

# MAPFRE, S.A.

## Informe de Progreso ASEPAM año 2006

Dirección web: [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)

Alto cargo: José Manuel Martínez, Presidente

Fecha de adhesión: 08/04/2004

Sector: Servicios financieros, banca y seguros

Actividad: Seguros

Desglose de grupos de interés: En 2005 MAPFRE definió sus grupos de interés, diferenciando: -aquellos grupos de interés con los que la organización tiene una relación contractual y un impacto en cuanto a decisiones estratégicas mutuo y directo: empleados, clientes, accionistas e inversores, mediadores y colaboradores y proveedores. -Aquellos grupos de interés que, sin tener una relación contractual con la organización, el impacto de las decisiones estratégicas del grupo les afecta de una forma limitada: organizaciones de consumidores, medios de comunicación, sindicatos y representantes legales de los trabajadores, administraciones públicas, reguladores e instituciones, la competencia, la sociedad y el tercer sector.

Países en los que está presente: 39 países

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.

Día de publicación del Informe: viernes, 01 de febrero de 2008

Responsable: Juan José Almagro García / Clara Bazán

Tipo de informe: AC



Informe de Progreso ASEPAM año 2006 - MAPFRE, S.A.

---

- La entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo.
- La entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo.

### **Principio 1**

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** MAPFRE, con su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, se comprometió a promover el desarrollo de los diez principios que integran el Global Compact. En 2005, MAPFRE realizó en España una campaña de divulgación del Pacto Mundial entre sus empleados y colaboradores. En 2006 y, a través de los canales de comunicación interna, esta campaña se ha realizado en los países de Latino América en los que el Grupo esta implantada. La campaña ha consistido en la publicación de cada uno de los diez principios del Pacto, con un amplio comentario sobre cada uno de ellos. Esta campaña ha supuesto el 20 por ciento del espacio de comunicación dedicado en el Portal Interno. Por otra parte, a través del Instituto de Acción Social de la FUNDACIÓN MAPFRE, y de su actuación con las personas con discapacidad, los niños y jóvenes en riesgo de exclusión, se está contribuyendo especialmente al desarrollo de cuatro principios básicos del Pacto, relacionado con los Derechos Humanos: • Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. • Principio 2. Evitar la complicidad en la violación de los derechos humanos. • Principio 3. Erradicar el trabajo infantil. • Principio 4. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación. Para el desarrollo de su actividad, tanto en España como en otros países, el Instituto ha definido tres áreas de actuación: proyectos sociales, patrocinio social y voluntariado. (Ver pagina Web [www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com)) Área de la Discapacidad: apoyar la integración social y laboral de las personas con discapacidad: En 2006 en España, se han concedido mas de 80 becas de formación (técnica, formación profesional y formación en post grado - Master) presencial y bajo la modalidad e-learning. Se promueve el deporte adaptado como una forma de integración social y de formación en valores. Se trabaja con centros especiales de empleo para procurar su profesionalidad y competitividad en el mercado, se apoyan proyectos de integración social con diferentes colectivos de discapacitados: concursos de pintura, de fotografía, acondicionamiento de centros/ asociaciones, apoyo a diferentes actividades de ocio y tiempo libre como campamentos y programas de respiro

familiar. En Latinoamérica, los proyectos tienen su eje en la formación Integral, y básicamente se promueve el desarrollo comunitario como una forma de procurar la integración de colectivos en riesgo exclusión y en extrema pobreza, procurando su desarrollo, bien a través de la enseñanza, programas nutricionales, programas de ocio y tiempo libre o micro emprendimientos laborales, etc. Además, MAPFRE ha declarado públicamente en su Informe de RS 2006 que entre sus nueve objetivos de RS figuran la difusión y cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales y de cuantas obligaciones se deriven de ellas, singularmente la Declaración Universal de Derechos Humanos, Pacto Mundial y lo establecido en la OIT; y el respeto a la igualdad de oportunidades entre sus empleados, su privacidad y la libertad de opinión y la equidad en las relaciones laborales. Por otra parte, MAPFRE pertenece al FTSE4Good desde marzo de 2006

## **Cuestion 2**

### **¿Posee la entidad una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?**

---

#### **Indicador 1**

Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad SI

**Notas:** 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, entre los que se encuentran los Riesgos Operacionales (Incluye 23 tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales) y los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo (Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente los de mercado y competencia.) Ambos tipos de riesgos están estrechamente vinculados con los Derechos Humanos El Área Económica y de Control de Gestión, a través de la Dirección de Riesgos, coordina las actividades relacionadas con la cuantificación de riesgos. La coordinación de actividades se realiza a través de un Comité de Seguimiento cuyas reuniones tienen periodicidad mensual. El grado de avance de los proyectos y otros aspectos significativos son informados a la Alta Dirección de MAPFRE a través de la Comisión de Auditoría.

---

#### **Indicador 2**

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa/organigrama de la entidad (%) 100%

**Notas:** El Código de Buen Gobierno afecta a todos los empleados y todas las entidades que forman el Grupo MAPFRE, tanto en España como en otros países. (Pág. 77 Código de Buen Gobierno) Por otra parte, en España, el Convenio laboral MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009), en su Capítulo II - art. 8.2, establece expresamente que MAPFRE promoverá las actuaciones necesarias para que dentro de su organización, y con carácter permanente, rijan el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas. En especial, fomentará y apoyará la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación de las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. En su Capítulo I art. 2, establece el ámbito de aplicación

---

#### **Indicador 3**

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad SI

**Notas:** 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 velar por el cumplimiento y la aplicación efectiva de los principios de Humanismo y de Responsabilidad Social en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE. Por otra parte, en España, la Dirección General de RRHH y la Representación Legal de los trabajadores, velan por que se cumpla lo establecido en el Convenio laboral MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009)

---

#### **Indicador 4**

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos SI

**Notas:** 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 velar por el cumplimiento y la aplicación efectiva de los principios de Humanismo y de Responsabilidad Social en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE. MAPFRE ha establecido un sistema de verificación del Informe Anual de Responsabilidad Social que combina la verificación interna por parte de la Dirección General de Auditoría del Grupo, con la verificación externa que realiza Ernst & Young. En 2006 y, por segundo año, se han realizado ambas verificaciones. Siguiendo en la línea de mejora continua, el sistema de verificación interna, además de detectar áreas de mejora, conlleva la obligación al Departamento de RS a realizar un Plan de Acción con cada una de las áreas detectadas. Dicho Plan se aprueba en la Comisión de Auditoría y Control Institucional y lleva una revisión anual.

---

#### **Indicador 5**

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

**Notas:** Los resultados se tienen en cuenta en la elaboración de los planes estratégicos de la Dirección de Responsabilidad Social de MAPFRE y en los Planes Estratégicos del Instituto de Acción Social de FUNDACIÓN MAPFRE

---

### **Cuestion 3**

**¿Comparte y detalla la entidad a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?**

---

#### **Indicador 1**

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad o el porcentaje de empleados formados en materia de Derechos Humanos sobre el total de la plantilla 100

**Notas:** El 100 por cien de los empleados del Grupo MAPFRE, tienen acceso a los principios Institucionales y empresariales que rigen la actividad del Grupo y que se recogen en el Código de Buen Gobierno. El modelo de formación de MAPFRE busca el desarrollo profesional continuo mediante la transmisión de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el adecuado desempeño de los puestos de trabajo, con la finalidad de, entre otras, incrementar el conocimiento de la cultura MAPFRE, y la integración de colectivos de diferente procedencia geográfica y funcional. Más del 80 por ciento de los empleados del Grupo han participado en acciones formativas. Además, todos los empleados de nueva incorporación, durante el primer año, acceden a los diferentes Programas de Acogida que se imparten en el Grupo.

### **Cuestion 4**

**¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad del cliente?**

---

### Indicador 1

Indique si la entidad informa sobre la seguridad de sus productos y servicios SI

**Notas:** El Código de Buen Gobierno (CBG) establece entre sus Principios Institucionales la actuación ética en relación con sus mutualistas, accionistas, clientes y público en general, concretamente exige: " b) Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten..." El Código también prevé como Principio Empresarial la "Alta calidad en el servicio a los clientes" por razones éticas y como rasgo diferenciador de su modelo de negocio. (CBG Pág. 17 y 20) Cabe destacar que uno de los objetivos de RS de MAPFRE está dirigido especialmente a los clientes: "Prestación a los asegurados y clientes de un servicio de calidad en el plazo acordado, asesorándoles honestamente, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de los datos y poniendo a su disposición un procedimiento para la resolución de sus reclamaciones en el plazo más breve posible." (Informe Anual de RS de MAPFRE 2006) Además, para dar respuesta a este principio, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos: 1. Canales de atención al cliente 2. Calidad de servicio al cliente 3. Protección de datos 1. Canales de atención al cliente: En cualquiera de los canales a través de los que distribuye sus productos, MAPFRE cuenta con personal cualificado para ofrecer asesoramiento sobre los servicios que mejor se adaptan a las necesidades de cada uno de los clientes. Uno de los objetivos empresariales de MAPFRE es ofrecer a sus clientes una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos personales y empresariales, y para solucionar sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar. 2. Calidad de servicio: Las entidades de MAPFRE trabajan de forma permanente para conseguir elevados estándares de calidad en el servicio a los asegurados y clientes, con especial dedicación a la rápida, eficaz y equitativa atención y liquidación de los siniestros. Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de sus solicitudes, así como la calidad percibida y la calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas. Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras pertinentes de forma personalizada, estableciéndose planes de formación concretos en habilidades propias de la labor que desempeñan, y técnicos en la materia de su trabajo 3. Protección de datos de carácter personal MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir la imprescindible protección de datos de carácter personal de que dispone.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

### Indicador 2

Indique si la entidad cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) SI

**Notas:** Ver documentación Anexa Para contestar a este indicador, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos: I. Canales de atención al cliente II. Reclamaciones III. Calidad I. Canales de atención al cliente La comunicación entre MAPFRE y sus asegurados y clientes se desarrolla a través de los siguientes canales:  RED MAPFRE, integrada por (2.910 oficinas en España y 1.792 en los restantes países en que opera, que facilitan una atención personal y directa, y cuya acción se complementa con la colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (24.154 en España y 27.980 en América).  Personal altamente cualificado que atiende a los segmentos de clientes de perfil complejo que requieren una atención especializada  Plataformas telefónicas que proporcionan una atención permanente durante las 24 horas los 365 días del año, y permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados y con otros disponibles en la oferta MAPFRE, y obtener servicios relacionados con los mismos.  Portal MAPFRE y Oficina MAPFRE Internet. Estos canales, vinculados al portal corporativo de MAPFRE, ofrecen otra posibilidad complementaria para que el cliente se relacione con el Grupo, tanto en España como en otros países, aunque incluyendo elementos diferenciadores de cada país para adaptarse a las particularidades del seguro y de las redes de distribución.  Canal Banca-Seguros. II. Reclamaciones: MAPFRE cuenta con una Dirección de Reclamaciones, que atiende las quejas y reclamaciones de todos los usuarios de sus servicios

financieros; y con la Comisión de Defensa del Asegurado, institución creada en 1984, que resuelve de forma gratuita y con total independencia de actuación respecto a los órganos de gobierno de MAPFRE las reclamaciones de las personas físicas y comunidades de propietarios que tienen la condición de tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con las entidades del Grupo, y de los partícipes o beneficiarios de planes de pensiones individuales promovidos o gestionados por entidades de MAPFRE o depositados en ellas, así como de los derechohabientes de todos ellos. III. Calidad de servicio: Las plataformas de atención telefónica hacen un seguimiento especial de la calidad del servicio mediante la realización de encuestas entre los clientes, en las que se miden parámetros como el nivel de resolución de sus solicitudes, así como la calidad percibida y la calidad ofrecida medida en términos de forma de acogida, expresión oral, utilización del lenguaje, tratamiento de las llamadas, solución al primer contacto, y conocimiento y capacidad de adaptación a las situaciones planteadas. Todas las evaluaciones de calidad realizadas son analizadas y procesadas diariamente para adoptar las acciones correctoras pertinentes de forma personalizada.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

### **Indicador 3**

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente 0

**Notas:** MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir la imprescindible protección de datos de carácter personal de que dispone. No hay demandas ratificadas en relación con la salud y seguridad del cliente.

---

### **Indicador 4**

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios 0

**Notas:** No hay demandas ratificadas en relación con la salud y seguridad del cliente. MAPFRE es consciente de la importancia de la confidencialidad de los datos de sus clientes, por lo que tiene establecidos los procedimientos necesarios para conseguir la imprescindible protección de datos de carácter personal de que dispone.

---

### **Indicador 5**

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas 0

**Notas:** Ver indicador 2 y su anexo No hay demandas ratificadas en relación con la salud y seguridad del cliente.

---

## **Cuestion 5**

**¿Está involucrada la entidad en la promoción de Derechos Humanos en la comunidad en la que opera?**

---

### **Indicador 1**

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) (miles de euros) 33000000

**Notas:** Ver Anexo. En 2006, los ingresos totales de las Fundaciones MAPFRE han ascendido a 33,4 millones de euros. Durante el ejercicio 2006 se han destinado principalmente a las actividades relacionadas con el fomento de la Seguridad Vial (27,7 por 100), la Cultura (24,8 por 100), el fomento del Seguro y la Gerencia de Riesgos (17,6 por 100), la Acción Social (11,5 por 100), la Prevención y Medio Ambiente (10,1 por 100) y la Medicina y la Salud (8,3 por 100).

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

## **Indicador 2**

Indique si la entidad hace un análisis previo al diseño de los proyectos en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma SI

**Notas:** El Instituto de Acción Social de la FUNDACIÓN MAPFRE tiene el objetivo de contribuir al desarrollo y progreso de la Sociedad, aportando recursos empresariales destinados a la mejora directa o indirecta de las condiciones de vida de las personas y colectivos más desfavorecidos de los países en los que MAPFRE está implantada. Para los proyectos en los que FUNDACION MAPFRE, persiguiendo estos fines, colabora con otras entidades, existen en la página web [www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com), unos formularios de solicitud de ayuda accesibles a cualquier persona o entidad que quiera solicitar la colaboración de FUNDACION MAPFRE en un proyecto determinado. Dichos formularios están integrados por una serie de medidores de actividad y son la vía para hacer un previo análisis de los diferentes factores que integran el proyecto. En lo que respecta a los proyectos, tales factores se clasifican en: I.- Datos de la entidad solicitante: • Datos propios de la entidad: naturaleza jurídica, año de constitución, reconocimiento de utilidad pública, memoria de actividades y ámbito de actuación. • Datos económicos: fuentes de financiación de la entidad, última presentación de cuentas y memoria. II.- Datos del proyecto: • Descripción del proyecto: nos ayuda a determinar si se ajusta a las líneas establecidas por el Instituto de Acción Social. • Número de beneficiarios directos • Número de beneficiarios indirectos • Importe económico del proyecto: se pide el importe total y el importe que se solicita a FUNDACIÓN MAPFRE. (Este dato nos aporta información para valorar la viabilidad del proyecto) • Ámbito territorial de actuación. • Colaboración de otras entidades en el proyecto • Medios humanos que destina la organización para la ejecución del proyecto: fijos y voluntarios III.- Seguimiento y control del proyecto: • Se pide a la entidad que aporte indicadores para medir el impacto del proyecto en la comunidad. • Se pide a la entidad que cumplimente un cronograma de actividades del proyecto. • En el convenio que se firma, la entidad se compromete a presentar un informe de rendición de cuentas y una memoria del proyecto (semestral o anual en función del caso) IV.- Información complementaria obligatoria: • Memoria descriptiva del proyecto • Memoria descriptiva de la entidad • Acreditación de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social o declaración por parte del representante legal a tal efecto. V.- Plan de Seguimiento y Control de Proyectos: • Se visitan los proyectos in situ y se evalúa, en función de los indicadores que figuran en el apartado tercero, que el proyecto responde a los objetivos y la inversión realizada por FUNDACIÓN MAPFRE. • Durante las visitas, se mantienen reuniones con los responsables locales del proyecto. En relación con las becas de formación para personas con discapacidad: se mantienen reuniones con diferentes universidades, asociaciones, federaciones y confederaciones de discapacidad para detectar las necesidades de formación de estos colectivos. Además, FUNDACIÓN ha implantado un programa de calidad para becas de formación presencial y formación bajo la modalidad e-learning, con el objetivo de medir la calidad de la formación que ofertamos, y con la siguiente metodología: 1) Para formación presencial: o Cuestionario de opinión a becarios. o Entrevistas personales a los becarios. o Valoración de los resultados con los responsables de la formación. 2) Para la formación e-learning: Se solicita a los responsables de la formación que nos remitan los resultados globales de los cuestionarios que cumplimentan para valorar la formación.

## **Question 6**

**¿Cuenta la entidad con cláusulas de protección de Derechos Humanos en los contratos con las fuerzas de seguridad contratadas?**

---

## **Indicador 1**

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 0

**Notas:** todo el personal dedicado a tareas de vigilancia y protección de instalaciones ha recibido sus respectivos planes de formación marcados por el Ministerio de Interior.

## Principio 2

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

### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** MAPFRE ha sido incluida en el índice FTSE4Good desde marzo de 2006. El seguimiento del cumplimiento del Código, y por lo tanto de los principios Institucionales, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control Institucional, que informa anualmente al Consejo de Administración. (Pág. 78 del Código de Buen Gobierno). En el caso de que este Comité detectara alguna irregularidad o falta de cumplimiento del Código, propondría la subsanación de las mismas, y adoptaría las medidas necesarias por la Dirección de MAPFRE. Un acción que se ha aprobado en 2006, es la constitución del Departamento Central de Medios en el ámbito de la Dirección General de RRHH. Este departamento definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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. Por otra parte, todo el personal dedicado a tareas de vigilancia y protección de instalaciones ha recibido sus respectivos planes de formación marcados por el Ministerio de Interior

[Descarga del Documento Adjunto](#)

### Cuestion 2

**¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas?**

---

#### Indicador 1



Indique si la entidad dispone de una clasificación de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad, y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) Otros

**Notas:** VER ANEXO MAPFRE ha sido incluida en el índice FTSE4Good desde marzo de 2006. En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

## **Indicador 2**

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total 0%

**Notas:** Ver Anexo MAPFRE cuyas acciones cotizan en Bolsa y pertenece al IBEX 35, ha sido incluida en el índice FTSE4Good desde marzo de 2006. En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

## **Cuestion 3**

**¿Posee la entidad sistemas de monitoreo para evaluar y tratar los Derechos Humanos en la cadena de suministro y en sus contratistas y analiza los resultados de los mismos?**

---

## **Indicador 1**

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de

proveedores y subcontratas de la entidad 0%

**Notas:** VER ANEXO MAPFRE ha sido incluida en el índice FTSE4Good desde marzo de 2006. En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

---

## Indicador 2

Indique si la entidad dispone de un procedimiento para registrar y responder a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas dentro de unos plazos determinados SI

**Notas:** MAPFRE tiene como objetivo de responsabilidad social la gestión socialmente responsable de las relaciones con sus proveedores y colaboradores, basada en la libertad, el respeto recíproco y el mutuo beneficio. CANALES DE RELACIÓN Y SISTEMAS DE APOYO Con carácter general, y tanto en España como en otros países, la relación con los proveedores se articula a través de las plataformas telefónicas, propias o concertadas, de líneas telefónicas específicas, y de forma creciente a través de plataformas en Internet que permiten realizar todo tipo de gestiones de forma rápida y segura. Merecen destacarse, en este sentido: • El Portal de Colaboradores de MAPFRE AUTOMÓVILES, que incluye entre otras funcionalidades una herramienta que agiliza los procesos de relación con los talleres de reparación, y con los colaboradores que prestan servicios de asistencia en carretera. • El Portal de Proveedores de MAPFRE SEGUROS GENERALES, a través del cual se realizan peticiones de ofertas, homologación y mantenimiento de datos básicos; y los sistemas de apoyo para el colectivo de profesionales reparadores del Hogar, entre los que destaca el acceso a la página Infocol ([www.infocol.com](http://www.infocol.com)), mediante la cual dichos profesionales pueden recibir las comunicaciones de trabajos, tramitar el cobro de las reparaciones realizadas, consultar campañas promocionales, etc. A finales de 2006 se habían registrado en esta plataforma, y operaban a través de ella, 3.700 profesionales del total de los 5.700 con los que trabaja la entidad. • El sistema de autofacturación utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA, y la creciente utilización de la factura digital por varias unidades. MAPFRE utiliza también una plataforma de envío de mensajes cortos (SMS) y de transmisión de datos GPRS de Telefónica, que permite agilizar los procesos de gestión de servicios. Con esta aplicación, los proveedores pueden recibir los trabajos del día a través de un mensaje corto, y descargarse todos los datos asociados a los mismos. Este sistema está en proceso de desarrollo, y ofrece amplias opciones para futuras aplicaciones. La relación con los profesionales y centros médicos y hospitalarios se canaliza a través de los Asesores Médicos Provinciales, que cuentan con la plataforma de Internet WMSalud, de la cual pueden obtener todo tipo de información de utilidad para los proveedores (manuales, condicionados, información sanitaria), y remitirla a los mismos a través del medio que éstos elijan (habitualmente correo electrónico). El Departamento de Atención al Profesional Sanitario, por otra parte, pone a disposición de este colectivo una dirección de correo electrónico específica para recibir sus sugerencias, reclamaciones o cualquier otra cuestión que no haya sido resuelta por el Asesor Provincial correspondiente. MAPFRE facilita también a estos profesionales la posibilidad de que realicen la facturación automática de sus servicios a través de Internet, utilizando los diferentes dispositivos de gestión existentes en la Red Chip Card. De las relaciones de las

entidades de MAPFRE en América con sus proveedores, merecen destacarse el sistema de apoyo establecido en Argentina para solicitar traslados de los clientes en casos de siniestro, las webs utilizadas en México (compras, registro de vehículos y conciliación de pagos, entre otras), y el sistema establecido en Chile ("MAPFRE en Línea") para facilitar a los proveedores la obtención de cotizaciones de puestos, validación de facturas o pagos electrónicos.

[Descarga del Documento Adjunto](#)

## Principio 3

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** 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 tiene establecidos mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales. En España, el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador 2006-2009 tiene establecidos los siguientes canales de comunicación con la representación legal de los trabajadores: 1) Comisión Mixta, que ha celebrado dos reuniones. 2) Comisión de Desarrollo Profesional que ha celebrado dos reuniones. 3) Comisión de igualdad de oportunidades que ha celebrado dos reuniones en 2006. 4) Comisión de Control de Plan de Pensiones que ha celebrado una reunión en 2006. 5) Comité de Seguridad y Salud que ha celebrado cuatro reuniones en 2006. Además, se mantienen reuniones periódicas con las principales Secciones Sindicales (CCOO y UGT), en las que se les facilita información de acuerdo con la normativa vigente. Por otra parte y, para facilitar la comunicación de los representantes de los trabajadores, cada Sección Sindical dispone de un espacio de intranet para insertar las comunicaciones que considere oportunas, y de una cuenta de correo electrónico para dirigirse a los trabajadores. El Crédito Sindical ha sido de 84.300 horas y la subvención establecida para actividades sindicales asciende a un máximo de 62.883 euros. En el ámbito internacional, principalmente en Latinoamérica, se cumple con todos los requisitos que establecen la normativa de cada país. A modo de ejemplo: • En Argentina, además del cumplimiento de la Ley, la Gerencia de Relaciones Laborales de MAPFRE Argentina, mantiene al menos una reunión mensual con miembros del consejo Interno sindical • En Brasil, además de cumplir con la legislación vigente, se ha constituido un grupo de representantes de los trabajadores para reglamentación del PLR (Programa de Participación en las Ganancias y Resultados), con participación del representante legal de los Sindicatos. Este grupo se encarga de aprobar el reglamento de este programa.

#### Cuestion 2

**La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva**

---

#### Indicador 1

La entidad cuenta con una política y procedimientos 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) SI

**Notas:** MAPFRE cumple con la normativa aplicable y tiene establecidos mecanismos de diálogo permanente con sus representantes sindicales. En España, el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador 2006-2009 tiene establecidos los siguientes canales de comunicación con

la representación legal de los trabajadores: 1) Comisión Mixta, que ha celebrado en 2006 dos reuniones. 2) Comisión de Desarrollo Profesional que ha celebrado dos reuniones. 3) Comisión de igualdad de oportunidades que ha celebrado dos reuniones en 2006. 4) Comisión de Control de Plan de Pensiones que ha celebrado una reunión en 2006. 5) Comité de Seguridad y Salud que ha celebrado cuatro reuniones en 2006. Además, se mantienen reuniones periódicas con las principales Secciones Sindicales (CCOO y UGT), en las que y se les ha facilitado información periódica de acuerdo con la normativa vigente. En el ámbito internacional, principalmente en Latinoamérica, se cumple con todos los requisitos que establecen la normativa de cada país. A modo de ejemplo: • En Argentina, además del cumplimiento de la Ley, la Gerencia de Relaciones Laborales de MAPFRE Argentina, mantiene al menos una reunión mensual con miembros del consejo Interno sindical • En Brasil, además de cumplir con la legislación vigente, se ha constituido un grupo de representantes de los trabajadores para reglamentación del PLR (Programa de Participación en las Ganancias y Resultados), con participación del representante legal de los Sindicatos. Este grupo se encarga de aprobar el reglamento de este programa. Se sigue también la política correspondiente de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones • En México, cuando existen cambios en los procedimientos internos se informa y se prepara a los involucrados sobre los cambios correspondientes. La operativa sobre el nuevo procedimiento se informa a través del portal interno de RRHH para facilitar su consulta, previa notificación a los afectados. • En Venezuela, los cambios son informados por la empresa directamente a los empleados de las áreas involucradas. Con la entrada en vigencia de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) se han seleccionados Delegados representante de los empleados y se realizó la selección de los representantes de la empresa para conformar los diferentes Comités de Empresa que serán los responsables, en atención a dicha Ley, de canalizar lo expuesto en este punto.

---

#### **Indicador 2**

La entidad tiene procedimientos de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión, tanto para la organización como para la cadena de suministro SI

**Notas:** En 2006 se ha firmado el Convenio Colectivo 2006-2009 para el Grupo Asegurador Mapfre que afecta a 9.583 empleados en España y cuya duración es de cuatro años. El propio convenio tiene establecidas diferentes comisiones (VER INDICADOR 1) que velan por el cumplimiento del Convenio y de los derechos en el reconocidos. Por otra parte, la Dirección General de RRHH del Grupo tiene, entre sus principios de actuación, velar por el respeto a los Derechos Humanos y la declaración de la OIT

#### **Cuestion 3**

**La entidad realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema**

---

#### **Indicador 1**

La entidad dispone 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 Otros

**Notas:** Los canales de comunicación y diálogo que tiene establecidos MAPFRE con sus representantes sindicales, permite evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos. Por otra parte, MAPFRE fomenta el uso de las tecnologías al servicio del empleado, como canal de comunicación, bien a través del Autoservicio del empleado y a través del buzón de consultas de RRHH: • En 2006 se ha incorporado al "Autoservicio del Empleado" el Sistema de gestión del Desempeño, lo que incrementa las posibilidades de autogestión del empleado, que ya podía consultar a través del Autoservicio la información relativa a sus recibos de salarios, las bonificaciones de sus seguros, los

capitales actuales de su póliza de vida, sus aportaciones al plan de pensiones y las ayudas por hijos, así como solicitar su incorporación al seguro de salud y la concesión de prestaciones del fondo de ayuda a empleados. • Las gestiones realizadas por los empleados de España a través de este servicio han ascendido a 23.172, lo que representa un 9,6 por 100 más que el año anterior; y el número de consultas recibidas a través del buzón de Recursos Humanos del Portal Interno (6.173) es muy superior al de las recibidas por otros medios (3.118).

---

## **Indicador 2**

Número de empleados amparados por convenios colectivos 0

**Notas:** En España aproximadamente, 9.612 empleados en España están amparados por el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador. El resto de la plantilla y, en función del area de actividad de la empresa a la que pertenecen, se aplica el convenio sectorial correspondiente. Todos los convenios colectivos que son de aplicación, están a disposición de los empleados en el portal del empleado. En el ámbito internacional, los empleados del Grupo se encuentran amparados por acuerdos y convenios específicos de cada país.

## Principio 4

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** MAPFRE pertenece al IBEX 35 y desde marzo de 2006 ha sido incluida en el índice FTSE4Good El segundo de los nueve objetivos de Responsabilidad Social de MAPFRE, establece "Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus 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 desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral. Además, la POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS, establece como principio general y de acuerdo con lo establecido en su Código de Buen Gobierno, promover las actuaciones necesarias para que dentro de su organización rijan con carácter permanente el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados, y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas. Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Además, desarrolla prácticas socialmente responsables respecto a sus empleados bajo los principios de humanismo, equidad y cumplimiento de las leyes, a la vez que promueve que la responsabilidad social forme parte de los derechos y las obligaciones de todos los empleados de la organización, y sea compartida por todos los estamentos de la misma. Además, también deben tenerse en cuenta las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar establecida en el Convenio, principalmente de flexibilidad horaria, permisos y ayudas económicas para guarderías

#### **Cuestion 2**

**La entidad dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés**

---

#### **Indicador 1**

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

**Notas:** MAPFRE pertenece al FTSE4Good desde marzo de 2006, y por lo tanto, está considerada como un Grupo socialmente responsable y respetuoso con los Derechos Humanos. En MAPFRE no se coacciona a los empleados para trabajar, sus condiciones laborales quedan perfectamente determinadas en los contratos laborales que se firman entre las partes y, además, por los convenios colectivos que le son de aplicación. Por otra parte, en España, la Dirección General de RRHH y la Representación Legal de los trabajadores,

velan por que se cumpla lo establecido en el Convenio laboral MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009) y en la legislación laboral vigente. No obstante, el trabajo forzoso, estaría incluido, dentro del Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) entre los Riesgos Operacionales (Incluye 23 tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales) y los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo (Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones derivados del entorno regulador y, finalmente los de mercado y competencia.) Por otra parte, el respeto a los Derechos Humanos y la declaración de la OIT, forma parte de nuestro principio Institucional de Responsabilidad Social, establecido en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, y que es de obligado cumplimiento para todas las entidades del Grupo. 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 velar por el cumplimiento y la aplicación efectiva de los principios de Humanismo y de Responsabilidad Social en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE Por otra parte, en España, la Dirección General de RRHH y la Representación Legal de los trabajadores, velan por que se cumpla lo establecido en el Convenio laboral MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009) Además, el segundo de los nueve objetivos de Responsabilidad Social de MAPFRE, establece "Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus 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 desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral.

---

## **Indicador 2**

Indique si la entidad dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores SI

**Notas:** MAPFRE pertenece al FTSE4Good desde marzo de 2006, y por lo tanto, está considerada como un Grupo socialmente responsable y respetuoso con los Derechos Humanos. El segundo de los nueve objetivos de Responsabilidad Social de MAPFRE, establece "Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus 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 desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral. Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. El Convenio Colectivo 2006-2009 del Grupo Asegurador MAPFRE ha impulsado en España medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, de igualdad de oportunidades y de no discriminación, entre las que cabe destacar las siguientes: • De horario: reducción de jornada, de una hora como mínimo; excedencias de hasta tres años con derecho de reserva de puesto de trabajo para el cuidado de familiares; una hora y media de flexibilidad de la entrada al trabajo en el horario general; plan para la racionalización y control de las horas extraordinarias; consideración del día 31 de diciembre como festivo, y horario reducido el día 5 de enero; y prioridad de las trabajadoras embarazadas para los cambios de turno en plataformas 24 horas. • De permisos: tres días anuales o veintiuna horas para la realización de asuntos propios, recuperables salvo que sean utilizados para acudir a consulta médica propia o de un familiar; un día recuperable, adicional a los dos días establecidos en la legislación laboral, para casos de nacimiento de hijo, régimen de acogimiento, adopción, enfermedad grave, intervención quirúrgica grave, accidente grave u hospitalización y fallecimiento del cónyuge o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, extendiéndose este permiso a los parientes consanguíneos hasta de segundo grado de la pareja de hecho; tres días en Semana Santa; quince días, adicionales a la baja maternal, en sustitución de la hora de lactancia; un día por traslado, adicional al establecido en Convenio del Sector Seguros; y permisos especiales para la adopción nacional e internacional, y para asistir al examen de conducir. • Económicas: ayudas para guarderías, por importe de 400.512 euros, y subvenciones para asistencia a campamentos de verano de 177 hijos de empleados, por importe de 21.338 euros. MAPFRE dispone de una política corporativa de



selección que garantiza el acceso a la organización de profesionales cualificados, con independencia de la ideología que profesen, su raza, creencia, sexo o condición. El cumplimiento de esta política se somete periódicamente a auditoría.

### **Cuestion 3**

## **La entidad verifica y promueve las inspecciones conjuntas de que sus proveedores cuentan con una política para prevenir el trabajo forzoso o bajo coacción**

---

#### **Indicador 1**

La entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores Otros

**Notas:** En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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.

---

#### **Indicador 2**

La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc. Otros

**Notas:** MAPFRE cuyas acciones cotizan en Bolsa y pertenece al IBEX 35, ha sido incluida en el índice FTSE4Good desde marzo de 2006. En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá:  Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.  Normas de contratación que establezcan criterios sobre la duración de los contratos; la publicidad o no de los mismos; los métodos de adjudicación; las pautas de selección y la objetividad de la contratación. En esta línea, en la actualidad, la selección de los proveedores ya se realiza siguiendo 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, y, 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.

## **Cuestion 4**

### **La entidad describe procedimientos y programas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos**

---

#### **Indicador 1**

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; ppo.2) Otros

**Notas:** El respeto a los Derechos Humanos y la declaración de la OIT, forma parte de nuestro principio Institucional de Responsabilidad Social establecido en el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, y que es de obligado cumplimiento para todas las entidades del Grupo. 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 velar por el cumplimiento y la aplicación efectiva de los principios de Humanismo y de Responsabilidad Social en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE Por otra parte, la Dirección General de RRHH y la Representación Legal de los trabajadores, velan por que se cumpla lo establecido en el Convenio laboral MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009)

## Principio 5

### Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Debido a la actividad del Grupo (Aseguradora, reaseguradora y financiera y de servicios), caracterizada por un alto nivel de especialización y calificación del capital humano, no es posible el trabajo infantil dentro de la organización. No obstante MAPFRE cumple con la legislación laboral vigente en cada país y en cada momento. MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorias internas periódicas. En 2006 se han actualizado los procedimientos de selección, y se ha revisado su adecuación a las legislaciones locales de los países de América en que MAPFRE está presente. Sus objetivos son los siguientes: • Incorporar candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente. • Reducir al mínimo los márgenes de error, mediante la aplicación de procedimientos de selección adecuados. • Considerar la selección como una fase crítica dentro de la Política de Recursos Humanos, como aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos. Para facilitar la movilidad funcional interna, MAPFRE se ha comprometido en su Convenio Colectivo del Grupo Asegurador a informar a sus empleados de las vacantes o puestos de nueva creación que puedan ser cubiertos por el personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. Durante el año 2006 se han llevado a cabo 221 procesos de movilidad funcional interna en España.

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la Organización Internacional del Trabajo y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible**

---

#### Indicador 1

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica No

**Notas:** Debido a la actividad del Grupo (Aseguradora, reaseguradora y financiera y de servicios), caracterizada por un alto nivel de especialización y calificación del capital humano, no es posible el trabajo infantil dentro de la organización. No obstante MAPFRE cumple con la legislación laboral vigente en cada país y en cada momento.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad dispone de directrices claras 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 SI

**Notas:** Debido a la actividad del Grupo (Aseguradora, reaseguradora y financiera y de servicios), caracterizada por un alto nivel de especialización y calificación del capital humano, no es posible el trabajo infantil dentro de la organización. No obstante MAPFRE cumple con la legislación laboral vigente en cada país y en cada momento. MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorias internas periódicas. En 2006 se han actualizado los procedimientos de selección, y se ha revisado su adecuación a las legislaciones locales de los países de América en que MAPFRE está presente. Sus objetivos son los siguientes: • Incorporar candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente. • Reducir al mínimo los márgenes de error, mediante la aplicación de procedimientos de selección adecuados. • Considerar la selección como una fase crítica dentro de la Política de Recursos Humanos, como aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos. Para facilitar la movilidad funcional interna, MAPFRE se ha comprometido en su Convenio Colectivo del Grupo Asegurador a informar a sus empleados de las vacantes o puestos de nueva creación que puedan ser cubiertos por el personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. Durante el año 2006 se han llevado a cabo 221 procesos de movilidad funcional interna en España.

### **Cuestion 3**

**La entidad incluye sus políticas de no contratación de trabajo infantil en sus contratos con terceros. Además, la entidad verifica que sus proveedores y subcontratas tienen políticas específicas que prohíben el trabajo infantil**

---

#### **Indicador 1**

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil 0

**Notas:** MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorias internas periódicas. En 2006 se han actualizado los procedimientos de selección, y se ha revisado su adecuación a las legislaciones locales de los países de América en que MAPFRE está presente. El cumplimiento de esta política se somete a controles periódicos por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE. MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión Integral de RRHH (Meta 4) que engloba desde la gestión de administración, el desarrollo y formación de los recursos humanos, procesos de selección, promoción interna hasta la desvinculación de la persona de la organización.

---

#### **Indicador 2**

La entidad dispone de mecanismos formales que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo, la ausencia de trabajo forzoso, etc. SI

**Notas:** En el marco de la nueva política corporativa de proveedores del Grupo MAPFRE, el Departamento Central de Medios definirá el marco normativo común de la Política General de Compras y Contratación de Servicios en el que se recojan los principios y pautas de las relaciones de MAPFRE con los proveedores. En concreto, establecerá Los procedimientos de selección y contratación que garanticen el cumplimiento de los compromisos adquiridos; la transparencia y la igualdad de oportunidades; precios competitivos; cumplimiento de los estándares de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, así como la normativa legal, fiscal y laboral.

### **Cuestion 4**

**¿Describe la entidad procedimientos y programas para tratar el trabajo infantil, incluyendo sistemas de seguimiento y resultados de los mismos?**

---

**Indicador 1**

La entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) No

**Notas:** MAPFRE pertenece al Pacto Mundial y realiza su informe de Responsabilidad Social Anual conforme a las directrices del GRI. Este Informe es verificado internamente y externamente por Ernst&Young

---

**Indicador 2**

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos; de estos, número de asociados a programas de ayuda 0

**Notas:** No tenemos

---

**Indicador 3**

Número de verificaciones realizadas por el departamento de trabajo por empleo de trabajo infantil 0

**Notas:** No tenemos menores trabajando en el Grupo MAPFRE MAPFRE cumple con la legislación laboral vigente en cada país y en cada momento.

## Principio 6

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** De acuerdo con lo establecido en su Código de Buen Gobierno, MAPFRE promueve las actuaciones necesarias para que dentro de su organización rijan con carácter permanente el respeto a los legítimos derechos de todos los empleados, y el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas. Por ello, fomenta y apoya la observancia de los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación en las relaciones laborales, formación profesional continua, capacitación directiva, conciliación de la vida laboral y familiar, y protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. La política de empleo de MAPFRE fomenta la contratación fija frente a la temporal. En las empresas de seguros del Grupo, el porcentaje de empleos fijos representaba al cierre de 2006 el 96 por 100 del total MAPFRE participa activamente en el programa Empresas y Discapacidad, de la Fundación Empresa y Sociedad, cuyo objetivo principal es promover la integración laboral de personas discapacitadas. En las empresas de España trabajan actualmente 96 discapacitados y, además, en cumplimiento de las medidas alternativas presentes en la normativa legal, se han realizado donaciones y suscrito contratos de prestación de servicios o adquisición de bienes con Centros Especiales de Empleo, por importe de 379.334 euros. FUNDACION MAPFRE continúa desarrollando y ampliando su proyecto de becas de formación para personas discapacitadas, que busca entre otros objetivos su integración laboral. En el año 2006 se ha creado la Comisión de Igualdad de Oportunidades compuesta por seis miembros, de los cuales tres son designados por la dirección de la empresa, y tres por la representación social firmante del Convenio. Las funciones de esta Comisión son: • Promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, la conciliación de vida laboral y personal, y la protección de la dignidad de los trabajadores. • Recibir información acerca del cumplimiento de las iniciativas propuestas que hayan sido aprobadas y aplicadas. En España son mujeres el 85 por cien de los nuevos empleados incorporados en 2006 (70 por cien en entidades de seguros), y el 25 por 100 de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo; en América, son mujeres el 42 por ciento de los nuevos empleados incorporados, y el 23 por ciento de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo. Evaluación y Desarrollo. A lo largo de 2006 se ha diseñado y puesto en marcha un sistema de evaluación y desarrollo, que ya se ha comenzado a implantar en varias unidades. Este sistema facilita la comunicación entre los empleados y sus responsables, y valora tanto el cumplimiento de objetivos como la calidad del desempeño. En España, MAPFRE ha asumido en el Convenio Laboral 2006-2009 del Grupo Asegurador el compromiso de elaborar un protocolo de actuación para casos de acoso moral en el trabajo, que preverá 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.

#### **Cuestion 2**

**La entidad expresa sus políticas de anti-discriminación en la**

## **contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados**

---

### **Indicador 1**

La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados SI

**Notas:** En España son mujeres el 85 por cien de los nuevos empleados incorporados en 2006 (70 por cien en entidades de seguros), y el 25 por 100 de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo; en América, son mujeres el 42 por ciento de los nuevos empleados incorporados, y el 23 por ciento de los empleados encuadrados en la categoría de jefe o directivo. Como empresa que cotiza en el IBEX 35, estamos obligados a presentar los datos sobre la composición del Consejo de Administración, entre otros, a la CNMV en el Informe de Gobierno Corporativo. Por otra parte, se publican en la documentación anual - Volumen I, junto con el Informe de Responsabilidad Social - Volumen 3

---

### **Indicador 2**

La entidad estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos SI

**Notas:** Normativa sobre selección: MAPFRE cuenta con una normativa interna para asegurar el rigor y la objetividad en los procesos de selección de nuevo personal, cuyo cumplimiento se somete a auditorias internas periódicas. En 2006 se han actualizado los procedimientos de selección, y se ha revisado su adecuación a las legislaciones locales de los países de América en que MAPFRE está presente. Sus objetivos son los siguientes: • Incorporar candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente. • Reducir al mínimo los márgenes de error, mediante la aplicación de procedimientos de selección adecuados. • Considerar la selección como una fase crítica dentro de la Política de Recursos Humanos, como aspecto clave para el desarrollo profesional de sus equipos. Para facilitar la movilidad funcional interna, MAPFRE se ha comprometido en su Convenio Colectivo del Grupo Asegurador a informar a sus empleados de las vacantes o puestos de nueva creación que puedan ser cubiertos por el personal de la plantilla, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto. Durante el año 2006 se han llevado a cabo 221 procesos de movilidad funcional interna en España. Esta actuación repercute en: • Mayor satisfacción de los empleados que se incorporan, al producirse una adecuación entre el puesto de trabajo y las expectativas y posibilidades de los empleados. • Disminución del tiempo de adaptación al puesto de trabajo y a la empresa. El segundo de los nueve objetivos de Responsabilidad Social de MAPFRE, establece "Respeto a la igualdad de oportunidades entre sus 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 desarrollan; retribución justa y estabilidad en el empleo, evitando cualquier forma de persecución o abuso o de discriminación por razón de ideología, creencia, sexo, raza o condición; y favorecimiento de la conciliación de la vida familiar y laboral.

---

### **Indicador 3**

La entidad mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a este respecto SI

**Notas:** MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión Integral de RRHH (Meta 4) que engloba desde la gestión de administración, el desarrollo y formación de los recursos humanos, procesos de selección, promoción interna hasta la desvinculación de la persona de la organización.

### **Cuestion 3**

## **La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo**

---

#### **Indicador 1**

Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? SI

**Notas:** La Dirección General de RRHH dispone de canales de comunicación con los empleados y con la representación legal de los trabajadores que permiten tratar y gestionar este tipo de cuestiones. El Convenio MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009) tiene establecido en su Disposición Adicional Primera la elaboración durante los dos primeros años de vigencia un protocolo de actuación para supuestos de acoso moral en el trabajo, que prevea las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y, en su caso, la adopción de las medidas oportunas para la solución del conflicto y la imposición de las sanciones que pudieran corresponder. Todo ello en la convicción de que la cultura y valores de MAPFRE están orientados hacia el respeto y la dignidad de los empleados. En el año 2006 se ha creado la Comisión de Igualdad de Oportunidades compuesta por seis miembros, de los cuales tres son designados por la dirección de la empresa, y tres por la representación social firmante del Convenio. Las funciones de esta Comisión son: • Promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, la conciliación de vida laboral y personal, y la protección de la dignidad de los trabajadores. • Recibir información acerca del cumplimiento de las iniciativas propuestas que hayan sido aprobadas y aplicadas. Protocolo de actuación en supuestos de acoso moral en el trabajo: En la convicción de que la cultura y valores de la empresa están orientados hacia el respeto y la dignidad de los empleados, MAPFRE ha asumido en el Convenio Laboral 2006-2009 del Grupo Asegurador el compromiso de elaborar un protocolo de actuación para casos de acoso moral en el trabajo, que preverá 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.

---

#### **Indicador 2**

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo 0

**Notas:** No se han producido



## Principio 7

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** En MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado en cualquier actividad que pueda tener un impacto sobre el medioambiente. Para ello hay un Sistema de Gestión Medioambiental, que fija objetivos periódicos cuyo cumplimiento se verifica mediante el desarrollo de auditorias. En 2006 ya son más de 25 las empresas del Grupo que disponen del certificado medioambiental ISO 14001, lo que supone que el 21% de los empleados del Grupo trabajan en centros con este certificado. Se han desarrollado 40 visitas de control a edificios MAPFRE en las que se han indicado y evaluado aspectos medioambientales, así como los procedimientos para el control y minimización de su impacto. También se ha diseñado un sistema electrónico de gestión para el tratamiento de datos y las operaciones de control y seguimiento.

#### Cuestion 2

**La entidad adopta el principio, o enfoque, de precaución en temas medioambientales. Para ello la entidad identifica, registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.**

---

#### Indicador 1

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación medioambiental 0%

**Notas:** El departamento de Medioambiente participa en los cursos de formación interna que se organizan desde Recursos Humanos.

---

#### Indicador 2

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. SI

**Notas:** MAPFRE trabaja en medidas de eco – eficiencia con el fin de lograr un menor consumo de recursos por empleado. En 2006 se ha dado continuidad a las medidas implantadas en 2005 para reducir el consumo de agua, entre las que cabe destacar: 1) proyecto de reutilización de las aguas residuales generadas por el riego de las zonas ajardinadas de la sede social del Grupo.2)Instalación de dispositivos economizadores de agua en los aseos de los edificios de la sede social del grupo que han supuesto un ahorro del 40%. 3) Instalación de equipos de ahorro de agua en las residencias y centros de día de

MAPFRE QUAVITAE que se estima un ahorro del 50%.4) Firma de un acuerdo de colaboración con el Canal de Isabel II para promover el ahorro de agua y el consumo responsable. MAPFRE aplica programas de mantenimiento y control de los sistemas de climatización y lleva a cabo revisiones técnicas para asegurar que las instalaciones susceptibles de generar emisiones a la atmósfera tienen un rendimiento óptimo y que cumplen con los parámetros que establece la normativa. Para la reducción de los compuestos clorofluorcarbonados se está aplicando un plan para su sustitución por refrigerantes ecológicos. En cuanto a la gestión de residuos, en los grandes edificios del Grupo hay áreas de recogida de papel para su reciclado. En 2006 se ha distribuido a los empleados una bolsa para la recogida de papel que ha supuesto un incremento del reciclado del 35%. Se ha firmado un acuerdo con un proveedor específico para la retirada de los residuos de tóner y consumibles. Los equipos informáticos fuera de uso se destinan a su reutilización. Se han entregado un total de 10.527 Kg de equipos informáticos. En 2006 se han reutilizado un total de 117.953 teléfonos móviles a través de la Campaña de colaboración con Cruz Roja. También se ha establecido una logística para la recogida de pilas en los principales edificios del Grupo.

## Principio 8

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

#### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** Uno de los tres pilares de la política medioambiental de MAPFRE es la promoción de la responsabilidad medioambiental. En 2006 se han desarrollado actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación así como la promoción de buenas prácticas entre clientes y proveedores. Se ha impartido formación a los empleados implicados en la implantación del Sistema de Gestión y a los empleados de empresas colaboradoras que desarrollan su actividad en los centros de MAPFRE. En 2006 se ha desarrollado un novedoso curso de medioambiente que estará disponible en la plataforma e- learning de MAPFRE. Este curso informa a los empleados de la relevancia de la conservación del medioambiente y sobre cómo cada uno de ellos puede realizar aportaciones desde su puesto de trabajo. También se informa sobre los procedimientos en vigor sobre aspectos medioambientales, así como el compromiso establecido por MAPFRE a través de su política medioambiental. MAPFRE lleva a cabo diversas acciones de interés medioambiental para la sociedad a través de la FUNDACIÓN.

#### Cuestion 2

**La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas**

---

#### Indicador 1

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas SI

**Notas:** En 2005 MAPFRE incorporó de forma expresa el concepto de sostenibilidad a su Código de Buen Gobierno y sus órganos aprobaron la Política Medioambiental del Grupo y el Plan de Acción Medioambiental 2005 – 2007 para el desarrollo de la misma. La Política Medioambiental de MAPFRE se desarrolla a través de tres pilares: la Integración en el medioambiente del negocio, la Gestión Medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la entidad para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas medioambientales SI

**Notas:** En MAPFRE hay una Dirección de Seguridad y Medioambiente y existe el Comité de Seguridad y Medio Ambiente de MAPFRE

---

**Indicador 3**

Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía y si se han documentado SI

**Notas:** En 2006 se han alcanzado los siguientes objetivos: 1) Se han definido objetivos medioambientales en relación al impacto ambiental directo y al indirecto.

**Objetivos:** Los objetivos medioambientales para 2007: 1) Reducir en un 5% el consumo de energía. 2) Reducir en un 10% el consumo de agua. 3) Incrementar en un 10% el reciclado de papel. 4) Disponer de instalaciones con certificado ISO 14001 correspondientes al 30% de los empleados en España. 5) Impartir formación medioambiental a 1000 empleados

---

**Indicador 4**

Indique si la entidad posee certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.) SI

**Notas:** MAPFRE posee certificado ISO 14001

**Cuestion 3**

**La entidad da prioridad a proveedores y subcontratas que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utilizan entre los criterios de selección de sus proveedores y subcontratas el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente**

---

**Indicador 1**

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) 0%

**Notas:** En 2006 se ha aprobado una norma, de aplicación en todo el Grupo, para incluir criterios medioambientales en los procesos de compras y se ha requerido un compromiso medioambiental a 145 proveedores, a cuyo efecto se están incluyendo las oportunas cláusulas en los pliegos de contratación. MAPFRE también contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. En los centros de trabajo con certificado ambiental, se han entregado procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto ambiental, con el objetivo de informar sobre las buenas prácticas ambientales en el desarrollo de su actividad.

## Principio 9

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

#### **Cuestion 1**

**¿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.**

---

#### **Indicador 1**

¿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. SI

**Notas:** Sociedades no aseguradoras del Grupo contribuyen a la reducción del riesgo medioambiental en sus respectivos ámbitos de actuación. CESVIMAP investiga técnicas en la reparación de vehículos accidentados y forma a personal técnico en la reparación y valoración de los automóviles. Han logrado contribuir al ahorro de consumo de recursos contaminantes y a minimizar los impactos medioambientales en la actividad de reparación de vehículos. CESVIMAP Y CESVI RECAMBIOS han trabajado en la gestión de vehículos fuera de uso, con el objetivo de contribuir a reducir el impacto ambiental derivado del fin de la vida útil de los vehículos siniestrados. ITSEMAP desempeña una labor de asistencia técnica en la gestión de los riesgos medioambientales industriales. Desarrolla herramientas que facilitan el proceso de análisis de riesgos medioambientales.

#### **Cuestion 2**

**La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética**

---

#### **Indicador 1**

Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética 0

**Notas:** Se han firmado acuerdos de colaboración con organismos públicos relevantes en relación al ahorro de agua y a la eficiencia energética. Entre las colaboraciones puestas en marcha destaca el apoyo a la Exposición Internacional de 2008, acontecimiento reconocido oficialmente como "Excepcional Interés Público". La aportación de MAPFRE A EXPOAGUA ZARAGOZA 2008 se destinará a acciones de promoción y divulgación de la celebración del citado acontecimiento. Por otra parte, MAPFRE participa en el programa Medioambiental de las Naciones Unidas para Entidades Financieras y Sector Seguros (UNEP FI), así como en diferentes grupos de trabajo sobre análisis y evaluación de riesgos medioambientales. MAPFRE elabora guías para la gestión de los riesgos ambientales de sus clientes industriales, publicaciones que ofrecen información y recomendaciones para facilitar a sus asegurados la identificación y gestión de sus riesgos medioambientales. Dichas guías se han distribuido a través de la red comercial y están accesibles para los clientes de MAPFRE EMPRESAS a través de la página web [www.mapfreindustrial.com](http://www.mapfreindustrial.com)) Por otro lado, en virtud del Acuerdo Suscrito con la Consejería de Economía de la Comunidad de Madrid se elaborarán recomendaciones y pautas para el desarrollo de energía en el hogar, que se incluirán en el "Manual del Usuario" de las viviendas de nueva planta que promueva el Grupo en la Comunidad de Madrid. MAPFRE también contribuye al desempeño ambiental de sus proveedores. En los centros de trabajo con certificado ambiental, se han entregado procedimientos de actuación a los

proveedores de actividades o servicios con impacto ambiental, con el objetivo de informar sobre las buenas prácticas a aplicar en el desarrollo de su actividad. MAPFRE lleva a cabo diversas acciones de interés medioambiental a través de sus FUNDACIONES. Se han desarrollado numerosas actividades y seminarios. Debido a la problemática actual se han desarrollado "Semanas de la Prevención de Incendios", organizadas con las Asociaciones Profesionales de Bomberos de diferentes puntos geográficos. También destacan los seminarios sobre Gestión de Riesgos y Medioambiente realizados en colaboración con diferentes entidades a nivel internacional.

---

**Indicador 2**

Inversión financiera total, 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 0

**Notas:** No disponemos de esta información. El departamento de Medioambiente de MAPFRE dispone de un presupuesto asignado para su actividad, la Dirección General de Tecnología de la Información dispone también de su presupuesto y el Instituto de Salud, prevención y Medio Ambiente de FUNDACIÓN MAPFRE dispone de un presupuesto asignado para las actividades relacionadas con el medio ambiente (en este caso consultar [www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com))

## Principio 10

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

### Cuestion 1

**¿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.**

---

#### Indicador 1

¿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. SI

**Notas:** La normativa sobre comportamiento ético en los negocios está desarrollada en el Código de Buen Gobierno, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento Interno de Conducta. Todos estos documentos están disponibles en la página web. De acuerdo con el Informe de Responsabilidad Social 2006, el 35% de los programas impartidos se dedican a formación corporativa, que principalmente se basa en los documentos mencionados. En este aspecto, destacan el "Proyecto Horizonte", el "Programa de Desarrollo Directivo", y los seminarios impartidos por el Centro de Formación, dirigidos a integrar todos los aspectos relacionados con la cultura y la gestión en MAPFRE. En el portal Interno, se accede a la información sobre normativa de prevención de blanqueo de capitales, a disposición de todos

[Descarga del Documento Adjunto](#)

### Cuestion 2

**¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?**

---

#### Indicador 1

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales/filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad **Empleados:** 100%

**Proveedores:** 50%

**Clientes:** 0%

**Subcontratistas:** 100%

**Sucursales/filiales:** 100%

**Socios empresariales:** 100%

**Notas:** El Código de Buen Gobierno se encuentra en la página Web de la entidad, a disposición de todos sus Grupos de Interés. Con carácter general, los proveedores de MAPFRE son informados sobre la cultura de la empresa. En el portal Interno, se accede a la información sobre normativa de prevención de blanqueo de capitales, a disposición de todos los empleados.

---

#### Indicador 2

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción y la extorsión y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo SI

**Notas:** Los Estatutos de MAPFRE: en su artículo 6, se dice: "el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control Institucional velarán de forma especial para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de las entidades del Sistema Mapfre se apliquen directa o indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus objetivos empresariales. - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com / Accionistas e inversores / Gobierno Corporativo / Código de Buen Gobierno): o Principios de Actuación, en "Independencia", "Actuación ética" y "Crecimiento patrimonial y Empresarial". o Capítulo III, Derechos y Deberes de los Consejeros, entre los que destaca el deber de fidelidad, donde explícitamente se dice que el consejero deberá actuar y participar en las decisiones atendiendo exclusivamente al interés de la sociedad. En particular no aceptará obsequios, favores o invitaciones que puedan afectar a la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo. o Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa Entre los objetivos del grupo en Responsabilidad Social está la difusión y cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales, y de cuantas obligaciones se deriven de ellas, singularmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial. Por lo tanto, MAPFRE no sólo se adhiere al Pacto Mundial, sino que al incluirlo entre sus objetivos asume un papel pro-activo en esta materia. Informe de Gobierno Corporativo El Sistema de Control de Riesgos en su apartado "Política de riesgos de la sociedad y su grupo" detalla los riesgos estratégicos y de gobierno corporativo, entre los que se incluyen los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo.

### **Question 3**

**¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?**

---

#### **Indicador 1**

¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente? Otros

**Notas:** MAPFRE no permite que se lleven a cabo contribuciones políticas Los Estatutos de MAPFRE: en su artículo 6, se dice: "el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control Institucional velarán de forma especial para que en ningún caso los fondos y bienes que constituyen el patrimonio de las entidades del Sistema Mapfre se apliquen directa o indirectamente a fines ideológicos, políticos o de otra clase ajenos a sus objetivos empresariales. - Código de Buen Gobierno (www.mapfre.com / Accionistas e inversores / Gobierno Corporativo / Código de Buen Gobierno): o Principios de Actuación, en "Independencia", "Actuación ética" y "Crecimiento patrimonial y Empresarial". o Capítulo III, Derechos y Deberes de los Consejeros, entre los que destaca el deber de fidelidad, donde explícitamente se dice que el consejero deberá actuar y participar en las decisiones atendiendo exclusivamente al interés de la sociedad. En particular no aceptará obsequios, favores o invitaciones que puedan afectar a la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo.

### **Question 4**

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

---

#### **Indicador 1**

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

**Notas:** Las cuentas de la FUNDACIÓN MAPFRE son auditadas anualmente por auditores externos y además publica su Informe de Actividades Fundacionales (ver www.fundacionmapfre.com) La Comisión de Control interno realiza un seguimiento periódico



de las actividades que realizan los diferentes Institutos de la Fundación MAPFRE.

## **Cuestion 5**

**¿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?**

---

### **Indicador 1**

¿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? SI

**Notas:** En MAPFRE existe una normativa interna sobre gastos que se difunde a los máximos Directivos, Directores, Jefes y Responsables de Areas. En dicha normativa figura expresamente un apartado (VI) dedicado a "Atenciones y obsequios de clientes y proveedores". Además el Código de Buen Gobierno de MAPFRE, establece: en su Capítulo III, Derechos y Deberes de los Consejeros, entre los que destaca el deber de fidelidad, donde explícitamente se dice que el consejero deberá actuar y participar en las decisiones atendiendo exclusivamente al interés de la sociedad. En particular no aceptará obsequios, favores o invitaciones que puedan afectar a la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo.

## **Cuestion 6**

**¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?**

---

### **Indicador 1**

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales? Otros

**Notas:** El seguimiento del cumplimiento del Código, y por lo tanto de los principios Institucionales, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control Institucional, que informa anualmente al Consejo de Administración. (Pág. 78 del Código de Buen Gobierno). En el caso de que este Comité detectara alguna irregularidad o falta de cumplimiento del Código, propondría la subsanación de las mismas, y adoptaría las medidas necesarias por la Dirección de MAPFRE.