G4-5	G	SI
G4-6	G	CA
G4-7	G	CA
G4-8	G	CA
G4-9	G	CA/SI
G4-10	G	SI
G4-11	G	SI
G4-12	G	PP/SI
G4-13	G	SI
G4-14	G	CA/SI
G4-15	G	SI
G4-16	G	SI
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	G	CA
G4-18	G	SI
G4-19	G	SI
G4-20	G	SI
G4-21	G	SI
G4-22	G	SI
G4-23	G	SI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
Participación de los grupos de interés		
G4-24	G	SI
G4-25	G	SI
G4-26	G	SI
G4-27	G	SI
Perfil de la memoria		
G4-28	G	SI
G4-29	G	SI
G4-30	G	SI
G4-31	G	SI
G4-32	G	SI
G4-33	G	SI
Gobierno		
G4-34	G	GC
G4-35	G	GC
G4-36	G	GC
G4-37	G	GC
G4-38	G	GC
G4-39	G	GC
G4-40	G	GC

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
Indicador	Alcance	P.V.
G4-41	G	GC
G4-42	G	GC
G4-43	G	GC
G4-44	G	GC
G4-45	G	GC
G4-46	G	GC
G4-47	G	GC
G4-48	G	CA/GC
G4-49	G	GC
G4-50	G	GC
G4-51	G	GC
G4-52	G	GC
G4-53	G	GC
G4-54	G	CA
G4-55	G	CA
Ética e integridad		
G4-56	G	PP
G4-57	G	PP
G4-58	G	PP/SI

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

P.V.: Proceso de Verificación
G: Grupo Mapfre
E: Grupo Mapfre España

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Desempeño económico		
G4-EC1	G	CA
G4-EC2	G	SI
G4-EC3	G	SI
G4-EC4	G	CA
Presencia en el mercado		
G4-EC5	G	SI
G4-EC6	G	SI
Impactos económicos indirectos		
G4-EC7	G	n.a
G4-EC8	G	n.a
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	G	SI
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
G4-EN1	G	FE
G4-EN2	G	FE
Energía		
G4-EN3	G	FE
G4-EN4	G	FE
G4-EN5	G	SI
G4-EN6	G	FE
G4-EN7	G	SI
Agua		
G4-EN8	G	FE
G4-EN9	n.a.	n.a.
G4-EN10	n.a.	n.a.
Biodiversidad		
G4-EN11	G	DE
G4-EN12	G	DE
G4-EN13	G	DE
G4-EN14	G	DE

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.
Emisiones		
G4-EN15	G	SI
G4-EN16	G	SI
G4-EN17	G	SI
G4-EN18	G	SI
G4-EN19	G	SI
G4-EN20	n.a.	n.a.
G4-EN21	n.a.	n.a.
Efluentes y residuos		
G4-EN22	n.a.	n.a.
G4-EN23	G	SI/FE
G4-EN24	G	DE
G4-EN25	n.a.	n.a.
G4-EN26	G	DE
Productos y servicios		
G4-EN27	G	SI
G4-EN28	n.a.	n.a.
Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	G	DE
Transporte		
G4-EN30	G	SI
General		
G4-EN31	G	SI/FE
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	G	PP/SI
G4-EN33	G	PP
Mecanismo de reclamación en materia ambiental		
G4-EN34	G	DE
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
DERECHOS HUMANOS		
Inversión		
G4-HR1	n.d.	n.d.
G4-HR2	G	SI/FE
No discriminación		
G4-HR3	G	SI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-HR4	G	PP
Trabajo infantil		
G4-HR5	G	PP
Trabajo forzoso		
G4-HR6	G	PP
Medidas de seguridad		
G4-HR7	G	SI
Derechos de la población indígena		
G4-HR8	n.a.	n.a.
Evaluación		
G4-HR9	G	FE
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos		
G4-HR10	G	PP
G4-HR11	G	PP
Mecanismos de reclamación en materia de Derechos Humanos		
G4-HR12	G	PP
SOCIEDAD		
Comunidades Locales		
G4-SO1	G	SI
G4-SO2	G	SI
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	G	SI
G4-SO4	G	SI/PP
G4-SO5	G	DE
Política pública		
G4-SO6	G	CG
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	G	DE
Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8	G	DE
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G4-SO9	G	PP
G4-SO10	n.a.	n.a.
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11	G	SI

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	n.a	n.a
G4-PR2	n.a	n.a
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3	n.d.	n.d.
G4-PR4	G	SI
G4-PR5	G	SI
Comunicaciones de mercadotecnia		
G4-PR6	n.a	n.a.
G4-PR7	G	n.d.
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	E	DE
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	G	DE

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Indicador	Alcance	P.V.
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Empleo		
G4-LA1	G	SI
G4-LA2	G	SI
G4-LA3	G	SI
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
G4-LA4	G	SI
Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	G	SI
G4-LA6	G	SI
G4-LA7	G	SI
G4-LA8	G	SI
Capacitación y educación		
G4-LA9	G	SI
G4-LA10	G	SI
G4-LA11	G	SI
Diversidad e igualdad de oportunidad		
G4-LA12	G	GC
Igualdad de retribución entre mujeres y hombre		
G4-LA13	n.d.	n.d.
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	G	PP/SI
G4-LA15	G	PP/SI
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	G	SI

INDICADORES GRI SUPLEMENTO FINANCIERO		
Indicador	Alcance	P.V.
Impacto de productos y servicios		
G4-FS1	G	PP
G4-FS2	G	PP/SI
G4-FS3	G	SI
G4-FS4	G	SI
G4-FS5	G	SI
Carrera de producto		
G4-FS6	G	CA
G4-FS7	G	SI
G4-FS8	G	SI
Auditoría		
G4-FS9	G	SI
Gestión activa de la propiedad		
G4-FS10	n.d.	n.d.
G4-FS11	n.d.	n.d.
G4-FS12	n.a	n.a
Comunidad		
G4-FS13	G	SI
G4-FS14	G	SI
Salud y seguridad del cliente		
G4-FS15	G	PP
Comunicaciones de marketing		
G4-FS16	G	SI

ANEXO I: TABLA INDICADORES GRI DE MAPFRE 2014

INDICADORES DE PUERTO RICO					
ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.	ASPECTO	IND.
Indicadores de desempeño económico		Indicadores de desempeño social		Sociedad	
Desempeño económico	G4-EC1	Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32	Lucha contra la corrupción	G4-SO3
	G4-EC2		G4-EN33		G4-SO4
	G4-EC3	Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34		G4-SO5
	G4-EC4	Prácticas laborales y trabajo digno		Política pública	G4-SO6
Presencia en el mercado	G4-EC5	Empleo	G4-LA1	Prácticas de competencia desleal	G4-SO7
	G4-EC6		G4-LA2	Cumplimiento regulatorio	G4-SO8
Prácticas de adquisición	G4-EC9		G4-LA3	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9
Indicadores de desempeño ambiental		Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11
Materiales	G4-EN1	Salud y seguridad en el trabajo	G4-LA5	Responsabilidad sobre productos	
	G4-EN2		G4-LA6	Etiquetado de los productos y servicios	G4-PR4
Energía	G4-EN3		G4-LA7		G4-PR5
	G4-EN4	G4-LA8	Comunicaciones de mercadotecnia	G4-PR7	
	G4-EN5	G4-LA9	Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	
	G4-EN6	Capacitación y educación	G4-LA10	Suplemento GRI del sector financiero	
	G4-EN7		G4-LA11	Impacto de productos y servicios	G4-FS1
Agua	G4-EN8	Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	Impacto de productos y servicios Cartera de producto	G4-FS2
Biodiversidad	G4-EN11	Evaluación de las prácticas laborales	G4-LA14		G4-FS3
	G4-EN12		G4-LA15		G4-FS4
	G4-EN13	Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16		G4-FS5
	G4-EN14	Derechos Humanos		G4-FS6	
Emisiones	G4-EN15	Inversión	G4-HR2	Cartera de producto Auditoría	G4-FS7
	G4-EN16	No discriminación	G4-HR3		G4-FS8
	G4-EN17	Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4		G4-FS9
	G4-EN18	Trabajo infantil	G4-HR5	Comunidad	G4-FS13
	G4-EN19	Trabajo forzoso	G4-HR6	Comunidad Salud y seguridad del cliente	G4-FS14
Efluentes y residuos	G4-EN23	Medidas de seguridad	G4-HR7		G4-FS15
	G4-EN24	Evaluación	G4-HR9	Comunicaciones de marketing	G4-FS16
	G4-EN26	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10		
Productos y servicios	G4-EN27		G4-HR11		
Cumplimiento regulatorio	G4-EN29	Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12		
Transporte	G4-EN30				
General	G4-EN31				



INFORME ANUAL 2014

 **MAPFRE** | PUERTO RICO

Responsabilidad
Social

Diseño y maquetación: **TAU DISEÑO**
www.taudesign.com

 **MAPFRE** | PUERTO RICO



INFORME ANUAL
2014

www.mapfrepr.com