



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

MAPFRE, S.A.



• C

José Manuel Martínez Martínez
PRESIDENTE



Madrid, 1 de septiembre de 2011

En nombre de MAPFRE, me complace reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial, fomentando nuestra participación en las ponencias y foros que se celebren al respecto y desarrollando con diligencia nuestras obligaciones como miembros del Comité Ejecutivo de la Red Española.

Desde nuestra incorporación al Pacto Mundial en 2004, MAPFRE ha realizado numerosas acciones de apoyo a esta iniciativa, fomentando el cumplimiento de los diez principios que integran el Global Compact, y dando testimonio de nuestra firme voluntad y de nuestro trabajo para afianzar el respeto por los derechos humanos, los derechos laborales y la protección del medio ambiente, así como la lucha contra la corrupción.

En 2010 hemos profundizado en la implantación de nuestra política de Responsabilidad Social: hemos revisado nuestro Mapa de Partes Interesadas, profundizado en la divulgación y práctica de los diez principios del Pacto Mundial, y hemos puesto singular énfasis en incrementar nuestra contribución para conseguir los Objetivos del Milenio.

MAPFRE seguirá promoviendo y fomentando que en todas sus actividades se integren estratégicamente políticas y soluciones de igualdad y conciliación, de no discriminación y de lucha contra la corrupción y por ello renovamos nuestro propósito de seguir apoyando y promoviendo lo que el Pacto Mundial representa en todos nuestros ámbitos de actuación.

Cordialmente;

José Manuel Martínez.



Información general

Perfil de la entidad: MAPFRE, S.A.

- *Dirección:* Paseo de Recoletos, 25
- *Dirección web:* www.mapfre.com
- *Alto cargo:* José Manuel Martínez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 08/04/2004
- *Número de empleados:* 36744
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Seguros
- *Ventas / Ingresos:* 20.400 millones de euros
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* No existen ayudas de este tipo
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Mediadores /Colaboradores
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* En 2010 MAPFRE ha revisado y modificado su Mapa de Partes Interesadas, superando el simple criterio de relación contractual (cuyo cumplimiento es inexcusable), y teniendo en cuenta su influencia, el trabajo que desarrollan y la colaboración que prestan para el cumplimiento de los planes derivados de la actividad empresarial. Partes interesadas: Nivel 1: Son las primeras afectadas por las decisiones estratégicas de la organización, y viceversa. La capacidad de influencia mutua es "inmediata". En este nivel se incluye a: § Asegurados y clientes § Accionistas e inversores § Socios § Empleados § Representantes de los trabajadores/sindicatos § Mediadores/colaboradores § Proveedores Nivel 2: Son aquellas cuyas decisiones pueden tener impacto en la organización, pero resultan menos afectados por las decisiones. En este nivel se incluye a: § Gobiernos, Instituciones, Administraciones Públicas y organismos reguladores § Medios de comunicación § Sociedad/opinión pública § Asociaciones de consumidores y usuarios Nivel 3: Son aquellas a las que MAPFRE reconoce una mutua capacidad de influencia, pero cuyas decisiones estratégicas pueden o no impactar directamente y viceversa. En este nivel se incluye a: § La competencia § Asociaciones profesionales sectoriales § Tercer sector (asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, ONG)
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* 43 países
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* La información aportada para el Informe de Progreso corresponde a las actividades aseguradoras desarrolladas por MAPFRE en el ejercicio 2010. Las políticas y procedimientos a los que se hace referencia en el Informe, son de obligado cumplimiento en el Grupo MAPFRE y por ello tienen carácter global. Para complementar esta información, se aportan ejemplos de políticas y acciones desarrolladas en los distintos países donde operamos, principalmente Argentina,



Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, Puerto Rico, Chile y México, que además de representar más del 80% del volumen de negocio asegurador, la información ha sido verificada por auditores externos. Fuera de los citados ejemplos, la información que se presenta es un extracto de las empresas de seguros de los 43 países en los que MAPFRE opera.

- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* La evaluación de la materialidad o relevancia de la información incluida ha sido realizada por el Comité de Responsabilidad Social, en su reunión de fecha 18 de octubre de 2010. Además, se han tenido en cuenta las observaciones de las partes interesadas con las que se relaciona el Grupo, obtenidas a lo largo del año por medio de los canales de comunicación que MAPFRE tiene establecidos formalmente con ellas. También se han considerado las indicaciones contenidas en los acuerdos y normas internacionales aplicables.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Además de la página Web de ASEPAM, el informe está a disposición de toda la organización en la Intranet del Grupo y en la página Web de la entidad - www.mapfre.com
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* •MAPFRE, entre las 20 empresas más deseadas para trabajar en España, según el Informe Merco Personas. MAPFRE BRASIL, entre las 20 mejores empresas para trabajar, según el Instituto Great Place to Work y la revista Epoca. •MAPFRE BRASIL, entre las 150 mejores empresas en prácticas corporativas en Gestión de Personas, según la editorial Gestao & RH. •MAPFRE COLOMBIA, tercera mejor empresa para trabajar, según el Monitor de Reputación Corporativa. •MAPFRE MÉXICO, en el ranking de las mejores empresas para trabajar, según el Instituto Great Place to Work. •MAPFRE MEXICO, empresa modelo de Equidad de Género, según el Instituto Nacional de las Mujeres. •MAPFRE PARAGUAY, entre las 100 mejores empresas para trabajar en Latinoamérica, según el Instituto Great Place to Work. •MAPFRE, distinguida con 10 premios en el XVI concurso Sectorial de detección de Fraudes de ICEA. •MAPFRE, primera empresa del ranking de aseguradoras multirrama en Internet, según Capgemini. •MAPFRE FAMILIAR, mejor aseguradora dental según Spanish Publishers Associates. •MAPFRE FAMILIAR, Premio « Mejores Prácticas en accesibilidad » de la Fundación Konecna, por el desarrollo del sistema de comunicación para la prestación de servicios de asistencia en carretera y hogar a personas con discapacidad auditiva. •El servicio Auto-Puerta a Puerta, una de las 100 mejores ideas empresariales de 2009, según Actualidad Económica. •Póliza Y-CAR, mejor seguro del año según la revista Inversión. •El modelo de seguridad integral de MAPFRE, caso de éxito para Gartner. •MAPFRE ASISTENCIA, Premio Golden Service al mejor proveedor de Asistencia en carretera en China. •MAPFRE ASISTENCIA, Compañía del Año de la Industria del Motor en Reino Unido, por el Instituto de Gestión del Transporte de Reino Unido.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* MAPFRE cuenta con diversos canales de comunicación con todas sus partes interesadas, que le permiten conocer las necesidades de las mismas y así poder incorporarlas a su



gestión. El Informe Anual de Responsabilidad Social cuenta con capítulos donde se detallan estos canales con las diferentes partes interesadas. (www.mapfre.com)

- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* MAPFRE es un grupo español independiente, que desarrolla fundamentalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en más de 40 países. La matriz del Grupo es la sociedad holding MAPFRE S.A., cuyas acciones cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona, y forman parte de los índices IBEX 35, Dow Jones Stoxx Insurance, Dow Jones Sustainability World Index, MSCI Spain, FTSE All-World Developed Europe Index, FTSE4Good y FTSE4Good IBEX. La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a FUNDACIÓN MAPFRE, lo que garantiza la independencia del Grupo y su estabilidad institucional. FUNDACIÓN MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Seguridad Vial, Prevención, Salud y Medio Ambiente. ([Descargar documento](#))
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) El CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN de MAPFRE S.A. es el órgano superior de dirección y supervisión del conjunto del Grupo. Cuenta con una COMISIÓN DELEGADA -a la que corresponde dirigir y supervisar la gestión ordinaria del Grupo en sus aspectos estratégicos, operativos y de gestión. La Política y los principios de Responsabilidad Social de aplicación en todo el Grupo MAPFRE han sido aprobados por el máximo órgano de decisión de la empresa. Igualmente y de forma anual, el presidente renueva el compromiso del Grupo respecto de los Diez Principios del Pacto Mundial.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* Hasta la fecha, la implantación del modelo, política y actuación del Grupo en materia de Responsabilidad Social ha sido aprobada y apoyada por los máximos órganos de gobierno de la entidad. El presidente SI ocupa un cargo ejecutivo.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) MAPFRE es miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial y colabora activamente en todos los programas, jornadas e iniciativas que desde la misma red se promueven.

Más información

- *Notas:* En MAPFRE, la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial se hace en relación con el Modelo de Grupos de Interés definido para el Grupo.
- *Dirección web:* <http://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* En MAPFRE, la aplicación de los 10 Principios del Pacto Mundial se hace en relación con el Modelo de Grupos de Interés definido para el Grupo.
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-



- *Responsable:* Clara Bazán / David Pérez Piñeiro / Susana Rodríguez
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



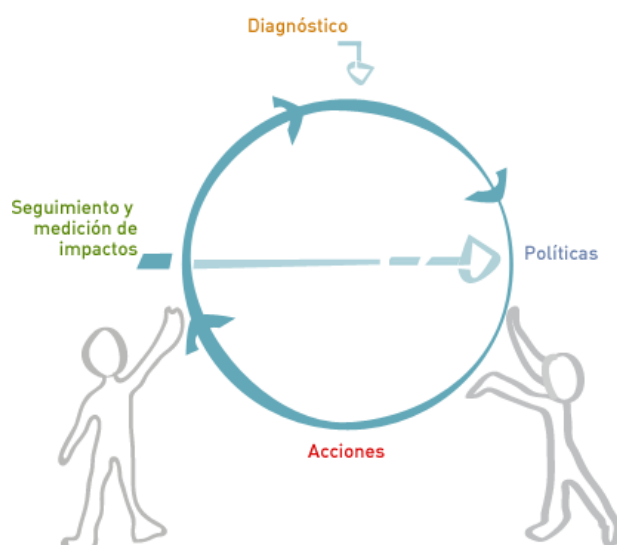
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: SI

Implantación: Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual.

MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG)¹ están incluidos en parte en los Riesgos Operacionales, y en parte en los Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

Objetivos: Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida y mejorar los procesos establecidos hasta el momento.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)



Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se aprueba en MAPFRE el Código Ético y de Conducta, norma de obligado cumplimiento para todo el Grupo y que tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de MAPFRE y de las personas que la integran, en base al respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar su trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Además, el Principio 1 de la Política de Actuación de Responsabilidad Social del Grupo, que reconoce, entre otros aspectos, la responsabilidad que corresponde a las entidades del Grupo en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas y jurídicas con las que se relaciona y con la sociedad en general.

Por otro lado, el Principio Institucional de Actuación Ética y Socialmente Responsable del Código de Buen Gobierno, del que emana tanto la Política de Responsabilidad Social como el Código de Conducta.

Además hay que tener en cuenta la adhesión de MAPFRE, de forma expresa, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programm), asumiendo de forma efectiva los compromisos con los derechos humanos y el desarrollo sostenible que dichos pactos implican. (www.mapfre.com)
Ver doc. adjunta

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dedica 310 empleados al seguimiento y control de la calidad. Se hace un seguimiento especial de la calidad del servicio telefónico mediante la realización de encuestas entre los clientes, midiendo cuestiones como el nivel de resolución, calidad percibida, soluciones ofrecidas, etc.
Asimismo se realizan controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo.

Ejemplos de algunos países donde operamos.

Algunos ejemplos más de los canales de atención al cliente y las medidas adoptadas respecto a las sugerencias, propuestas y quejas de los mismos, fuera de España son:

MAPFRE Chile: Se realizan encuestas de satisfacción a clientes. Las sugerencias obtenidas son informadas a las Unidades



involucradas para su análisis y posterior implementación.

MAPFRE El Salvador: En gran medida, las sugerencias de los clientes se toman en cuenta para mejorar el servicio prestado, ya que son ellos los que indican cuando acertamos en nuestro servicio o cuando debemos ajustarnos para lograr un servicio de excelencia.

MAPFRE Perú: La Unidad de Riesgos evalúa trimestralmente los procesos, obteniendo los datos que provienen del SI24 y del Tronador (Sistemas Informáticos) y de los datos de percepción que se obtienen a través de encuestas de clientes internos, externos y red agencial, evaluando diversos procesos. Los datos de calidad de todas las áreas se consolidan en un solo bloque, del que se determina un Índice de Calidad Global de la empresa.

Por citar algún ejemplo, en el Departamento de Emisión se mide el tiempo que demora la emisión de la póliza desde la recepción de la solicitud hasta que se imprime la misma y tiempo de anticipación con que se renueva respecto de su inicio de vigencia.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE cuenta con un Comité de Ética para garantizar la aplicación del Código de Ética y de Conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento.

El Comité de Ética tiene las siguientes competencias:

-Consultivas: resolver las consultas de interpretación de los principios y las pautas de actuación contenidas en el presente Código y asesorar sobre la forma de actuar en determinadas situaciones.

-Resolutivas: analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código.

-De Vigilancia: velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación.

-Promotoras: difundir y promocionar entre los empleados los valores y las normas de actuación que se establecen en este Código.

Además, MAPFRE dispone de un Comité de Responsabilidad Social bajo la coordinación de la Dirección de Responsabilidad Social, que integra las principales áreas y unidades de la compañía relacionadas con la RSE y que tiene, entre otras competencias, la elaboración del informe de responsabilidad social del Grupo conforme a los criterios establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) y su mejora permanente, así como el seguimiento de las políticas desarrolladas en el año.

Entre las competencias principales del Comité, está el análisis del Informe de Recomendaciones Independiente realizado por los auditores externos e internos y la elaboración de un Plan de Actuación que presenta para su aprobación ante el Comité de Auditoría del Grupo.



Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Buen Gobierno, de obligado cumplimiento en todo el Grupo, establece entre sus Principios Institucionales la actuación ética y socialmente responsable en relación con sus asegurados, accionistas, clientes y público en general, entre otras exige:

“Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los accionistas, clientes y público en general” (página 18_CBG)

El Código de Buen Gobierno también prevé como Principio Empresarial la “alta calidad en el servicio a los clientes en todos los sectores de actividad y mercados en que opera el Grupo por razones éticas y como medio más eficaz de conseguir su fidelización” (página 27_CBG)

Igualmente, el Código Ético y de Conducta señala en su artículo 3.2.2, entre otras cuestiones que:

ü Todos los empleados deben tener como prioridad conseguir la excelencia en la calidad del servicio y en la atención al cliente interno y externo, gestionando con rapidez y rigor el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

ü Todos los empleados de MAPFRE deben esforzarse por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas eficientemente, para lo cual deben facilitar información clara y veraz sobre los productos y servicios.

Además, el Código Ético y de Conducta en relación con la información y protección de datos de carácter personal, establece que:

MAPFRE tiene establecida una política de seguridad de la información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la misma. La información de MAPFRE es propiedad de la empresa y es esencial para el desarrollo y el éxito de su actividad

En consecuencia: Toda la información de MAPFRE relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole parecida debe ser considerada confidencial y tratada como tal.

-El tratamiento de datos de carácter personal debe realizarse garantizando el derecho a la intimidad de las personas y con sujeción a la normativa sobre datos de carácter personal.

-Todos los empleados de MAPFRE deben adquirir el compromiso de confidencialidad mediante la firma de la cláusula de confidencialidad establecida al efecto.

Por respeto a los clientes, MAPFRE manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.

A pesar de este comportamiento ético, en España, los productos y servicios aseguradores de MAPFRE, por su tipología, no afectan a la salud y seguridad de sus clientes. MAPFRE aplica lo dispuesto en la Ley del Contrato de Seguros (LCSEG) y demás normativa aplicable en este sentido.

Además, en España la empresa aplica en todo el Grupo lo dispuesto en la Guía de Buenas Prácticas en materia de transparencia y publicidad de UNESPA



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: En base al Sistema de Gestión de Riesgos detallado como diagnóstico para evaluar los diferentes riesgos de la empresa, MAPFRE cuenta con un Sistema de Control Interno, vinculado directamente con esta gestión.

El Sistema de Control Interno de MAPFRE -además de facilitar un correcto cumplimiento de las normas legales vigentes en los países en los que está presente- genera valor añadido para el Grupo en la medida en la que permite mejorar su gestión, la eficacia y eficiencia de los procesos de negocio, y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

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

El modelo del Control Interno adoptado posee un enfoque eminentemente práctico, considerando que un sistema de Control Interno representa una oportunidad para mejorar:

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

De acuerdo con el modelo adoptado, existe una relación directa entre los objetivos que la entidad desea lograr y los componentes de la gestión de riesgos y mecanismos de control establecidos.

En MAPFRE existen dos órganos encargados de establecer y supervisar los dispositivos de control:

- Consejo de Administración y Comisión Delegada: Los Órganos de Gobierno del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios la exposición al riesgo de las Unidades. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar dicha exposición, tales como los niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.
- Comité de Riesgos y Solvencia II: Tiene la finalidad de coordinar la elaboración de modelos de capitales propios e ir



adoptando en el Grupo las medidas necesarias para la aplicación del futuro régimen de solvencia.

Por otra parte, la Comisión de Auditoría y Control Institucional tiene entre sus competencias la de velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno de MAPFRE y la aplicación efectiva de los principios de Actuación Ética y Socialmente Responsable y Humanismo en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE.

Con carácter general, MAPFRE cuenta con un Comité de Ética para garantizar la aplicación del Código de Ética y de Conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento.

Además, en España, la Dirección General de RR.HH. y Medios y la Representación legal de los trabajadores, velan porque se cumpla lo establecido en el Convenio laboral de MAPFRE Grupo Asegurador (2010-2013).

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: *Los principios éticos por los que se rige la entidad están al alcance de todos los empleados del Grupo MAPFRE, principios que están recogidos en el Código de Buen Gobierno y en el Código Ético y de Conducta, en la intranet.*

Existen canales de comunicación internos y externos para empleados (intranet y web corporativa)

En la Zona del Empleado ("En Persona") de la Intranet existe un apartado denominado "Debes Conocer", donde los empleados pueden consultar documentos como:

*Código de Buen Gobierno
Código Ético y de Conducta
Nuevo Estatuto de Auditoría Interna
Política de Auditoría Interna
Política de Continuidad de Negocio
Política de Control Interno
Política Medioambiental y Energética
Política de Responsabilidad Social
Política de Seguridad Corporativa
Política de Seguridad de la Información
Principios de Política Preventiva
Normas de Funcionamiento del Canal de Denuncias Financieras y Contables del GRUPO MAPFRE
Norma de Gastos
Norma de Uso de Internet
Norma sobre el Uso del Tabaco
Planes de Prevención
Aspectos Básicos sobre LOPD
Consejos de Seguridad en el uso de información de carácter personal*



Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso

Además, tanto en la Web Corporativa del Grupo como en la Intranet existe un apartado destinado a la Responsabilidad Social donde puede encontrarse tanto el Modelo de RSE, como los Principios de la Política de Responsabilidad Social vigentes.

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE BRASIL: El 100% de los empleados reciben y firman el código de conducta, en la admisión. (Proceso conducido por la Gerencia de Administración de Personas).

MAPFRE ARGENTINA: En el taller de Inducción Emprender (8 hs) se destina una hora para tratar el Código de Buen Gobierno del Grupo MAPFRE, hacer referencia a la adhesión, por parte de la compañía al Pacto Global de las Naciones Unidas, como así también a los derechos del empleado. Durante 2010, se destinaron 211 horas de formación. El porcentaje de empleados del total de la dotación al 31 de diciembre de 2010 es del 11%, ya que pertenece a los empleados que han asistido a dicho taller a lo largo de 2010.

MAPFRE COLOMBIA: Durante el año 2010, se realizó formación a todos los empleados del código de ética y del protocolo de acoso laboral.

Todos los nuevos empleados reciben la formación denominada agenda de entrenamiento.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

** Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0*

** Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0*

** Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0*

Implantación: Los productos y servicios aseguradores de MAPFRE no afectan a la salud y seguridad de los clientes.

El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.

Por ello no hemos tenido constancia en el año 2010 de se hayan producido demandas judiciales en este sentido

(Pág. 68. Informe Anual de Responsabilidad Social 2010)

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.



Respuesta: 47,2

Implantación: Uno de los tres pilares del modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE, es la contribución a la sociedad a través de actividades no lucrativas, de interés general que desarrolla a través de Fundación MAPFRE en todas sus áreas: Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Prevención, Salud y Medio Ambiente, y Seguridad Vial. Las cantidades empleadas en la realización de actividades fundacionales, incluyendo los gastos de administración de la Fundación, han alcanzado la cifra de 47.2 millones de euros, con incremento del 1,3 por 100 respecto del ejercicio anterior. Las cantidades empleadas en las distintas actividades fundacionales durante el ejercicio 2010 se han destinado principalmente a las relacionadas con la Cultura (37,3 por 100), la Seguridad Vial (16,9 por 100), la Acción Social (18,5 por 100), la Prevención, la Salud y el Medio Ambiente (16,7 por 100) y Ciencias del Seguro y Gerencia de Riesgos (10,6 por 100)

(Página 12. Informe Anual Fundación MAPFRE 2010)

Para más información al respecto ver la Web de Fundación MAPFRE (www.fundacionmapfre.com)

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Si, cada uno de los Institutos de la Fundación MAPFRE analiza y desarrolla los diferentes proyectos en función de su ámbito de actuación.

Para más información al respecto ver la Web de Fundación MAPFRE (www.fundacionmapfre.com)

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Describalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0


Implantación: En España, el personal de seguridad pertenece a EULEN, entidad firmante del Pacto Mundial. Además, todo el personal dedicado a la vigilancia y protección de instalaciones ha recibido los planes de formación establecidos por el Ministerio del Interior, además de la formación específica adaptada a las necesidades de MAPFRE.

Se ha verificado satisfactoriamente que, además de en España, el personal de seguridad ha sido formado en las entidades de MAPFRE en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, EE.UU., México y Puerto Rico.

(Pág. 79. Informe Anual de Responsabilidad Social).



• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|--|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Clientes | Falta de comunicación y transparencia | |
| | Incumplimiento de la Ley de Protección de datos (LOPD) | |
| Empleados | Falta de comunicación | |
| | Falta de formación | |
| Proveedores | Falta de comunicación | |
| | Falta de formación | |



| Políticas | | |
|-------------------|---|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | <p>Código de conducta</p> <p>Código Ético</p> <p>Política de calidad</p> <p>Política de RSE</p> <p>Política o Sistema de atención al cliente</p> <p>Políticas internas de gestión</p> | <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> |
| Empleados | <p>Código de conducta</p> <p>Código Ético</p> <p>Plan RSE</p> <p>Política de RRHH</p> <p>Política de seguridad y salud laboral</p> <p>Políticas internas de gestión</p> <p>Reglamento interno</p> | <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> |
| Proveedores | <p>Código de conducta</p> <p>Código Ético</p> <p>Política de RSE</p> | <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> <p>Continuar trabajando en el cumplimiento de la normativa interna establecida</p> |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | RSE | Desarrollo y mejora de los productos dirigidos a colectivos desfavorecidos |
| Empleados | RSE | Continuar con la implantación del Sistema de Gestión del Desempeño |
| Proveedores | RSE | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |

| Seguimiento | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Buzón de sugerencias | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Comité de seguimiento y RSE | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Encuestas | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Servicios de atención al cliente | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| Empleados | Teléfono de denuncias/quejas | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Auditorías | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Buzón de sugerencias | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Canales de comunicación | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Comisión interna de control o Comité ético | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Dirección de RRHH | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Encuesta | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| Proveedores | Protocolos Prevención acoso y PRL | Mejora de los mecanismos de seguimiento indicados |
| | Auditorías | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas Desarrollo y mejora de las cláusulas |



| | | |
|--|---|---|
| | Buzón de denuncias | establecidas |
| | Cláusulas en contrato | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |
| | Encuestas y cuestionarios | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |
| | Evaluación Departamento de compras | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |
| | Procedimiento de gestión de incidencias | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |
| | Seguimiento Código de conducta | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |
| | Sistema Clasificación proveedores | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas |



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes tipos de riesgo se han agrupado en cuatro áreas o categorías, uno de ellos tiene que ver directamente con la cadena de suministro, los Riesgos Operacionales, que incluye veintitrés tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.

Riesgos Operacionales

La identificación y evaluación de Riesgos Operacionales se realiza a través de Riskm@p, aplicación informática desarrollada internamente en MAPFRE, a través de la cual se confeccionan los mapas de riesgos de las entidades en los que se analiza la importancia y probabilidad de ocurrencia de los diversos riesgos.

Asimismo, Riskm@p, se establece como la herramienta corporativa para el tratamiento de las actividades de control (manuales de procesos, inventario de controles asociados a riesgos y evaluación de la efectividad de los mismos).

El modelo de gestión del riesgo operacional se basa en un análisis dinámico por procesos de negocio, de forma que los gestores de cada área o departamento identifican y evalúan, los riesgos potenciales que afectan a los siguientes procesos: Desarrollo de productos, Emisión, Siniestros / Prestaciones, Gestión administrativa, Actividades comerciales, Recursos humanos, Comisiones, Coaseguro / Reaseguro, Provisiones técnicas, Inversiones, Sistemas tecnológicos y Atención al cliente. Inversiones, Sistemas tecnológicos y Atención al cliente.

Objetivos: Continuar trabajando en una serie de requisitos propios, que incluyan cuestiones de responsabilidad social y que sean comunes para la relación de MAPFRE con sus proveedores.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales. MAPFRE, a su vez, les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece su normativa interna de contratación y siguiendo los criterios que derivan del Principio Institucional de Actuación Ética y Socialmente Responsable del Código de Buen Gobierno de MAPFRE.

Además, en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, en el apartado 3.2.3 titulado "relación con proveedores", se regulan los parámetros en que deben basarse las relaciones con los proveedores:

3.2.3 Relación con proveedores.

Para MAPFRE, las relaciones con los proveedores deben basarse en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, garantizándose, además de una actuación socialmente responsable, la transparencia, la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establezca en cada momento la normativa interna de contratación.

En consecuencia:

-La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

-No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.

-Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

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

Además, desde la aprobación de la Política de Actuación en Responsabilidad Social y de la Política Medioambiental y Energética, MAPFRE se ha comprometido públicamente con los siguientes principios y objetivos:

-Principio 5 de la Política de Responsabilidad Social: Desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor,



impulsándolas principalmente a través de los procesos de selección y contratación de suministradores, proveedores y colaboradores, y haciendo copartícipes a estos en la aplicación de la Política de responsabilidad Social del grupo.

-Principio 6 de la Política de Responsabilidad Social: 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 práctica de gestión ambiental de MAPFRE entre proveedores y contratistas de bienes y servicios.

-Política Medioambiental y Energética: Materializado por la integración del medio ambiente y la energía en el negocio, entre otros, mediante la aplicación de criterios medioambientales y energéticos en los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que puedan ejercer impactos medioambientales, tales como la selección de proveedores.

Por otra parte, las filiales de MAPFRE en el exterior definen la gestión de su relación con los proveedores, estableciendo sus políticas en base a los principios de actuación de la Política de Responsabilidad Social del Grupo.
Consultar doc. adjunto

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: El Grupo distingue tres categorías de proveedores con los que tiene diferentes tipos de relación:

- Proveedores de bienes y servicios de carácter general (material y mobiliario de oficina, papelería e impresos, servicios de correo, mensajería, valijas y reprografía, servicios de gestión documental y archivo, compras de marketing).
- Proveedores de bienes y servicios específicos de cada actividad operativa, fundamentalmente relacionados con la atención de siniestros (reparaciones de automóviles y hogar, prestación de servicios sanitarios, servicios de atención en carretera, etc.) que son gestionado por Unidades y Sociedades Operativas de acuerdo con las normas generales que establece el Departamento Central de Medios.
- Proveedores de bienes y servicios tecnológicos (hardware, software, comunicaciones), que se relacionan con MAPFRE a través de la Dirección General de Tecnologías y Procedimientos.

Con carácter general, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas web, plataformas telefónicas propias o concertadas, y líneas telefónicas específicas, aunque existen responsables de proveedores específicos para cada área de negocio y para bienes y servicios tecnológicos que gestionan la relación con los mismos. De esta forma, además de los canales específicos diseñados para cada tipo de proveedor, existe una comunicación permanente y periódica de MAPFRE con dicho colectivo. Merecen destacarse como canales especialmente significativos los siguientes:

- El Portal de MAPCOL para proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil
- El Portal INFOCOL, a través del cual los proveedores de prestaciones patrimoniales mantienen una comunicación



permanente con MAPFRE FAMILIAR.

- El Servicio de Atención al Profesional Sanitario, dirección de correo electrónico para estos proveedores en la web de MAPFRE, y el Servicio Telefónico de Atención al Profesional, mediante los que los profesionales sanitarios pueden obtener todo tipo de información para el desarrollo de su actividad.

- El sistema de auto facturación, tramitación de incidencias y consulta de facturación vía web utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA.

- La plataforma operativa FUTURA para la gestión de Asistencia, que integra en el proceso al cliente y al proveedor, y permite realizar una mejor gestión de flotas. Esta tecnología ya está implantada en la mayor parte de Europa y América Latina.

Consultar doc.adjunto

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 0 %

Implantación: No disponemos de este dato.

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

§ La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

§ No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos establecidos en dicho Código.

§ Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE, salvo los regalos de cortesía de valor simbólico o de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

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

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



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

En algunas entidades, como en MAPFRE FAMILIAR o el Departamento Central de Medios, los candidatos que no son seleccionados como proveedores, pero cumplen los criterios requeridos, pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales de modo que en el futuro se pueda recurrir a sus servicios.

Con independencia de estos criterios generales:

•MAPFRE FAMILIAR ha establecido un Procedimiento de Selección para los proveedores sanitarios que tiene en cuenta, además de los criterios de calidad y acreditación, los estándares establecidos para cada especialidad y localidad en función del número de asegurados, habitantes y necesidades comerciales. En el caso de hospitales además se tienen en cuenta la oferta asistencial en la localidad y la cartera de servicios. MAPFRE ASISTENCIA aplica criterios técnicos en sus diferentes procesos de selección, en función de las diferentes tipologías de proveedores: grúas, vehículos de alquiler, centros médicos, peritos, talleres de reparación, traslado sanitario, etc.

Merecen también destacarse los procedimientos de selección de proveedores de bienes y servicios de actividades operativas de Argentina (Sistema de Cotizaciones en línea y Comité de Compras), las herramientas de gestión de proveedores utilizadas en Brasil (Solicitud de Propuesta y Solicitud de Cotización), la normativa de Registro y Evaluación de Proveedores desarrollada en Colombia, el Comité de Credenciales para el área de Salud en Puerto Rico, y el Manual de Políticas de contratación de proveedores de Nicaragua.

•En lo referido a los procesos de selección de proveedores de bienes y servicios de carácter general, destacan la Política de Abastecimiento de Argentina, el Manual de Procesos Logísticos utilizado en Colombia, la Política de Adquisición establecida en México, el Manual de Políticas de Compra de Chile, y el sistema de subastas electrónicas desarrollado en Perú.

•La Dirección General de Procedimientos y Tecnologías ha desarrollado una política de selección específica para sus proveedores, a través de la cual ha definido un Mapa de Proveedores; y también son destacables en esta área la Normativa y las Disposiciones aplicadas en México, y los sistemas de Solicitud de Propuesta y Solicitud de Cotización de Brasil.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0 %


Implantación: No disponemos de este dato


Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)


Respuesta: 0


Implantación: No tenemos constancia de que existan quejas

• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | | |
|---|--|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| Proveedores | Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos Realizar compras cuya cadena de suministro incumpla los Derechos Humanos | | |

|  Políticas | | | |
|---|---|--|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| Proveedores | Código ético comercial Política de RSE | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas | |

|  Acciones | | | |
|--|----------|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos | |
| Proveedores | RSE | Desarrollo y mejora de las cláusulas establecidas | |

|  Seguimiento | | | |
|---|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| Proveedores | | | |



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales. MAPFRE reconoce a la representación sindical como parte interesada de sus trabajadores.

En MAPFRE hay 23.543 empleados cubiertos por convenios colectivos en 9 países, un total de 56,7 por 100 de plantilla representada. En España, en el año 2010 la representación sindical de las empresas de seguros del Grupo alcanzaba al 92,7 por 100 de la plantilla, y a lo largo de este ejercicio se han celebrado con plena normalidad y ausencia de conflictos 6 procesos electorales.

En el año 2010, tras nueve meses de negociación con la representación legal de los trabajadores, se han firmado el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador 2010-2013, y el Plan de Igualdad, que afectan a 10.000 empleados en España.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE Argentina:

En MAPFRE ARGENTINA hay 1771,9 empleados cubiertos por convenios colectivos. Es decir, un total de 91,34 por cada 100 trabajadores de plantilla representada.

Además, existen delegados sindicales que representan a trabajadores amparados por los convenios colectivos de trabajo de Seguros y de Camioneros. La comunicación con las comisiones internas se realiza en forma directa. En este marco, los canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores son de dos tipos: interna, a través de la



Dirección de Recursos Humanos y RESPONSABILIDAD SOCIAL; y externa, por medio de la Asociación Argentina de Compañías de Seguros.

Objetivos: MAPFRE continuará trabajando para mejorar los canales de comunicación con sus empleados y así poder dar respuesta con la máxima eficacia a los posibles cuestiones que surjan



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Buen Gobierno, norma de obligado cumplimiento para todo el Grupo, establece en uno de sus Principios Institucionales, la Actuación ética y socialmente responsable como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general.

Dos de los principios de la Política de Responsabilidad Social del Grupo, que tiene alcance internacional, hacen referencia tanto al cumplimiento de las leyes, como a las relaciones laborales, así:

Principio 1:

Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

Principio 3:

Respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales, procurando un entorno de trabajo saludable y seguro, además de la formación necesaria y adecuada al trabajo que desarrolla cada empleado; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, orientación sexual, raza o condición; favorecimiento de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso.

Además, MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, cumpliendo con la normativa aplicable en cada uno de los países, y mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos



MAPFRE BRASIL: Se desarrolla un Informe de Sostenibilidad a partir del marco del Global Reporting Initiative (GRI). A partir del análisis de indicadores se hace el diagnóstico de la empresa para identificar posibles fallos en el desempeño social de la empresa relacionados con prácticas laborales, trabajo decente, derechos humanos y sociedad.

Además de las normas del Grupo MAPFRE de obligado cumplimiento, para disminuir posibles riesgos en materia de derechos humanos, MAPFRE Brasil sigue el Código de Conducta y Buenas Costumbres, que garantiza, entre otras cuestiones, la libertad sindical (todos los empleados están incluidos en los convenios de negociación colectiva) y la gestión de la diversidad. Esta gestión trata de cuestiones como accesibilidad universal y difusión de una cultura innovadora y sostenible de valoración de la diversidad y promoción de la igualdad. Además, también trata cuestiones como: inclusión en el mercado laboral, y autonomía socio-económica de personas con discapacidad y grupos históricamente discriminados.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: Los canales más frecuentes de comunicación con los empleados en MAPFRE son el Portal Interno (Intranet), el Correo Electrónico, los boletines virtuales y las revistas (El Mundo de MAPFRE y las revistas editadas en los diferentes países en la que el Grupo está presente).

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

Como ejemplo en España en el año 2010 se han publicado en esta zona 108 noticias, se ha reforzado la comunicación con el envío por correo electrónico de 23 boletines quincenales que recogen las noticias de mayor interés, se han realizado 22.273 gestiones a través del Autoservicio, y se ha respondido a 9.721 consultas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: En España:

En España, los principales canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores, establecidos en el Convenio Colectivo, son los siguientes:



§ Comisión mixta, encargada de la interpretación del Convenio y del establecimiento de criterios sobre el Fondo de Ayuda al Empleado.

§ Comisión de desarrollo profesional, órgano de participación en cuestiones relacionadas con el desarrollo profesional de los empleados.

§ Comisión de igualdad de oportunidades, cuya función es promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida personal y laboral, y protección de la dignidad de los trabajadores.

§ Comisión de control del plan de pensiones, que desempeña las funciones propuestas en la Ley y para este órgano.

§ Comité de seguridad y salud, órgano de participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

A lo largo del año 2010, como consecuencia del proceso de negociación del Convenio MAPFRE, las comisiones derivadas de dicho convenio no han tenido actividad; sin embargo, se han mantenido numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, además de las reuniones propias de la negociación del convenio, y se les ha proporcionado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.


Cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considera oportunas, y de una cuenta de correo electrónico. En el año 2010 se han realizado 30 comunicaciones. Los representantes de los trabajadores han dispuesto de un total de 115.755 horas, y de una subvención de 75.000 euros para la realización de sus actividades.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)


Respuesta: SI


Implantación: Si, los canales de comunicación son los indicados en la cuestión anterior (P3C212)


• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |



|  Políticas | | |
|---|----------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Código de conducta | Continuar con la implantación de las políticas |
| | Convenio colectivo | Continuar con la implantación de las políticas |
| | Política de comunicación interna | Continuar con la implantación de las políticas |
| | Política de RRHH | Continuar con la implantación de las políticas |
| | Política de RSE | Continuar con la implantación de las políticas |

|  Acciones | | |
|---|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Mejora y actualización de los canales de comunicación establecidos |

|  Seguimiento | | |
|---|---|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Buzón de sugerencias | Mejora y actualización de los canales de comunicación establecidos |
| | Encuestas y cuestionarios de satisfacción | Mejora y actualización de los canales de comunicación establecidos |
| | Evaluaciones anuales | Mejora y actualización de los canales de comunicación establecidos |
| | Reuniones de equipo | Mejora y actualización de los canales de comunicación establecidos |



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo forzoso o no consentido, debido al tipo de actividad que realiza MAPFRE no representa un riesgo para la compañía. Además, en el Código de Buen Gobierno y en el Código Ético y de Conducta, así como en la Política de Responsabilidad Social del Grupo se establecen principios que abogan por el respeto a los derechos laborales, equidad en las relaciones y estabilidad en el empleo, que afectan a todas las decisiones de la organización.

Así, el Código de Ética y de Conducta señala

“MAPFRE está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A tal efecto, MAPFRE no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzados y garantiza la libertad de asociación, de opinión y expresión de sus empleados.

En consecuencia, el respeto de MAPFRE hacia los derechos laborales deberá proyectarse en todas las actuaciones profesionales de sus empleados.”

(Artículo 3.1.1 del Código Ético y de Conducta)

El alcance de las normas citadas es global, por lo que, además de su aplicación en España, los principios y valores que guían el comportamiento de los empleados es de estricto cumplimiento en los países en los que operamos.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración



de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Convenio MAPFRE, Grupo Asegurador 2010-2013, establece en su capítulo VIII todo lo relacionado con el tiempo de trabajo. La jornada laboral y su distribución, vacaciones, reducción de jornada, premisos y excedencias.

En el capítulo VII, todo lo relativo a las retribuciones, y en el capítulo IX lo relativo a la seguridad y salud en el trabajo.

En el capítulo XI se encuentran todos los beneficios sociales de la empresa, que están muy por encima de la media del sector.

Además, existe un Comité de Seguridad y Salud que tiene competencias en todos los centros de trabajo y sobre los empleados afectados por el convenio.

El Código Ético y de Conducta establece, relacionado con este aspecto, los siguientes apartados:

3.1. RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS:

3.1.1. Derechos Laborales.

3.1.2. Compromiso, Eficiencia y Desarrollo Profesional.

3.1.4. Igualdad de oportunidades y no discriminación.

3.1.5. Conciliación de la vida laboral y personal.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: De forma permanente MAPFRE tiene establecidos mecanismos para la prevención del trabajo forzoso.

*Existe una Comisión de Igualdad de Oportunidades, en relación con la Comisión de Desarrollo Profesional, compuesta por 6 miembros, 3 por cada parte, designados de entre los componentes de la Comisión de Desarrollo Profesional. Actuará como secretario el de la Comisión de Desarrollo Profesional, pudiendo designar asimismo un secretario de actas, que no será miembro de la Comisión,
(Art. 48, Convenio MAPFRE)*

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)



Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE tiene 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 de la calidad. De forma general se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos, herramientas y cursos on-line y presenciales para proveedores, de forma que se facilite su labor y puedan mantenerse actualizados en cuanto a modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos u otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones. Merecen destacarse:

§ Los diversos cursos que se imparten en España a los proveedores de servicios en relación con la gestión de siniestros, como los de Gerentes de Empresas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Motocicletas, Metodología y Técnicas de Asistencia a Vehículos Industriales, y Reparación de Daños en Paneles de Aluminio. MAPFRE FAMILIAR imparte también formación específicos para los denominados Talleres Distinguidos, como son los Cursos de Bancada y Estiraje, de Reparaciones de Carrocerías de Automóviles y de Técnicas de Organización del Taller.

§ El Manual Operativo del Profesional Sanitario, que le facilita toda la información de interés para su relación con MAPFRE.

§ Los cursos impartidos a peritos de MAPFRE EMPRESAS en diferentes ramos como Avería de Maquinaria, Responsabilidad Civil de Administraciones Públicas, Judiciales, y Curso Básico de Investigación de Incendios.

§ Las acciones formativas para la gestión de servicios a través de la herramienta Futura de MAPFRE ASISTENCIA realizadas en Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, Grecia, México, Turquía y Venezuela, así como las jornadas específicas de automoción realizadas en Irlanda, Estados Unidos y Turquía, entre otros países.

§ Los cursos de formación para proveedores incluidos en la campaña "Amigos do Peito", en Brasil, orientada a Talleres y personal de Asistencia; los cursos de Trabajo Seguro en las Alturas, Tipos de Contratos, y Responsabilidad Civil, los tres impartidos en Colombia; la formación en servicio al cliente y aspectos técnicos a tasadores independientes en Estados Unidos así como los cursos de facturación para compañías de defensa legal en este país; los manuales para Proveedores y la formación comercial en salud de Puerto Rico; los cursos para proveedores de seguridad y vigilancia en Portugal; las reuniones formativas en Perú para los proveedores de servicios de asistencia; los cursos de atención y servicio al cliente para el área de Automóviles en El Salvador; y los cursos para la Red de Seguros de Personas en Guatemala.

Además, MAPFRE ofrece a sus proveedores el acceso a los cursos y congresos organizados por FUNDACIÓN MAPFRE y CESVIMAP (Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE), y les facilita información acerca de los principios institucionales y empresariales del Código de Buen Gobierno y la Política de Responsabilidad del Grupo mediante el portal MAPCOL, utilizado en España. En otros países se han realizado diferentes acciones para difundir estos últimos aspectos; en concreto en Argentina, donde los proveedores asumen como propios los Principios para una Gestión Responsable, se ha desarrollado una formación sobre Trabajo Decente en la Cadena de Valor e Inclusión Laboral, y en Brasil se han desarrollado talleres sobre sostenibilidad en los negocios.

MAPFRE Argentina:



Continuando con el ciclo de diálogo con proveedores, se realizó el segundo desayuno el 9 de marzo de 2010, con la intención de dar respuesta a las inquietudes surgidas durante el primer encuentro. Se trabajó en un piloto (en conjunto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación) para fomentar el trabajo decente en la cadena de valor. En la segunda parte, un proveedor compartió su experiencia sobre inclusión laboral de personas hipoacúsicas Promover el empleo de calidad en la cadena de valor de las distintas empresas que integran la Red de RSE y Trabajo Decente promovida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. La capacitación constó de 4 encuentros en los que se informó sobre Administración de Personal y Seguridad e Higiene en el trabajo. Los formadores provenían tanto del ámbito público como del privado (expertos provenientes de las distintas empresas integrantes de la Red).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

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

— La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

— No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos establecidos en dicho Código.

— Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

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

De acuerdo con dichos principios, la selección de los proveedores en general, y el seguimiento de sus contratos, se realiza con criterios objetivos, principalmente mediante concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/ precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado así como la adopción de prácticas responsables en sus empresas; así como, de forma especial, la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.



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

Los candidatos que no son seleccionados como proveedores, pero cumplen los criterios requeridos, pasan a formar parte del Listado de Proveedores Potenciales de modo que en el futuro se pueda recurrir a sus servicios.

(Pág. 59. Informe Anual de Responsabilidad Social 2010)

Objetivos: Trabajar para un mayor control en la cadena de valor

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dispone de dos principios institucionales establecidos en su Código de Buen Gobierno, y que son de aplicación a todas las entidades. Uno de ellos hace referencia a este tema: *Actuación ética y socialmente responsable*

El Código Ético y de Conducta, en el apartado 3.1.3 titulado "Respeto a las personas", hace referencia a este tema.

"MAPFRE considera que el respeto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta de sus empleados. Por ello, rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen"

El primer principio de la Política de Actuación de Responsabilidad Social de MAPFRE, ratifica el compromiso del Grupo con los derechos humanos.

MAPFRE cuenta con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa a través del cual se definen los principios y pautas de actuación que deben regir para prevenir, y, en su caso, corregir, este tipo de conductas.

Para garantizar la aplicación del código, se crea un Comité de Ética al que podrá recurrir, por escrito, cualquier empleado que observe alguna situación que pudiera incumplir las normas de conducta establecidas en el mismo.

Con carácter general, la Dirección General de Recursos Humanos y Medios y la Representación Legal de los Trabajadores., velan porque se cumpla lo establecido en el Convenio laboral de MAPFRE Grupo Asegurador 2010-2012.

Objetivos: Trabajar para un mayor control en la cadena de valor

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |

| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Código ético/conducta | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | Contrato de trabajo | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | Convenio colectivo | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | Normativa interna | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | Política de conciliación | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | Política de RRHH | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |
| | PRL | Continuar con la aplicación de las políticas establecidas. |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | RSE | Continuar el trabajo de la Comisión de Igualdad |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| Empleados | | | |



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Durante el 2010 no se tiene constancia de ningún tipo de actividad de la compañía que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dispone de dos principios institucionales establecidos en su Código de Buen Gobierno, norma de obligado cumplimiento para todo el Grupo, y que son de aplicación a todas las entidades.

En el Código de Ética y de Conducta, se establece

"MAPFRE está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas"

A tal efecto, MAPFRE no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzados y garantiza la libertad de asociación, de opinión y expresión de sus empleados."

El primer principio de la Política de Actuación de Responsabilidad Social de MAPFRE, ratifica el compromiso del Grupo con los derechos humanos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE, a través del Instituto de Acción Social de su Fundación realiza diversas acciones centradas en niños, jóvenes y adolescentes.

Con carácter global se han consolidado los proyectos de cooperación iniciados en años anteriores. Cabe destacar el programa Formando Comunidad, que tiene el fin de promover acciones encaminadas a dar apoyo a niños y jóvenes con mayores necesidades.

El eje principal de acción está basado en la Educación Integral, teniendo como otros pilares la nutrición y la salud. Integra más de 70 proyectos.

Básicamente, Fundación MAPFRE coordina desde su sede en España la actuación de las asociaciones que desarrollan el trabajo de campo. En cada uno de los países, un representante de Fundación MAPFRE, se encarga personalmente de visitar los proyectos y seguir el día a día de los mismos.

Más información en www.fundacionmapfre.com

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Esta información se indica en el apartado anterior (P5-C1-I1)

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: NO



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)



Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Con carácter general, se realiza una verificación inicial en el momento de la contratación, constatando que el proveedor cumple con todos los requisitos legales

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de dichos empleados que estén asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: En todos los países donde MAPFRE está implantada se cumple la legislación laboral. No hay menores trabajando en MAPFRE.


Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0


Implantación: En todos los países donde MAPFRE está implantada se cumple la legislación laboral. No hay menores trabajando en MAPFRE.


• Resumen de Implantación:

|  Diagnóstico | | |
|---|-------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | No tenemos riesgo | |



|  Políticas | | |
|---|--------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Código Ético | Desarrollo y mejora de los procedimientos establecidos |
| | Convenio colectivo | Desarrollo y mejora de los procedimientos establecidos |
| | Normativa vigente | Desarrollo y mejora de los procedimientos establecidos |
| | Política de RRHH | Desarrollo y mejora de los procedimientos establecidos |
| | Política de RSE | Desarrollo y mejora de los procedimientos establecidos |

|  Acciones | | |
|---|---------------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Acción social | Continuar con la sensibilización al colectivo de empleados. |
| | RSE | Continuar con la sensibilización al colectivo de empleados. |

|  Seguimiento | | | |
|---|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| Empleados | | | |



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

Dentro de los riesgos operacionales hay uno relativo a recursos humanos que trata los riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantillas.

Además, en el mes de enero de 2008, la Comisión Delegada de MAPFRE aprobó el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en MAPFRE, que actualmente se encuentra implantado en España. (Se adjunta documento)

Objetivos: Continuar en la implantación progresiva de sistema de evaluación y desempeño en todas las entidades donde operamos.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE dispone de principios institucionales en su Código de Buen Gobierno, norma de obligado cumplimiento para todo el Grupo, y que son de aplicación a todas las entidades. Uno de ellos hace referencia a esta cuestión:

- Actuación ética y socialmente responsable



Este principio implica la "equidad en las relaciones con quienes les prestan sus servicios como consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción y retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de su raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.

El Código Ético y de Conducta de MAPFRE, también norma de obligado cumplimiento en todo el Grupo, en su apartado 3.1.4 titulado "Igualdad de oportunidades y no discriminación" hace referencia a este tema.

El principio 3 de la Política de Responsabilidad Social de MAPFRE afirma el "respeto a la igualdad de oportunidades entre los empleados, su privacidad y su libertad de opinión; equidad en las relaciones laborales; retribución justa y estabilidad en el empleo evitando cualquier forma de persecución, de abuso o de discriminación; impulso de la conciliación de la vida personal y laboral; y rechazo expreso de la explotación infantil y del trabajo forzoso".

MAPFRE cuenta con una normativa interna de obligado cumplimiento que asegura el rigor, la objetividad y la igualdad de oportunidades en los procesos relacionados con los empleados y nuevo personal. El cumplimiento de esta normativa se somete a auditorías internas periódicas.

Sus principales objetivos son los siguientes

- Incorporar los candidatos más adecuados al perfil de cada puesto.
- Reducir al mínimo los márgenes de subjetividad
- Homogeneizar los procesos de incorporación
- Considera la selección como una fase crítica dentro de la política de Recursos Humanos

Además, MAPFRE se encuentra adscrita al Pacto Mundial, cuyo principio número 6 exige la abolición de prácticas de discriminación en el empleo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2010 se ha elaborado en España un Plan de Igualdad que ha sido negociado y firmado con la Representación Legal de los Trabajadores, cuyos objetivos son:

- Garantizar en el ámbito laboral de MAPFRE el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres, y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.
- Establecer un modelo de gestión en materia de igualdad que atraiga y retenga el talento, e incremente el compromiso mutuo entre la empresa y sus trabajadores.

Algunas de las medidas contenidas en este Plan de Igualdad son las siguientes:

- En materia de acceso al empleo y promoción: integración del principio de igualdad y no discriminación en todas y cada una de las fases del proceso de selección, en la identificación de talento y en los procesos de promoción.
- En materia de formación: realización de acciones de formación y comunicación para dar a conocer las políticas de igualdad y conciliación de MAPFRE, e integración de los principios de igualdad y no discriminación en la Norma de



Formación.

En materia de retribución: integración de los principios de igualdad y no discriminación en la política retributiva, y establecimiento de criterios específicos para retribución variable en empleados con reducción de jornada.

En MAPFRE trabajan 321 empleados con discapacidad. En España además, el Grupo tiene un protocolo para facilitar el cumplimiento de la cuota de reserva para personas con discapacidad establecida en la normativa legal. En cumplimiento de las medidas alternativas previstas en dicha normativa, en 2010 se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo por importe de 725.138 euros, y con Fundaciones por importe de 969.841 euros.

Desde el año 2009 MAPFRE tiene constituido un Grupo de Trabajo integrado por representantes de las distintas Unidades o Sociedades del Grupo, con la finalidad de abordar transversalmente la problemática de la discapacidad en todos los ámbitos de la organización. En el año 2010 se han establecido en este grupo tres líneas de trabajo:

- accesibilidad física.
- accesibilidad tecnológica.
- desarrollo de productos y servicios dirigidos al colectivo de personas con discapacidad.

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C211)

Directivos frente a empleados: 0 %

Directivos mujeres: 0 %

Directivos hombres: 0 %

Mujeres: 0 %

Hombres: 0 %

Mayores de 45 años: 0 %

Menores de 30 años: 0 %

Empleados no nacionales: 0 %

Empleados con contrato fijo: 0 %

Implantación: Ver doc.adjunta

[Descargar el documento adjunto](#) 



Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Toda esta información se encuentra disponible en los documentos señalados

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: Sí

MAPFRE cuenta con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa, que está a disposición de todos los empleados en la intranet, y que contempla las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y las medidas oportunas para solucionar los posibles conflictos e imponer en su caso las sanciones que pudieran corresponder. Dicho protocolo está implantado actualmente en 25 países. Además, en el año 2010 se han impartido charlas informativas, formativas y de sensibilización en los cursos corporativos para responsables y coordinadores, con un total de 205 asistentes.

El Código Ético y de Conducta, en el apartado 3.1.3 titulado "Respeto a las personas", hace referencia a este tema.

Para garantizar la aplicación del código, se crea un Comité de Ética al que podrá recurrir, por escrito, cualquier empleado que observe alguna situación que pudiera incumplir las normas de conducta establecidas en el mismo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)


Respuesta: 0

Implantación: No existen

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--------------------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Empleados | Ausencia de evaluación del desempeño | |

|  Políticas | | |
|---|-----------------------|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Empleados | Código ético/conducta | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |
| | Convenio colectivo | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |
| | Plan de igualdad | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |
| | Política de igualdad | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |
| | Política de RRHH | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |
| | Política de RSE | Continuar con el cumplimiento de las políticas establecidas |

|  Acciones | | |
|--|---|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Empleados | Creación o aplicación protocolo prevención de acoso | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Diagnostico de igualdad | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Formación | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Implantación del Plan de igualdad | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Medidas de género | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Plan de carreras | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Proyecto de inserción laboral | Continuar con la realización de las acciones indicadas |
| | Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades | Continuar con la realización de las acciones indicadas |



| Seguimiento | | |
|-------------------|------------------------------------|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Empleados | Informe anual | Continuar con la publicación de los datos |
| | Informe gobierno corporativo | Continuar con la publicación de los datos |
| | Intranet | Continuar con la publicación de los datos |
| | Memoria sostenibilidad | Continuar con la publicación de los datos |
| | Registros oficiales | Continuar con la publicación de los datos |
| | Web | Continuar con la publicación de los datos |



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: La responsabilidad medioambiental se ha extendido a los proveedores, estableciendo criterios de selección que valoran su comportamiento ambiental y la inclusión de cláusulas medioambientales en los contratos. También se ha incrementado la oferta a los clientes del Grupo de productos y servicios que propician comportamientos sostenibles. Finalmente, todas estas actuaciones se han propagado a la Sociedad a través de la participación en diferentes iniciativas de ámbito nacional e internacional, y de la colaboración con organismos y administraciones públicas para la promoción del comportamiento ambiental responsable.

Además, las cláusulas medioambientales figuran de forma sistemática en los pliegos de contratación, lo mismo que los criterios de sostenibilidad en las especificaciones de compra, y en las matrices utilizadas para las comparaciones de ofertas, con especial atención a los suministros corporativos de gran envergadura, como pueden ser los referidos a Ofimática. Dichas medidas son objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.

Por ello, se ha continuado avanzando en la sustitución de productos utilizados en el desempeño de las actividades del Grupo por otros más respetuosos con el medio ambiente: el papel de copias es libre de cloro (ECF), y dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad; el 99 por 100 de todo el papel consumido, que incluye impresos, agendas o carteles, dispone igualmente de certificado de explotación sostenible.

A lo largo de 2010 se ha desarrollado un proceso de gestión centralizada de impresión, a implantar en 2011 que optimizará el ahorro de papel y consumibles, a partir de una monitorización de los trabajos de impresión y del establecimiento, por defecto, de las configuraciones de ahorro de papel y consumibles que incorpora la mayoría de los equipos ofimáticos, que también disponen de las correspondientes medidas de eficiencia y ahorro energéticos.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C212)



Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE valora cuantitativamente los impactos medioambientales derivados de su actividad. Uno de los principales es el consumo de recursos, por lo que se ha continuado trabajando en medidas para lograr un menor consumo de recursos por empleado, entre las que merecen destacarse las siguientes:

§ *Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios existentes, y en el diseño y construcción de los nuevos.*

§ *Intensificación de la participación del Departamento de Ecoeficiencia y ahorro energético en el desarrollo de los Proyectos de los establecimientos de MAPFRE, en especial de aquellos en que, por causa de la concentración de instalaciones técnicas, el consumo de energía es un factor crítico para su explotación.*

§ *Realización de estudios de reducción de consumo energético a través de distintos tipos de sistemas o tecnologías.*

§ *Racionalización de horarios de funcionamiento de instalaciones en edificios.*

§ *Distribución de material divulgativo e informativo como continuación a las medidas de fomento de la reducción de los consumos de agua, papel y energía entre los empleados del Grupo.*

GESTIÓN DEL AGUA

En 2010 MAPFRE consumió 253.240 m³ de agua, lo que supone una disminución del 24 por 100 respecto a 2009. En sus instalaciones, el agua procede de la red sanitaria pública y se destina a usos sanitarios o de climatización salvo en los talleres, donde antes del vertido se realiza un tratamiento físico de separación de grasas. Así pues, la mayoría de los vertidos no tienen presencia de contaminantes químicos, ni requieren procesos de tratamiento específico, por lo que se realizan a redes de saneamiento municipal.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Como consecuencia de la actividad desarrollada en los centros de trabajo de MAPFRE, se generan residuos de diversas características cuya gestión es compleja dada la dispersión geográfica de la red comercial. Desde la finalización en 2007 del proceso de implantación de un sistema avanzado de logística inversa, la gestión de residuos del conjunto de MAPFRE ha experimentado en estos años un proceso de optimización y diversificación, y se han mantenido o mejorado los anteriores niveles de crecimiento de recursos gestionados.

MAPFRE ha seguido desarrollando la gestión de residuos de consumibles y aparatos eléctricos y electrónicos, a través de procesos de recuperación de activos. Esto ha permitido reducir los costes de gestión de los residuos mediante su compensación parcial con la venta de "materias primas secundarias". A ello hay que añadir la recuperación de plata procedente de la gestión de radiografías.

Resultado de estas actuaciones son las 845 toneladas de papel recicladas en 2010 y los 5.363 equipos ofimáticos fuera de uso gestionados, de los cuales 1.583 corresponden a donaciones a colegios, asociaciones y otras entidades o personas y 3.780 a reciclado con entrega a planta autorizada.

Entre las actividades de optimización llevadas a cabo, y prevaleciendo la reutilización frente al reciclado, se ha continuado participando con la Cruz Roja y la Fundación Entreculturas en la campaña de recogida de teléfonos móviles fuera de uso,



en la que los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, sociales y de educación en favor de los colectivos y países más desfavorecidos. La cantidad acumulada de móviles recogidos alcanza las 11.946 unidades.

En otra línea de actuación, las entidades CESVIMAP y CESVI RECAMBIOS han continuado trabajando en la gestión de los vehículos fuera de uso, para reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los mismos y facilitar un tratamiento no contaminante, así como para recuperar piezas, compuestos y materiales para nuevos usos. A mediados de 2010, CESVI RECAMBIOS alcanzó la cifra acumulada de 20.000 vehículos desmontados, de los que se extrajo más de 105.000 L de aceite, 1.500.000 L de combustible, más de 30.000 L de anticongelante y más de 10.000 toneladas de chatarra para su reutilización o reciclaje. En 2010 se han tratado en sus instalaciones 2.494 vehículos fuera de uso, y se han recuperado 68.980 piezas y componentes.

Ver doc. adjunta

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Políticas | | | |
|-------------------|-----------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Acciones | | | |
|-------------------|--|--|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos | |
| No especificado | Formación en el respeto del medio ambiente | Continuar con proyectos de sensibilización y formación medioambiental. | |
| | Sensibilización en materia medio ambiental | Continuar con proyectos de sensibilización y formación medioambiental. | |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| No especificado | | | |



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: En relación con el riesgo medioambiental, MAPFRE tiene definidas dos líneas de actuación:

- *Interna, con un fuerte compromiso medioambiental basado en tres pilares: la integración del concepto de sostenibilidad en el negocio; la gestión medioambiental y, por tanto de los impactos directos que genera por su actividad; y la promoción de la responsabilidad medioambiental.*

Para ello, MAPFRE tiene definida su Política Medioambiental y Energética, que ha sido revisada en 2010, y cuenta con un Comité de Seguridad y Medio Ambiente, encargado de su aplicación.

- *Externa, contribuyendo a la gestión eficiente del riesgo medioambiental en la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.*

En MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado de cualquier actividad desarrollada que pueda tener un impacto sobre el Medio Ambiente. Dichas normas se implantan a través de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la ISO 14001, así como de un Sistema de Gestión Energética de acuerdo a UNE EN 16001. La gestión de los riesgos medioambientales contribuye a la mejora del desempeño económico a través de un empleo más eficiente de los recursos energéticos, y de la mejora en el tratamiento de sus costes.

En 2010 se ha consolidado el proceso de implantación de dicho Sistema, de forma que un 43,74 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en 22 centros con certificado medioambiental ISO 14001, de los que dos tienen actividad no administrativa (talleres). También se ha conseguido el Certificado de Gestión Energética conforme a la nueva Norma UNE EN 16001 para dos de los edificios emblemáticos de MAPFRE: la Torre Olímpica de Barcelona, con una ocupación de más de 1.800 personas, de las que 457 son empleados de MAPFRE, y la sede central del Grupo, en Majadahonda, donde en la actualidad trabajan 943 personas, y que contaba anteriormente con un sistema de Gestión Energética según la Norma UNE 216301.

Para incrementar la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental y posibilitar la ampliación de estas actuaciones, se utilizan plataformas informáticas de acceso a documentos y registros ambientales, de gestión de proyectos, de identificación de requisitos ambientales, y de control administrativo de gestión de residuos, que permiten disponer de información continua sobre el estado de los indicadores relativos a la gestión de los residuos y la energía, así como de los proyectos y actuaciones en materia medioambiental y energética.

Según establece el Sistema de Gestión Medioambiental, en 2010 se han realizado 59 visitas de control a edificios del Grupo, en las que se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contienen propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales de cada centro de trabajo.

Objetivos: Continuar aplicando el Sistema de Gestión Medioambiental y ampliar su ámbito de actuación.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: El concepto de sostenibilidad, entendido como desarrollo de las actividades de forma responsable y respetuosa con el Medio Ambiente, ha estado presente en los valores de MAPFRE desde sus orígenes, y está recogido expresamente en su Código de Buen Gobierno.

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

1. Integración del Medio Ambiente en el negocio:

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

2. Gestión Medioambiental y energética:

- Cumplimiento de la legislación medioambiental y energética que es de aplicación a su actividad, así como otros compromisos adquiridos de forma voluntaria, y adopción de medidas para la mejora continua de su comportamiento a través del desarrollo de un Sistema Integrado de gestión Ambiental y Energética que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorías.
- Utilización de forma racional de los recursos minimizando los consumos de agua, papel y energía, reduciendo la generación de residuos y emisiones, y favoreciendo el reciclado, a través de la implantación de buenas prácticas medioambientales y de ahorro y eficiencia energética; y búsqueda de soluciones tecnológicas ecoeficientes para los edificios que permitan un óptimo desempeño energético.
- Empleo de los medios necesarios para asegurar que esta Política Medioambiental y Energética sea conocida por todos los empleados y esté a disposición del público, e información periódica de los progresos logrados en su gestión medioambiental y energética.



3. Promoción de la Responsabilidad Medioambiental:

- Puesta de recursos a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos medioambientales y energéticos de MAPFRE y contribuyan al desarrollo sostenible.
- Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental y energética de la sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación destinadas a colectivos diversos, así como con la promoción de buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético entre clientes y proveedores.
- Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del medio ambiente.

El Principio 6 de la Política de Responsabilidad Social de MAPFRE hace referencia al medio ambiente:

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.

El apartado 3.3.2 del Código Ético y de Conducta del Grupo MAPFRE hace referencia a la Política Medioambiental, indicando que:

“En consecuencia, todos los empleados de MAPFRE deberán asumir y respetar la política medioambiental, cumpliendo las normas de actuación que en esta materia se establezcan en cada momento.”



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: España:

Se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación al impacto ambiental directo: se ha consolidado el Sistema de Gestión Medioambiental en los 22 establecimientos en los que se encuentra implantado, como paso previo a la prevista ampliación dirigida a establecimientos ubicados fuera de España, así como a otras empresas MAPFRE cuya actividad no es propiamente aseguradora. A continuación se detallan los objetivos en relación al impacto directo y la evaluación de los mismos, con indicación de las actuaciones planificadas y su grado de cumplimiento:

En cuanto al impacto ambiental indirecto, se han mantenido las actuaciones sostenibles destinadas a los empleados, en lo referido a su transporte al lugar de trabajo, y las de desarrollo de plataformas de comunicación y de acceso a redes informáticas fiables y seguras, que disminuyen la necesidad de desplazamientos. Para la promoción del uso de estas plataformas, se ha avanzado en la sistematización y simplificación de sus procesos de utilización, para facilitar el acceso a las mismas. Se ha extendido la responsabilidad medioambiental a los proveedores, mediante el establecimiento de



critérios de selección que valoran su comportamiento ambiental, y la inclusión de cláusulas medioambientales en los contratos. También se ha incrementado la oferta a los clientes del Grupo de productos y servicios que propician comportamientos sostenibles. Finalmente, todas estas actuaciones se han difundido a la Sociedad a través de la participación en diferentes iniciativas de ámbito nacional e internacional, y de la colaboración con organismos y administraciones públicas para la promoción del comportamiento ambiental responsable.

Las entidades CESVIMAP y CESVI RECAMBIOS han continuado trabajando en la gestión de los vehículos fuera de uso, para reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los mismos y facilitar un tratamiento no contaminante, así como para recuperar piezas, compuestos y materiales para nuevos usos. A mediados de 2010, CESVI RECAMBIOS alcanzó la cifra acumulada de 20.000 vehículos desmontados, de los que se extrajo más de 105.000 L de aceite, 1.500.000 L de combustible, más de 30.000 L de anticongelante y más de 10.000 toneladas de chatarra para su reutilización o reciclaje. En 2010 se han tratado en sus instalaciones 2.494 vehículos fuera de uso, y se han recuperado 68.980 piezas y componentes.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

MAPFRE ARGENTINA

MAPFRE ARGENTINA contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores al incluir, en esta primera etapa de gestión, cláusulas medioambientales en los contratos de prestación de servicios. La próxima fase, con miras a la implantación del modelo de gestión, consistirá en la dotación de procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto en el entorno que operen en los centros de trabajo en proceso de certificación ambiental, con el objetivo de informarles sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

Además, en relación a los empleados, Desde el Departamento de Responsabilidad Social se impulsó la campaña de concientización para el día del Medio Ambiente que tuvo como objetivo promover tanto la responsabilidad y contribución al cuidado del medio ambiente como conductas responsables y de uso racional del agua, la energía y el papel. Se incrementaron los accesos a plataformas de comunicación, con redes informáticas fiables y seguras que disminuyen la necesidad de desplazamientos, en caso de reuniones y capacitaciones a distancia.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Según establece el Sistema de Gestión Medioambiental, en 2010 se han realizado 59 visitas de control a edificios del Grupo, en las que se han identificado y evaluado los aspectos ambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. Como resultado de estas visitas, se han elaborado planes de acción que contienen propuestas de mejora, que han sido consideradas en la definición de los objetivos ambientales de cada centro de trabajo.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por

tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: MAPFRE contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. Además de incluir cláusulas medioambientales en los contratos de prestación de servicios, dota de procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto en el entorno que operen en centros de trabajo con certificado ambiental, con el objetivo de informarles sobre buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

Por otra parte, los proveedores de Servicios Ambientales de MAPFRE, además del proceso de selección en el que se contrastan sus autorizaciones y se evalúa su capacidad de servicio, se encuentran en un proceso de evaluación permanente, que garantice el mantenimiento de dichas condiciones.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|---------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| No especificado | Otros | |

| Políticas | | |
|-------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| No especificado | Política de calidad, medioambiente y seguridad | Avanzar en la implantación internacional de la Política Medioambiental. |
| | Políticas Formales (ej. Política Medioambiental) | Avanzar en la implantación internacional de la Política Medioambiental. |
| | Sistemas de Gestión de Calidad | Avanzar en la implantación internacional de la Política Medioambiental. |
| | Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA) | Avanzar en la implantación internacional de la Política Medioambiental. |

| Acciones | | |
|-------------------|----------|--|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | RSE | Avanzar en la implantación internacional de los procedimientos medioambientales. |



|  Seguimiento | | |
|---|---|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| No especificado | Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales | Desarrollo y mejora de los mecanismos de evaluación. |
| | Responsable Medioambiente | Desarrollo y mejora de los mecanismos de evaluación. |



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se han mantenido las actuaciones sostenibles destinadas a los empleados, en lo referido a su transporte al lugar de trabajo, y las de desarrollo de plataformas de comunicación y de acceso a redes informáticas fiables y seguras, que disminuyen la necesidad de desplazamientos. Para la promoción del uso de estas plataformas, se ha avanzado en la sistematización y simplificación de sus procesos de utilización, para facilitar el acceso a las mismas

Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios existentes, y en el diseño y construcción de los nuevos.

Intensificación de la participación del Departamento de Ecoeficiencia y ahorro energético en el desarrollo de los Proyectos de los establecimientos de MAPFRE, en especial de aquellos en que, por causa de la concentración de instalaciones técnicas, el consumo de energía es un factor crítico para su explotación.

Además, el Instituto de prevención, salud y medio ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE ha desarrollado en España actividades para fomentar hábitos más sostenibles, centrados en el uso responsable del agua y en el ahorro de energía, habiéndose impartido 828 talleres en 321 colegios y centros.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: MAPFRE participa en foros medioambientales como el Pacto Mundial y el Programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras y Sector Seguros (UNEP FI), cuyos trabajos sobre aseguramiento sostenible se han comentado anteriormente, así como en grupos de trabajo sobre el análisis y evaluación de



riesgos medioambientales, el cambio climático y los gases de efecto invernadero, y la gestión de residuos; y ha firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en relación al ahorro de agua y a la eficiencia energética.

MAPFRE ha suscrito también la declaración de Kyoto de la Asociación de Ginebra, que establece compromisos de Impulso a la Investigación destinada a la evaluación y gestión de los riesgos relacionados con el clima, al desarrollo de productos que incentiven la compensación o la reducción de los niveles de emisión de gases de efecto invernadero, y al desarrollo de proyectos de energía de bajas emisiones; a mejorar la información a los clientes acerca de sus niveles de riesgo relacionado con el clima, de las estrategias de mitigación y adaptación y de los beneficios financieros que éstas suponen; y a reducir la "huella de carbono" de la propia industria aseguradora.

También colabora en aquellas iniciativas que pretenden la concienciación de la Sociedad ante los retos de sostenibilidad y los riesgos asociados al Cambio Climático. Un ejemplo de ello ha sido la participación en "La Hora del Planeta" en la que, además del gesto simbólico de apagar las luces de los letreros luminosos de la compañía y de sus carteles publicitarios durante una hora, se informaba a los empleados del contenido y objeto de dicha iniciativa, además de expresar públicamente el compromiso ya existente de reducción de emisiones de CO2.

MAPFRE ha participado en el Informe España: las 85 mayores empresas por capitalización del Carbon Disclosure Project 2010.

Además, el Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE, trimestralmente edita la revista Seguridad y Medio Ambiente.

También en la Editorial de MAPFRE se encuentran disponibles títulos como "Manual de contaminación ambiental" o "Implicación ambiental de la incineración de residuos urbanos, hospitalarios e industriales"

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

Respuesta: 0

Implantación: No disponemos de esta información tal y como la pide el indicador.

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | | |
|-------------------|---------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos | |
| No especificado | | | |

| Políticas | | | |
|-------------------|-----------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos | |
| No especificado | | | |



| Acciones | | |
|-------------------|----------|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| No especificado | RSE | Desarrollo y mejora de los productos y servicios para el riesgo medioambiental. |

| Seguimiento | | | |
|-------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos | |
| No especificado | | | |



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: SI

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

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

Respecto a los riesgos relacionados con la ética empresarial y de estructura organizativa, considerados como parte de los riesgos estratégicos y de gobierno, (como ya se ha señalado, MAPFRE aprobó en 2009 el Código Ético y de Conducta con el objetivo de que el comportamiento de todas las personas que integran el Grupo refleje 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. Por otra parte, se ha avanzado en la implantación de un sistema de evaluación del desempeño y en la definición de puestos, lo que contribuye a minimizar los riesgos en este ámbito.

La política de Control Interno establece las normas y directrices principales que deben cumplirse en el Grupo para mantener un sistema de control interno óptimo.

Para MAPFRE, el control interno se define como "el conjunto de procesos diseñados para garantizar con razonable seguridad, en el marco de los principios y valores establecidos en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, que los objetivos del Grupo sean alcanzados en lo que se refiere a la eficiencia y efectividad operacional, confianza en los registros contables y financieros y conformidad con las reglas y normas externas e internas.

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



En lo que se refiere a la prevención en blanqueo de capitales, De conformidad con las previsiones de la Ley 19/1993 y de su Reglamento, MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de “blanquear” recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, MAPFRE tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

MAPFRE BRASIL

El Grupo MAPFRE Seguros Brasil cuenta con un Código de Conducta y Buenas Costumbres previamente establecido y divulgado, así como con políticas corporativas específicas relacionadas a la Suscripción de Riesgos, a la Prevención de Crímenes y Blanqueo de Dinero y Financiación al Terrorismo y a la Prevención de Fraudes. Estos documentos dirigen todos los negocios, actividades y controles y son la principal referencia a los gestores y colaboradores en materia de corrupción. Por consiguiente, las normas internas operacionales y de negocio que abarcan los Manuales de Organización, Procesos y Controles, Productos y Operación de Sistemas, que formalizan los detalles de la operación, tienen que estar en consonancia con aquellas definiciones macro.

MAPFRE MÉXICO

En la entidad existe un Comité de Lucha contra el Fraude que se encuentra regulado por un manual; también, cada unidad de negocio (Vida, Daños, Accidentes y Enfermedades y Automóviles) cuenta con un subcomité y su respectivo manual.

Objetivos: Aplicación y mejora del Sistema de Gestión de Riesgos.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Entre los principios institucionales del Código de Buen Gobierno de MAPFRE, de aplicación para todo el Grupo, se encuentran:

- Independencia de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase
- Actuación ética y socialmente responsable

El Código Ético y de Conducta de MAPFRE en su apartado 3.2.6, titulado “Anticorrupción y Soborno”, hace referencia a este tema:

3.2.6 Anticorrupción y Soborno.

MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las



personas para obtener ventajas.

En consecuencia, ningún empleado deberá admitir ni practicar sobornos, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada) para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento.

Además, la Política de Actuación en Responsabilidad Social del Grupo establece dos principios claramente relacionados con el cumplimiento de las leyes y su rechazo a cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales:

Principio 1. Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial.

Principio 2. Mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia empresarial y la confianza mutua con accionistas e inversores, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE PARAGUAY

Disponen de una Política en Materia de Lavado de dinero, que son aplicadas a las Compañías de Seguros también. En nuestra Compañía tenemos un Manual de Procedimientos para la Prevención del Lavado de dinero, que fue puesto a conocimiento de todos los funcionarios y Agentes de la Compañía. Tenemos certificación escrita de la entrega y lectura del mismo por parte de todos.

MAPFRE CHILE

Cuentan con un Manual de Procedimientos Prevención Contra el Lavado de Activo, que también considera la prevención del cohecho (corrupción) y financiamiento del terrorismo. Y esta se encuentra en la Biblioteca MAPFRE en Intranet.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Buen Gobierno de MAPFRE, establece en su Título V: DISPOSICIONES FINALES, DEBERES DE LOS ALTOS CARGOS DE REPRESENTACIÓN,

El Deber de Fidelidad:

"El Alto Cargo deberá actuar y participar en las decisiones atendiendo exclusivamente al interés social y al respeto a los legítimos derechos e intereses de los terceros en presencia. En particular, no aceptará obsequios, favores o invitaciones



que, por exceder lo que razonablemente puede considerarse como acto de cortesía, pueda afectar a la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo."

El Código Ético y de Conducta señala en su apartado 3.2.3.

Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

Además, en MAPFRE existe una normativa interna sobre gastos que se difunde a los máximos Directivos, Directores, Jefes y Responsables de Áreas. En dicha normativa figura expresamente un apartado dedicado a "Atenciones y obsequios de clientes y proveedores".



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: MAPFRE mantiene una vigilancia permanente para detectar y poner en conocimiento de los organismos correspondientes cualquier operación sospechosa de realizarse con el objetivo de "blanquear" recursos procedentes de actividades delictivas. Para ello, MAPFRE tiene establecidos los medios humanos y organizativos adecuados, cuya actuación está supervisada por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales del Grupo. Entre las actividades llevadas a cabo en 2010 para hacer cada día más efectiva la acción en esta materia, merecen destacarse las siguientes:

Actualización de la herramienta informática específica para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PEDRA), para su adaptación a las nuevas exigencias establecidas en la Ley.

Intensificación de las acciones formativas en la materia dirigidas. Durante el ejercicio 2010, 13.294 empleados (36,18% de la plantilla) han sido inscritos en cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales, y se han impartido un total de 27.118 horas de formación. Asimismo, se han impartido 18.175 horas de formación dirigidas a 5.384 mediadores de seguros.

Modificación del Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales del Grupo MAPFRE, para recoger los cambios introducidos en los procedimientos internos establecidos en la materia de conformidad con la nueva Ley.

Además, se ha realizado un estudio y evaluación de las medidas y actuaciones llevadas a cabo por las sociedades del GRUPO MAPFRE, realizándose la revisión del cumplimiento de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales por experto independiente para dar cumplimiento a la reglamentación vigente en España en esta materia. El trabajo de revisión ha sido llevado a cabo por la firma AON GLOBAL RISK CONSULTING.



La Dirección General de Auditoría de MAPFRE ha realizado 213 trabajos especiales en 2010 sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social en el conjunto del Grupo. Dichos trabajos versan sobre aspectos tales como recursos humanos, control interno, prevención del blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social e Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Asimismo, se han realizado acciones encaminadas al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento de Desarrollo, a la revisión de aspectos relacionados con la Seguridad y Medio Ambiente en edificios de MAPFRE, y la revisión del Sistema de Gestión Medio Ambiental en edificios corporativos de MAPFRE donde se tratan aspectos relacionados con clientes y proveedores, entre otros.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 0

Empleados: 100

Proveedores: 0

Implantación: En los grupos de interés de clientes y proveedores no se dispone de la información.

El 100% de los empleados tiene acceso a través de la intranet al Código de Buen Gobierno y al Código Ético y de Conducta de MAPFRE.

Durante el ejercicio 2010, 13.294 empleados (36,18% de la plantilla) han sido inscritos en cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales, y se han impartido un total de 27.118 horas de formación. Asimismo, se han impartido 18.175 horas de formación dirigidas 5.384 a mediadores de seguros.

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE BRASIL:

MAPFRE implementó cursos e-learning de realización obligatoria por todos los colaboradores y trainees, disponibles en Intranet, a través de los cuales se da a conocer las informaciones básicas necesarias sobre los Controles Internos específicos de Prevención a Fraudes y Prevención a los Delitos de Blanqueo de Dinero. Ambos los cursos tienen declaración de conclusión para control.

Fue proporcionado a los corredores, en Intranet/Centro de Formación MAPFRE, formación por medio de curso e-learning de Prevención a Fraudes, Blanqueo de Dinero y Financiación al Terrorismo, con emisión de "Declaración de Conclusión". El curso visa propiciar a los corredores ampliar sus conocimientos sobre Prevención de Fraudes y Blanqueo de Dinero. 88 horas en formación.



MAPFRE COLOMBIA

En cumplimiento de la normativa Colombiana, la totalidad de los funcionarios de Mapfre Colombia han recibido capacitación al menos de dos horas con énfasis para cargos estratégicos en la materia (comerciales, cajeros, etc.) y han sido evaluados en Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

También se ofrece formación a intermediarios y proveedores. Un curso de mínimo 2 horas, reciben información por medio del Notisarlaft el cual se envía mensualmente por correo institucional.

MAPFRE ARGENTINA

En 2010, 210 empleados de la compañía (un 10,82%) han recibido formación sobre prevención en blanqueo de capitales.

MAPFRE MÉXICO

Se impartieron 2128 horas de formación en la materia con un total de 1119 empleados formados

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: [Página 12 del Informe Anual de Fundación MAPFRE \(www.fundacionmapfre.com\)](#)

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: [Consultar doc.adjunto](#)

[Descargar el documento adjunto](#) ⇨

• Resumen de Implantación:

| Diagnóstico | | |
|-------------------|--------------------------|-----------|
| Grupos de Interés | Riesgos | Objetivos |
| Cientes | Desinformación | |
| Empleados | Aceptación de regalos | |
| | Blanqueo Malversación | |
| Proveedores | Competencia desleal | |
| | No tenemos riesgo | |



| Políticas | | |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| Grupos de Interés | Políticas | Objetivos |
| Clientes | Código de conducta | Continuar con la implantación de las políticas establecidas. |
| | Código Ético | Continuar con la implantación de las políticas establecidas. |
| | Normas éticas y valores corporativos | Continuar con la implantación de las políticas establecidas. |
| | Política de blanqueo de capitales | Continuar con la implantación de las políticas establecidas. |
| Empleados | Política de RSE | Continuar con la implantación de las políticas establecidas. |
| | Código de conducta | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| | Código Ético | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| | Normas éticas y valores corporativos | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| | Política de blanqueo de capitales | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| Proveedores | Política de regalos | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| | Política de RSE | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas. |
| | Código de conducta | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |
| | Código Ético | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |
| | Normas éticas y valores corporativos | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |
| | Política de blanqueo de capitales | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |
| | Política de RSE | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |



| Acciones | | |
|-------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Acciones | Objetivos |
| Clientes | Difusión de la política | Continuar con la difusión de las políticas establecidas. |
| Empleados | Comunicación interna y externa | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas |
| | Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas |
| | Difusión de la política | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas |
| | Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción | Continuar con la difusión interna de las políticas establecidas |
| Proveedores | Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) | Continuar con la difusión de las políticas establecidas |
| | Difusión de la política | Continuar con la difusión de las políticas establecidas |
| | Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción | Continuar con la difusión de las políticas establecidas |



| Seguimiento | | |
|-------------------|---|---|
| Grupos de Interés | Seguimiento y medición de impactos | Objetivos |
| Clientes | Auditorías | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| | Buzón de sugerencias | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| | Canal de denuncias anónimo o confidencial | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| | Código Ético | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| | Comités de gestión | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| Empleados | Visitas de verificación | Continuar ofreciendo a los clientes los mecanismos indicados |
| | Auditorías | Continuar ofreciendo a los empleados los mecanismos indicados |
| | Buzón de sugerencias | Continuar ofreciendo a los empleados los mecanismos indicados |
| | Canal de denuncias anónimo o confidencial | Continuar ofreciendo a los empleados los mecanismos indicados |
| Proveedores | Canal ético | Continuar ofreciendo a los empleados los mecanismos indicados |
| | Auditorías | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |
| | Buzón de sugerencias | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |
| | Canal de denuncias anónimo o confidencial | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |
| | Canal ético | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |
| | Comités de gestión | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |
| | Visitas de verificación | Continuar ofreciendo a los proveedores los mecanismos indicados |



• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

| Pacto Mundial | | GRI |
|--------------------|--|-----------|
| Indicador | Renovación del compromiso | Indicador |
| 1 | Carta de compromiso de la entidad | 1.1 |
| | Perfil de la entidad | |
| 2 | Dirección | 2.4 |
| 3 | Nombre de la entidad | 2.1 |
| 4 | Persona de contacto | 3.4 |
| 5 | Número de empleados | 2.8 |
| 6 | Sector | 2.2 |
| 7 | Actividad, principales marcas, productos y/o servicios | 2.2 |
| 8 | Ventas e ingresos | 2.8 |
| 9 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos | EC4 |
| 10 | Identificación de los grupos de interés | 4.14 |
| 11 | Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés | 4.15 |
| 12 | Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos | 2.5, 2.7 |
| 13 | | 2.9 |
| 14 | Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen | 3.6, 3.7 |
| 15 | ¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso? | 3.5 |
| 16 | | 3.8 |
| 17 | | 3.10 |
| 18 | | 3.11 |
| 19 | ¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso? | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|----------------------------|---|--|
| 20 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo | 2.10 |
| 21 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria | 3.1 |
| 22 | Fecha de la memoria anterior más reciente | 3.2 |
| 23 | Ciclo de presentación del Informe de Progreso | 3.3 |
| | Estrategia y gobierno | |
| 24 | Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión | 4.17 |
| 25 | Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama | 2.3, 2.6 |
| 26 | Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators) | |
| 27 | Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo | 4.1, 4.2 |
| 28 | | 4.3 |
| 29 | | 4.4 |
| | Objetivos y temáticas de Naciones Unidas | |
| 30 | Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.) | |
| | PRINCIPIO 1 | |
| P1C2I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P1C2I2 | ¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P1C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala | |
| P1C2I5 | Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad | |
| P1C4I1 | Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma | |
| P1C2I3 | Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Describalas | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento |
| P1C3I1 | Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad | |
| P1C4I3 | Indique el número y tipo de: | PR4 |
| P1C5I1 - C | Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|----------------------------|--|---|
| P1C5I2 - C | Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad donde está presente y, si lleva a cabo campañas de educación y de otras características de interés público en la misma | |
| P1C6I1 - C | Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas | |
| PRINCIPIO 2 | | |
| P2C2I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P2C3I2 | ¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? | Dimensión social/Derechos Humanos/Política |
| P2C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P2C2I2 | Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total | Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento |
| P2C3I3 | Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3) | |
| P2C3I1 | Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad | |
| PRINCIPIO 3 | | |
| P3C3I2 | Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva | HR5 |
| P3C2I1 | ¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P3C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P3C2I2 | ¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos | |
| P3C3I1 | ¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos | |
| PRINCIPIO 4 | | |
| P4C2I1 | Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR7 |
| P4C2I2 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|----------------------------|--|---|
| P4C1I1 | Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P4C3I2 - B | Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso | |
| P4C3I1 - B | Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores | |
| P4C4I1 - C | Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000) | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento |
| PRINCIPIO 5 | | |
| P5C2I1 | Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica | HR6 |
| P5C2I2 | Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P5C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P5C3I2 - B | Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil | |
| P5C4I1 - C | Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Evaluación y seguimiento |
| P5C3I1 - C | Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores | |
| P5C4I1 - C | Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) | |
| P5C4I3 - C | Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil | |
| PRINCIPIO 6 | | |
| P6C2I2 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto | |
| P6C2I3 | ¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala | Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política |
| P6C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | |
| P6C2I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | LA13 |
| | Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|-------------------------|---|---|
| P6C2I4 | resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información | |
| P6C3I1 | Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad | |
| P6C3I2 | Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo | HR4 |
| PRINCIPIO 7 | | |
| P7C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala | Dimensión ambiental/Formación y sensibilización |
| P7C2I2 | Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad | |
| PRINCIPIO 8 | | |
| P8C2I4 | Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad | |
| P8C2I1 | Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas | |
| P8C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala | |
| P8C2I2 | Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales | |
| P8C3I1 | Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % | |
| PRINCIPIO 9 | | |
| P9C1I1 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala | |
| P9C2I1 | Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética | |
| P9C2I2 | Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente | |
| PRINCIPIO 10 | | |
| P10C3I1 | Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto | |
| P10C2I2 | Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales | Dimensión social/sociedad/Política |
| P10C5I1 | ¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo | |



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

| | | |
|-------------------------|--|--|
| | los límites y canales de información de los mismos? | |
| P10C111 | ¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala | Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización |
| P10C211 | Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad | |
| P10C411 | ¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? | |
| P10C611 | Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción | SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento |
| | ÍNDICE | |
| Tabla | Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI | 3.12 |