



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

WE SUPPORT

Línea Directa Aseguradora



• Carta de Renovación del compromiso

Miguel Ángel Merino González
Director General



línea directa

Tres Cantos, 11 de agosto de 2012

La situación actual de crisis demanda claridad y firmeza en las acciones de las corporaciones, en la transformación de sus convicciones éticas en realidades para sus accionistas, sus empleados, sus clientes, sus proveedores y la sociedad en general.

Conscientes de la importancia del buen gobierno corporativo, en Línea Directa renovamos nuestra adhesión a la promoción y aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que incorporamos a nuestra gestión, colaborando en la defensa de los derechos humanos, promoviendo la dignidad entre los empleados, una ética de la responsabilidad y del cuidado del medioambiente y, por último, un rechazo firme a la corrupción y al fraude.

En estos tiempos de crisis, crear valor para la sociedad es un imperativo para Línea Directa. Sus medidas atienden a realidades concretas e inciden en ellas, creando valor y nuevas oportunidades para promover un desarrollo sostenible entre sus grupos de interés. Para ello, hemos constituido un Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, que ha diseñado un Plan Director estratégico que atiende a las necesidades, prioridades e intereses de nuestros diferentes grupos de interés.

En la estrategia corporativa de responsabilidad social, hemos querido plasmar nuestro compromiso en cuatro áreas de actuación: Carretera, Casa, Clima y Corporación. En el área de Carretera se materializan nuestras convicciones en la promoción de hábitos de conducción segura y en la continua disposición a la investigación científica, con objeto de poder mantenernos como un agente social de referencia en materia de recomendaciones y consejos, y en el tratamiento y la mejor atención a nuestros asegurados en caso de accidente. Conscientes del aspecto epidemiológico de los accidentes de tráfico, llevamos 17 años comprometidos con la mejora de la seguridad vial y la reducción de la siniestralidad, relacionándonos con instituciones de prestigio como INTRAS, INSIA o Fesvial y colaborando estrechamente con la DGT.

En el área de Casa, hemos establecido acciones para promover la seguridad en el hogar, tanto para las personas, informando de los riesgos que existen en los hogares, como para las cosas, identificando riesgos y medidas de protección.

El compromiso alcanzado en el área de Clima ha promovido la elaboración y medición de nuestra huella de carbono, compromiso que realizaremos a lo largo de los años 2012 y 2013.



Por último, en el aspecto Corporativo, hemos plasmado nuestros principios en materias de igualdad de oportunidades, desarrollando planes y programas para la integración de personas con discapacidad o pertenecientes a otros colectivos de riesgo. También hemos desarrollado una política de conciliación para el empleado en función de sus necesidades, porque creemos que favorecer un buen clima laboral y cuidar al empleado permite potenciar y retener el talento.

Además, hemos desarrollado una Red de Voluntariado, articulado por el Plan de RSC, en el que se realizan acciones relacionadas tanto con la sociedad, agrupando diversas intervenciones de cooperación con ONG o Fundaciones, como con el medioambiente, favoreciendo iniciativas de reforestación y de eficiencia energética, y con la seguridad en carretera y en el hogar, promoviendo conductas preventivas en diferentes colectivos de diferentes capacidades.

En lo económico, nuestra buena gestión y nuestra apuesta por un modelo innovador, eficiente y rentable, nos ha permitido resistir la dureza de la crisis, posicionándonos en un lugar privilegiado para seguir generando empleo y participar en la creación de puestos de trabajo. En este punto destacamos nuestra adhesión al Foro de Emprendedores, de la Agenda para la Innovación de la Fundación Bankinter, en colaboración con Accenture, IE Business School y que cuenta con las recomendaciones de GRI para este grupo de interés.

Por último, realizamos políticas de lucha contra el fraude, con estudios e informes que generan conciencia y previenen dichas conductas delictivas.

Fruto de todo este compromiso ha sido la incorporación a Merco 2012, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, que valora las 100 empresas con mejor Reputación de España.

Por todo esto, manifiesto nuestra renovación de esta adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con nuestro constante progreso y nuestro firme compromiso en hacer de Línea Directa uno de los mejores sitios para trabajar en España; en seguir apostando firmemente por ofrecer la mejor calidad a nuestros asegurados; y en ser sumamente respetuosos con todos nuestros grupos de interés.

Cordialmente;

Miguel Ángel Merino González



Información general

Perfil de la entidad: Línea Directa Aseguradora

- **Dirección:** Ronda de Europa, 7
- **Dirección web:** <http://info.lineadirecta.com>
- **Alto cargo:** Miguel Ángel Merino, Director General
- **Fecha de adhesión:** 11/08/2011
- **Número de empleados:** 1924
- **Sector:** Servicios financieros, banca y seguros
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Seguros No Vida (Coche, moto, vehículos de empresa y hogar) y Reaseguros
- **Ventas / Ingresos:** 676,9 MILL
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** Línea Directa no ha recibido ayudas financieras del gobierno
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Medios de comunicación, instituciones, víctimas de tráfico, emprendedores, sociedad, organizaciones.
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** Los criterios que se han seguido para seleccionar los grupos de interés fueron establecidos por un estudio previo de Forética, en el que se identificó nuestra relación con terceros relevantes. Esta enumeración de Grupos de Interés fue posteriormente aprobada por el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** España
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** España
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** La materialidad de los asuntos más significativos a incluir en el informe se han establecido en base a las recomendaciones de GRI, así como de acuerdo al Plan Director de RSC de la compañía donde quedan establecidos los indicadores relevantes en materia de seguridad, medioambiente y gobierno corporativo. Se apoya además en la misión y visión de la organización, consensuadas en el Comité de RSC y Reputación, que promovió la reflexión sobre la naturaleza y esencia de la compañía y sus diferentes impactos en los grupos de interés.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** el Informe de Progreso se difundirá a través de la web del Pacto Mundial. Además será comunicado a través de nuestra web corporativa. Internamente, será difundida a través del espacio específico de Responsabilidad Corporativa de la intranet de la compañía.



- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* “Merco 2012” (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), VI Edición Premio Fundación Randstad a la Acción Social y a las Políticas de RSC, Certificado EFR, Telefónica Ability Awards, Premio Stella de Integración, Best Place to Work que reconoce a Línea Directa Asistencia como la 12ª mejor compañía del año para trabajar, VI Premio Nacional Alares a la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral y a la Responsabilidad Social con el reconocimiento de Accésit en la categoría de Gran Empresa, Premio Capital Humano, por las políticas de Formación.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* El diálogo y participación de los grupos de interés se establece a través de diferentes canales de comunicación. Clientes: se escucha al cliente a través de encuestas de calidad, encuestas de satisfacción, Focus Group, Comunidades online, Servicio de Atención al Cliente, buzón de sugerencias, Redes Sociales como Facebook o Twitter. Accionistas e inversores: A través del Consejo de Administración, teniendo como único accionista a Bankinter S. A. Empleados: intranet, buzón de sugerencias, Gente en Línea (Boletín), encuesta de clima laboral, encuestas de calidad interna, encuestas de Plan de Movilidad y Seguridad Vial, además de un Departamento específico de Atención a las Personas. Sociedad: Web Corporativa, Redes Sociales, Memoria Corporativa.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* La sociedad se denomina "LINEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A., COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS", constituida con duración indefinida, mediante escritura autorizada ante el Notario de Madrid, Don Agustín Sanchez Jara, el día 13 de Abril de 1.994, con el número 1.224 de su protocolo.
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) La cúpula directiva compone y participa directamente en el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación que ha creado la compañía para la gestión de la RSC y que coordina el Director de Gobierno Corporativo. Los principios del Pacto Mundial fueron revisados directamente en este Comité e incorporados en la estrategia de la Responsabilidad Corporativa de la organización. Además, los indicadores que medirán el progreso de desempeño en materia de RSC, se definió con los directores de cada área y se incorporaron a un cuadro de mando de gestión integral que se ha implantado recientemente, integrando indicadores del Plan Director de RSC, afines a GRI y a los 10 principios del Pacto Mundial. Entre ellos se encuentran indicadores ambientales, de ética del trabajo, de desempeño de los derechos humanos, de progreso en materia que atienden a necesidades sociales y a indicadores económicos, manteniendo una armonía con la esencia y naturaleza de la organización.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación es el órgano que lleva a cabo los procesos de decisión y buen gobierno que dotan de contenido al Plan Director de RSC para su implantación en la organización. El presidente de la entidad lidera este Comité, guiando, junto al Director General y el resto de Directores al



completo, la implantación y desarrollo de la estrategia en materia de Responsabilidad Corporativa.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) -

Más información

- *Notas:* Memoria Corporativa 2011 -
<http://www.lineadirecta.com/ZZRecursos/html/ES/memoria2011/index.html>
- *Dirección web:* <http://info.lineadirecta.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* -

- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 05 de septiembre de 2012
- *Responsable:* Santiago Velázquez / Miguel Angel Mozún
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

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



POLÍTICAS

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



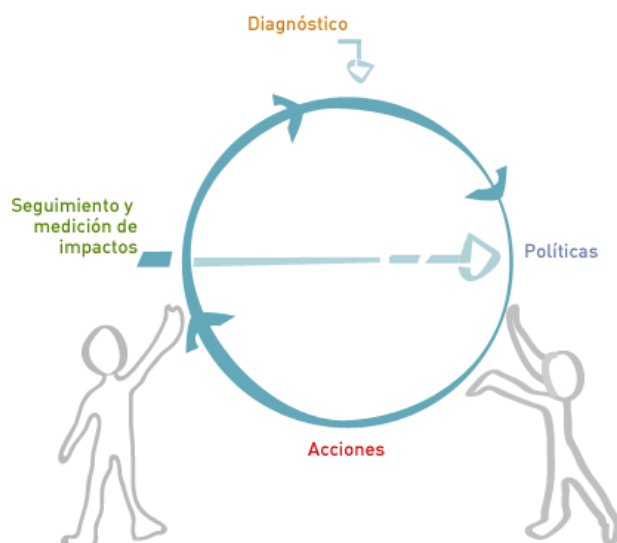
ACCIONES

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



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

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





• Principio 1

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



DIAGNÓSTICO:

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

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa ha implementado diferentes medios de comunicación con los grupos de interés, añadiéndose a los ya existentes. El Consejo de Administración ha aprobado el Código Ético del Grupo, que constituye el eje principal del comportamiento y de las pautas de actuación para sus empleados y colaboradores, definiendo el modo de actuar en la sociedad y en el mercado. Además, se ha designado al Director de Asesoría Jurídica como Gestor Ético de la compañía. Para su funcionamiento, se ha establecido el Canal Ético, que permite a los grupos de interés un modo de comunicación en el que, garantizada la confidencialidad, puedan denunciar violaciones de derechos de la compañía. Este canal de comunicación consiste en un correo electrónico: gestor_etico@lineadirecta.es disponible en la web corporativa y en la intranet. El Gestor Ético tiene obligación de presentar al Consejo de Administración un informe anual de seguimiento y cumplimiento del Código, tanto en su difusión como en la administración del sistema de gestión de consultas y denuncias incorporado en la web. Además, dispone de una Oficina de Atención al Empleado que atiende sus diferentes consultas y dudas.

Por otro lado, nuestras encuestas a clientes, que incorporan preguntas sobre el trato recibido en sus gestiones, unidas a nuestros Departamentos de Atención al Cliente, nos permiten valorar las actuaciones de la entidad en materia de respeto a la dignidad de nuestros clientes. Línea Directa mide la satisfacción real de sus clientes con los servicios recibidos a través del Índice de Satisfacción Neto (ISN), lo que le permite detectar incidencias para, tras su análisis, proceder a implementar mejoras que favorezcan la buena percepción y opinión del cliente. En 2011 se ha creado específicamente el programa Gen Zero, un nuevo sistema de evaluación de calidad ofrecida por todos los agentes en la atención telefónica, cuyo objetivo es medir y mejorar el servicio, desde el punto de vista del trato y la empatía. Se ha implantado en todos los call center de Línea Directa e incluye un nuevo manual de estilo y un cambio en la herramienta de escuchas de los supervisores.

Además, contamos con un Departamento de Prevención de Riesgos Laborales que garantiza la seguridad de las personas, habiendo aprobado durante este período el Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial con objeto de reducir los accidentes en itinere que se producen en los desplazamientos de los empleados. Este plan pretende integrar mejoras en la movilidad,



impactando en medioambiente así como en seguridad vial. Para ello se ha producido un espacio en la intranet, además de lanzarse una encuesta a todos los empleados para conocer sus hábitos y sus preferencias en movilidad.

Además, desde este Departamento y en coordinación con el Área de Personas y Comunicación Interna, se han realizado diferentes acciones informativas para promover hábitos saludables en la plantilla. En colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, se han realizado dos sesiones informativas:

- **Dieta saludable:** sobre nutrición y alimentación equilibrada, previniendo el sobrepeso y las enfermedades cardiovasculares asociadas a un tipo de trabajo más sedentario.

- **Tabaquismo:** sobre el problema del tabaco, su composición, sus riesgos y diferentes métodos para dejar de fumar.

Línea Directa promociona la salud dentro del propio centro de trabajo, teniendo como eje de actuación el cuidado integral de la persona, que se concreta en acciones como la oferta de sesiones de fisioterapia en las propias instalaciones del centro de trabajo, habilitadas para el caso, que cuenta con promociones especiales y una duración de 30 minutos. El servicio se ofrece fuera del horario laboral, ocupando una franja que el empleado puede ocupar antes de su entrada o justo a su salida del centro.

Según una evaluación inicial, en Línea Directa no existen riesgos de potencial peligro de violación de los derechos humanos. En caso de que se produjese, tiene a su disposición los canales para comunicarlo, pudiendo exigir la eliminación del riesgo detectado, para poder trabajar como corresponde a la dignidad de la persona. La plantilla se compone de personal altamente cualificado y su actividad se circunscribe al ámbito geográfico español, por lo que no hay riesgo de que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos. En cualquier caso, Línea Directa mantiene su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Objetivos: Objetivos del 2012-2013:

Como objetivo general se pretende promover entre los empleados el conocimiento y el ejercicio de los Derechos Humanos:

- Formación en la incorporación en materias de RSC.
- Completar la difusión del Código Ético entre todos los empleados.
- Curso de prevención de Riesgos Laborales en la incorporación.
- Difusión de políticas de RSC tanto en la web corporativa como en la intranet del empleado.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa dispone de un Código Ético para asegurar que todos los empleados cumplen con las normas de conducta en su ejercicio diario. El Código está disponible en la intranet y en la web corporativa, acompañado del canal de comunicación correspondiente indicado más arriba.

La Política de Responsabilidad Corporativa que promueve ejercicios de responsabilidad en Seguridad (en la carretera y en el hogar), en el medioambiente y en nuestra forma de gobierno corporativo en relación con terceros, está también en la intranet y en la web corporativa publicada.

Encontramos diferentes políticas implicadas:

- Política de Valores Corporativos, que incluye el valor del Respeto a la Persona, profundizando en la dimensión de la dignidad y que se promueve internamente como Cultura Corporativa.
- Política de Responsabilidad Corporativa.



- Código Ético.
- Política de Compras Ética.
- Política de apoyo a la promoción de la Seguridad Vial



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Como ha quedado indicado más arriba, Línea Directa ha elaborado, publicado y difundido entre sus empleados un Código Ético, acompañado por la figura del Gestor Ético y su correspondiente Canal Ético de denuncias y consultas. En él se indica, en el apartado 6.1, lo siguiente:

6.1. Derechos humanos y libertades públicas:

LÍNEA DIRECTA está comprometida con el respeto a los derechos humanos, la preservación del entorno natural y la colaboración con el desarrollo y el bienestar de las comunidades con las que se relaciona. Estas acciones definen su responsabilidad con la sociedad.

LÍNEA DIRECTA se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas. Todos los colaboradores de LÍNEA DIRECTA deberán secundar este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas"

Además, implicamos a nuestros grupos de interés a través de la publicación de nuestra Memoria Corporativa, difundiéndola a través de papel y online a accionistas, proveedores, medios de comunicación, instituciones y clientes.

Es importante, por último resaltar las acciones anuales que realiza Línea Directa, con objeto de promover la seguridad vial. Durante el año elabora, publica y difunde estudios de seguridad vial, en los que trabaja con instituciones de reconocido prestigio, obteniendo conocimiento riguroso y recomendaciones útiles con el fin de reducir los accidentes de tráfico. Además, Línea Directa ha convocado un año más a los medios de comunicación dedicados a la elaboración y difusión de noticias de seguridad vial y a organismos, instituciones, fundaciones o personalidades comprometidas con la seguridad en la carretera, para que participasen en el IX Premio Periodístico de Seguridad Vial Línea Directa, donde la compañía otorga premios económicos a las categorías de Prensa, Radio, Televisión y Solidario y muestra su reconocimiento con el Premio Honorífico.

Estas acciones se difunden en medios de comunicación, en la web corporativa y en las redes sociales, para alcanzar a todos sus grupos de interés, que incluye la sociedad en general.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: El Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa, gestiona, documenta,



coordina la implementación o implementa directamente las acciones que se aprueban en las sesiones del Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación. Además se ha incorporado una herramienta de gestión de indicadores para poder optimizar el tratamiento y la implementación del Plan Director de RSC, pudiendo hacer seguimiento, diagnóstico y gestión a través del status de los indicadores definidos. Las preocupaciones sociales, medioambientales y económicas que surgen en las diferentes sesiones del Comité, quedan integradas en acciones concretas. Ejemplo de ello es nuestra participación voluntaria en la regeneración del tejido económico en España, con un apoyo directo a los emprendedores españoles, fruto de nuestra adhesión al Foro de Emprendedores de la Agenda para la Innovación que elabora la Fundación para la Innovación de Bankinter, en colaboración con Accenture, IE Business School y con el compromiso y asesoramiento de GRI.

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

Respuesta: SI

Implantación: Los contratos que se formalizan con los clientes de Línea Directa incorporan una cláusula de protección de datos a través de la cual se recaba su consentimiento para el tratamiento de sus datos y se les informa de la finalidad de dicho tratamiento. Línea Directa realiza auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que la aseguradora trata, con el fin de garantizar la calidad y la seguridad de los procesos de sus productos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: El Comité de Responsabilidad Corporativa se reúne trimestralmente, convocando a la cúpula directiva y al Presidente de la entidad. En estas reuniones se realiza el seguimiento de consecución de objetivos, se repasan las acciones más significativas del trimestre y se presentan nuevas acciones a realizar. Además el Gestor Ético hará una presentación de las denuncias de los empleados que serán reportadas anualmente al Consejo de Administración.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Respeto a las personas, Orientación a resultados, Claridad, Espíritu de superación y Entusiasmo son los Valores Corporativos, que se explican desde la incorporación a la entidad y que se promueven dentro de la compañía. El Área de Personas y Comunicación Interna, realiza diferentes acciones a lo largo del año para reforzar esos valores. Línea Directa lanzó un concurso a todos los empleados para que vinculasen una imagen y un eslogan con cada uno de los valores de la cultura organizativa. Otra de las acciones consiste en la organización de Premios Nuestros Valores:



“Personas que dejan Huella”, con el que se reconoce a todas las personas que llevan muy presentes esos valores. Todos los empleados participan, proponiendo los candidatos que consideran ejemplifican dichos valores, indicando en qué valor destacan y añadiendo una reflexión y explicación de su candidatura. Además, están presentes en la Intranet y se difunden a través de acciones como carteles en los edificios de la compañía, o a través de, por ejemplo, calendarios corporativos para los empleados.

Las acciones formativas relativas al Código Ético iniciadas en el 2011 se han realizado de forma presencial, comenzando por una sesión dirigida al Comité de Dirección de Línea Directa que fue impartida por un ponente externo en colaboración con el Gestor Ético.

Las siguientes sesiones formativas se han orientado a los responsables, mandos intermedios y a las áreas de back-office de Secretaría General, Gobierno Corporativo, Personas y Comunicación Interna, Finanzas, Marketing, Motor y Área de Gestión de Accidentes, habiendo finalizado con éxito esta fase de divulgación del Código Ético, en el cual ha participado el 11% de la plantilla. Queda pendiente para lo que queda de 2012 la formación al resto de la plantilla. El total de personas formadas es de aproximadamente 200 personas, incluyendo Comité de Dirección y la formación dada a las nuevas incorporaciones.

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

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

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

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

Implantación: En el ejercicio 2011- 2012, Línea Directa no tiene registradas multas ni sanciones en relación con su desempeño ambiental o social.

Durante el año 2011 se han gestionado en el Servicio de Atención al Cliente (SAC) 908 incidencias, de las cuales, 470 (51,8%) corresponden a quejas, y 438 (48,2%) son reclamaciones. Del total de las quejas y reclamaciones recibidas en el año 2011, el 47,25% se han resuelto a favor del cliente, siendo el coste medio de la gestión de incidencias, 224,38€

La excelencia en el trato al cliente puede verse reflejado en el Índice de Satisfacción Neto, donde los clientes valoran, desde su percepción, la calidad de los servicios que ofrece. A cierre del 2011, Línea Directa alcanzó un índice de 78,86 en el Área de Gestión de Accidentes y de 84,95 en Línea Directa Asistencia.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia	😊	
Empleados	Falta de comunicación Falta de formación Mal ambiente laboral Otros		
Proveedores	Falta de comunicación		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código Ético Política de Calidad Política de RSE Políticas internas de gestión	😊	Diálogo con clientes: conocimiento del cliente en materia de RSC
Empleados	Código de Conducta Código Ético Plan de RSE Política de RRHH		Formación RSC y 10 Principios - Potenciar Intranet para la difusión interna
Proveedores	Código Ético		Memoria Corporativa 2012 - Medidor Reputacional

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	RSE	😊	Código Ético - Auditorías de Calidad procesos, productos y servicios
Empleados	Acción social RSE		.
Proveedores	RSE		Memoria Corporativa 2012 - Código Ético para proveedores

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías Buzón de sugerencias Comité de Seguimiento y RSE Encuestas Otros Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas 		
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías Canales de comunicación Comisión interna de control o Comité Ético Dirección de RRHH Encuesta Protocolos de prevención del acoso y PRL 	😊	Valores Corporativos - Completar la formación de los empleados en Código Ético.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías Cláusulas en contrato Comité/Comisión de Control Evaluación Departamento de compras 		Código Ético para Proveedores

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 2

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa incorpora en su Política de Compras su Código Ético, aplicando una política de compras éticas donde se promueve entre sus proveedores requisitos que se integran en la relación contractual con ellos. De esta forma, se reducen los riesgos de que cometan diferentes prácticas inadecuadas, incluyendo las malas prácticas con sus empleados.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: En el ejercicio de homologación, se incluyen como ponderables unos criterios relacionados con la disposición de una Política de Prevención de Riesgos Laborales y el haber incorporado algún Sistema de Gestión Interno de Calidad al Cliente.

Además en el Código Ético de la compañía se especifica la relación con los proveedores.

“LÍNEA DIRECTA establecerá con sus socios en negocios comunes, una relación de colaboración basada en la confianza, la transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos comunes y beneficio

mutuo y a ello deben comprometerse sus empleados, quienes aplicarán los mismos principios éticos, de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo, como si se tratara de empleados internos. LÍNEA DIRECTA promoverá, entre sus socios, el conocimiento de este Código Ético y de Conducta a efectos de la mejor aplicación de los principios contenidos en ella.”

El Código Ético se ha difundido externamente a través de su inclusión en la Memoria Corporativa del 2011 y en la página



Web Corporativa. Asimismo se ha recogido, en las Condiciones Generales de Contratación de Línea Directa, la necesidad de que los Proveedores que contraten con nosotros conozcan y cumplan los principios recogidos en nuestro Código Ético. Está en preparación un Código Ético para Proveedores cuya aprobación está prevista para finales del 2012.

El texto recogido en las Condiciones Generales de Contratación de Línea Directa en relación a este tema:

"22.- RESPETO A LA LEGALIDAD Y CÓDIGO ÉTICO DEL GRUPO LÍNEA DIRECTA

El Grupo LÍNEA DIRECTA respeta la legislación vigente en los campos de actividad donde está presente, evitando verse involucrado en cualquier tipo de conducta dudosa que no se ajuste a la legalidad vigente y actuando conforme a los principios contenidos en el Código Ético que al efecto está a disposición de empleados y los grupos de interés (proveedores, clientes, etc.) en el "Aviso Legal" de la página Web de LÍNEA DIRECTA, www.lineadirecta.com.

Con este Código se pretende crear y mantener una vía abierta de comunicación con los empleados y los grupos de interés, a través de la cual poder conocer sus requerimientos y expectativas y orientarse a su satisfacción. Esta vía servirá asimismo como canal para informar sobre las actividades y resultados empresariales de forma veraz, garantizando en todo momento la máxima transparencia y el intercambio honesto de información.

En consecuencia con lo anterior, el PROVEEDOR deberá conocer y cumplir el Código Ético en toda su extensión, comprometiéndose a comunicar a LÍNEA DIRECTA a través del canal establecido al efecto, cualquier conducta que por acción u omisión pueda contravenir los principios establecidos en el mismo.

Asimismo, el PROVEEDOR se responsabilizará de que la conducta de sus directivos, empleados y colaboradores se ajuste a lo dispuesto en el Código Ético, y mantendrá indemne a LÍNEA DIRECTA de todo daño y perjuicio que se le pudiera ocasionar por su incumplimiento.

El Proveedor se compromete a contar con adecuados y suficientes mecanismos de control interno, a los efectos de la responsabilidad contemplada en el art 31. bis del Código Penal"



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Durante el ejercicio de reporte, hemos contratado proveedores que realizan su actividad en el ámbito geográfico español, no habiendo riesgo aparente de infracción en materia de Derechos Humanos. El Código Ético se ha difundido externamente a través de su inclusión en la Memoria Corporativa del 2011 y en la página Web Corporativa. Asimismo se ha recogido, en las Condiciones Generales de Contratación de Línea Directa, la necesidad de que los Proveedores que contraten con nosotros conozcan y cumplan los principios recogidos en nuestro Código Ético. Está en preparación un Código Ético para Proveedores cuya aprobación está prevista para finales del 2012. De esta forma, contractualmente el 100% de los proveedores quedan comprometidos con el Código Ético de la Compañía, sin la necesidad de certificación.

Una de las acciones más destacadas que organiza Línea Directa es el Premio Proveedores, que en el 2012 cumplió su segunda edición. A través de él, Línea Directa establece vínculos más fuertes con sus proveedores, reconociéndoles sus méritos en diferentes aspectos. Además de premiar a los socios que destacan por su innovación e implicación en los procesos, o por su excelencia en el servicio, también se les premia por sus políticas de RSC, por su implicación en materias de sensibilidad social, de promoción de la igualdad de oportunidades, de integración de la diversidad y la discapacidad, de

su protección del medioambiente o de cualquier otro aspecto que promueva la sostenibilidad social.

Línea Directa ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación con los proveedores, en el que han podido facilitar ideas ante un reto concreto que la compañía ha identificado como oportunidad conjunta. En este Canal Innova, la red de talleres ha sido la primera en participar.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0 %


Implantación: No disponible


Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)


Respuesta: 0

Implantación: No disponible

• Resumen de Implantación:

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

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Código Ético comercial Política de RSE		Revisar y ampliar la Política de RSE

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Código Ético para Proveedores - III Premios Proveedores - Desafío Innova



Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Proveedores			

Leyenda: Progreso adecuadamente Progreso difícil de analizar Con potencial de mejora



• Principio 3

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Implantación: Las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los empleados de la empresa han sido convenidas previamente entre estos, la empresa y los representantes de empresas del sector.
En Línea Directa el 100% de la plantilla está cubierto por el convenio colectivo que corresponde al Convenio de Seguros y Reaseguros.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa garantiza el derecho a una información amplia, al intercambio de opiniones y la apertura del diálogo entre los representantes de la empresa y de los empleados.
De forma sistemática, trimestralmente al menos, la alta dirección de la organización facilita a los empleados el detalle sobre la situación económica de la empresa.
En Línea Directa consideramos que la base del diálogo es la información que empresa y empleados, a través de sus representantes, se proveen mutuamente, así como la consulta y negociación previa a la realización de decisiones que pudieran afectar a los empleados.
Línea Directa cuenta, además de con los canales tradicionales, con otros canales de consulta dirigidos a la plantilla y a sus representantes, con posibilidad de respuestas abiertas.
Línea Directa cuenta además con una Política Sistemática de Comunicación con la Dirección, para mantener informados a los empleados, acercarlos a las estrategias y las líneas de actuación, resolver sus dudas respecto a decisiones importantes y responder a sus consultas y preguntas, comunicación que llega al 100% de la plantilla.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Se inició en diciembre de 2011 un proceso de cambio organizativo, dirigida a la fusión de diferentes áreas clave dentro de Línea Directa, que se ha llevado a cabo tras los correspondientes períodos previos de información, consulta y negociación personalizada, con resultados óptimos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Dentro del proceso de consulta, Línea Directa cuenta con procesos de consulta generales (Encuesta Implicate), específicos ("La voz del empleado) y ha realizado focus group con más de 200 empleados sobre los diferentes temas, acciones y decisiones a tomar. Como consecuencia se traza un Plan de Acción consensuado entre los representantes de la empresa y de los empleados. De este Plan de Acción, se realiza un seguimiento periódico. Además, Línea Directa mide el impacto a través de los niveles de participación. Así mismo, Línea Directa cuenta con la colaboración de auditoras de reconocido prestigio, (Lloyds, Price WaterHouse Coopers,...) acerca de la metodología y objetividad a observar en el proceso.

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

Respuesta: SI

Implantación: Otros canales implementados que impulsan el diálogo con los empleados son:



-la encuesta interna de clima "Implicate", en el que los empleados, con niveles de participación en torno al 70%, valoraron con una media de 7 la gestión de la compañía en materia de gestión de personas, destacando el ambiente de trabajo, que obtuvo un 7,51 sobre 10 y los medios disponibles para la realización del trabajo, que obtuvo un 7,24.

-La encuesta externa de clima, "Best Place to Work" en Línea Directa Asistencia, que obtuvo como reconocimiento el 12 puesto en el ranking de empresas consideradas como "mejores sitios para trabajar".



-La encuesta llamada "La voz del empleado" dirigida a la totalidad de la plantilla, evalúa el grado de conocimiento, uso y satisfacción de las medidas y políticas de recursos humanos sobre las condiciones de trabajo en la empresa.



-El "Canal del Empleado" a través del cual la Oficina de Atención a Personas, mantiene un contacto directo y abierto con todos los empleados de la plantilla, registrándose anualmente en torno a mil comunicaciones.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Falta de apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva Falta de comunicación e información con el empleado sobre sus derechos		




 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna Política de RRHH Política de RSE		Profundizar en Política de RSC-Continuar iniciativas tras escuchar al empleado

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Desarrollar nuevos canales de comunicación a través de comunidades de empleados

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo		Abrir nuevos canales de diálogo a través de comunidades de empleados



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 4

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: No

Implantación: Línea Directa es una compañía que rechaza el trabajo infantil en cualquiera de sus formas. Su actividad se circunscribe al ámbito geográfico español, no siendo el trabajo forzoso un tema de riesgo para la compañía. Además, el Código Ético que se difunde en toda la plantilla promueve:

6.1. Derechos humanos y libertades públicas

LÍNEA DIRECTA está comprometida con el respeto a los derechos humanos, la preservación del entorno natural y la colaboración con el desarrollo y el bienestar de las comunidades con las que se relaciona. Estas acciones definen su responsabilidad con la sociedad.

LÍNEA DIRECTA se compromete a respetar y proteger los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto, asegurando que los principios recogidos en dichos acuerdos estén presentes en todas sus políticas. Todos los colaboradores de LÍNEA DIRECTA deberán secundar este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El 100% de la plantilla está cubierta por el Convenio de Seguros y Reaseguros. En el convenio colectivo se fijan entre otros aspectos, los horarios de las jornadas laborales y retribución. Además, existen medidas de conciliación que supera lo que la ley obliga, con objeto de permitir a los empleados disponer de una mayor disponibilidad de su propio tiempo, pudiendo conciliar su vida familiar, personal y laboral.

Línea Directa cuenta además con un novedoso sistema retributivo que permite al empleado rentabilizar una parte de su

salario gracias a ventajas fiscales y económicas de una serie de productos, como el seguro de salud, el alquiler de vivienda o los gastos de las guarderías.

Este plan es totalmente voluntario y personalizable para cada empleado. Permite destinar parte de una retribución a comprar dichos productos obteniendo un tratamiento fiscal más beneficioso en el IRPF.





ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C111)



Respuesta: SI

Implantación: Dentro de estas medidas ofrece: Fraccionamiento del Permiso de Lactancia, que permite tres modalidades: reducción de una hora la jornada hasta los 9 meses, disfrutarla de forma acumulada, o fraccionarla agrupando 10 días reservando el resto de días. El Permiso de Paternidad y Flexibilidad amplía en 7 días naturales los ya ofrecidos por el convenio laboral, además de poder disfrutarlo de manera ininterrumpida o después de la suspensión por maternidad, abonando el 100% del salario en permisos de paternidad. Por último, se ofrece una licencia de Acompañamiento a Familiares en proceso de Quimioterapia, disponiendo de 6 días laborales anuales para acompañar a familiares de primer grado a sesiones de quimioterapia.


• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Política de RRHH PRL		Seguimiento de indicadores y adaptación de las políticas

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE		Ampliación de medidas de conciliación que superan las establecidas en convenio



 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: La actividad de Línea Directa se circunscribe al ámbito geográfico español, no siendo el trabajo infantil un tema de riesgo para la compañía. En cualquier caso, nos adherimos firmemente al principio que rechaza el trabajo infantil en todas sus formas.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: La actividad de Línea Directa se circunscribe al ámbito geográfico español, no siendo el trabajo infantil un tema de riesgo para la compañía. Sin embargo, en nuestra política de RSC, plasmada en el Plan Director, tomamos conciencia de la importancia del desarrollo de la persona durante esta etapa de la vida y nos implicamos para poder aportar valor, mejorando su seguridad, formando en valores y protegiendo y promoviendo los vínculos familiares, conscientes de que el primer momento de su socialización y, con ello, los primeros pasos en su formación como persona, nace en las familias.



ACCIONES:



¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)


Respuesta: SI


Implantación: En Línea Directa tomamos conciencia de la necesidad de proteger a la infancia. Línea Directa realiza diferentes acciones de compromiso social en esta dirección: con la ONG Entreculturas, apoya proyectos que promueven la educación en poblaciones desfavorecidas, dentro del área geográfica de América Latina, África y Asia. También realiza acciones de Voluntariado Corporativo con la Fundación Ángeles Urbanos, que dedica su actividad a jóvenes y adultos con discapacidad intelectual y sus familias. La Asociación siempre ha dado preferencia a familias con escasos recursos económicos o sociales y a padres trabajadores que no pueden o no saben hacerse cargo de las diferentes lagunas y dificultades que sus hijos presentan.

Otras acciones que realiza Línea Directa todos los años tienen como objetivo los hijos de los empleados. Dentro de este marco existe un Concurso de Tarjetas Navideñas, para niños de edad comprendida entre los 3 y los 12 años; una Fiesta Infantil, que cuenta con gran variedad de juegos, talleres, atracciones indispensable para el libre desarrollo de valores en la infancia y en los que les acompañan monitores y empleados de la compañía; La Jornada de Puertas abiertas para hijos de empleados. Con esta acción se pretende reforzar los vínculos emocionales entre los empleados y sus propios hijos, acercando el trabajo de los padres a los más pequeños. Los niños de 10 años reciben, además, formación en seguridad vial, impartida por la Policía Municipal de Tres Cantos, muestra de su relación e implicación con las instituciones locales. Por último, conscientes de la importancia de la formación, Línea Directa colabora con el programa Estancias Educativas en Empresas de la Comunidad de Madrid. Tiene como objetivo acercar el mundo empresarial a la educación y ofrecer la posibilidad a los estudiantes de conocer cómo funciona una empresa por dentro, incentivando su deseo por continuar formándose y disponer de un conocimiento más cualificado.

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Política de RSE		Formación de empleados en materia de DDHH. - Difusión del Código Ético.

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social		Sensibilización en DDHH e infancia. -Colaboración con protectoras infantiles.

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora





• Principio 6

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa reconoce, como principio estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y en la no discriminación de mujeres y hombres dentro de la organización, el respeto y la promoción profesional equitativa en un entorno favorable de diversidad así como el desarrollo e implementación de medidas de conciliación. La igualdad es un principio básico de la Política de Gestión de Personas de la compañía y todas las acciones que pone en marcha se llevan a cabo con el fin de garantizar, de forma efectiva, las oportunidades laborales de todos los empleados, sin establecer distinciones por razón de sexo, etnia, nacionalidad o religión.

Esta Política constituida por la igualdad se materializa en un Plan de Igualdad, que supone la garantía real y efectiva de paridad en el conjunto de la organización. Desde la Selección de personal a la Política de Promoción, pasando por la estructura salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral y la conciliación, Línea Directa garantiza la igualdad de oportunidades. Asumimos este principio entre mujeres y hombres, atendiendo de una forma especial a posibles discriminaciones indirectas o desventajas particulares que puedan perjudicar a personas de otro sexo. De esta forma, el 61% de los empleados y más de la mitad de los puestos de responsabilidad los desempeñan mujeres. Durante el 2011 Línea Directa ha seguido avanzando en el fomento interno de la diversidad, contando a 31 de diciembre de 2011 con 34 nacionalidades distintas. Línea Directa, además, desarrolla y facilita la integración de personas con discapacidad y con riesgo de exclusión laboral a través de planes y programas específicos, entre los que destaca "Sin Límites", una iniciativa que ha recibido diversos premios y reconocimientos, entre los que destacan el sello Ability, de la Fundación Telefónica o el Premio de la Fundación Randstad a la Acción Social.

En este esfuerzo de conformar una realidad plural, formada y desarrollada desde la diversidad, el respeto mutuo, la solidaridad y el reconocimiento, el Programa cuenta con diferentes ámbitos de actuación:

1. Cobertura de la tasa por encima del 2% - A través de incorporaciones que evalúa un asesor facultativo con el fin de valorar la compatibilidad de la discapacidad específica, y con un programa de afloramiento, que promueve el reconocimiento de patologías, aportando 300€ tras la certificación de la discapacidad, cumpliendo un papel fundamental la figura del Guía.
2. Se incluye además un Plan de Sensibilización a la Organización, en la que se busca la involucración de los empleados en diferentes aspectos, así como una planificación de reuniones con responsables para implementar el programa.
3. Importante además la atención al empleado tanto con la figura del Guía, que acompaña a las personas con discapacidad para atender sus necesidades, como con el asesor facultativo, titulado en medicina y experto en discapacidad.

4. Como acciones Complementarias el programa cuenta con planes de sensibilización, atención personalizada y asesoramiento en la obtención del certificado de minusvalía.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa reconoce, como principio estratégico, el desarrollo de relaciones laborales en igualdad de oportunidades. Por eso establece un conjunto de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, para conseguir la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo. El plan desarrolla un conjunto de medidas enfocadas a la aplicación de valores, la prevención y la resolución de casos de discriminación, potenciando la conciliación de la vida profesional, personal y familiar y la sensibilización de la plantilla a través de la comunicación y formación necesarias. Línea Directa cuenta con un Responsable de Igualdad, para que las medidas tengan el necesario impulso interno en la Organización.

Cabe destacar entre otras medidas:

- Plan estratégico de Comunicación Interna en contenidos de Igualdad y Conciliación.
- Acciones externas de comunicación y sensibilización en materia de Igualdad.
- Sensibilización en Igualdad y Conciliación, dirigida a los directores y mandos intermedios.
- Encuestas de percepción interna a la plantilla, donde se incluyen cuestiones de igualdad de trato y oportunidades.
- Implantación de Indicadores de gestión y seguimiento.

Dentro del Código ético se recoge el siguiente punto:

6.2. Respeto, dignidad y no discriminación

LÍNEA DIRECTA entiende que el crecimiento profesional de sus miembros está íntimamente ligado al desarrollo integral de la persona. Por este motivo promueve la formación de su personal fomentando un ambiente en el que la igualdad de oportunidades llegue a todos y cada uno de sus miembros y asegurando la no discriminación. La promoción se fundará en el mérito, la capacidad y el desempeño de las funciones profesionales.

El personal y colaboradores de LÍNEA DIRECTA deberán tratarse con respeto, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, absteniéndose de emplear cualquier conducta que suponga algún tipo de discriminación o agravio por motivos de raza, ideas religiosas, políticas, nacionalidad, lengua, sexo, estado civil, situación socioeconómica, edad o discapacidad.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Como indicamos más arriba, hemos establecido y materializado un Plan de Igualdad, que supone



la garantía real y efectiva de paridad en el conjunto de la organización. Desde la Selección de personal a la Política de Promoción, pasando por la estructura salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral y la conciliación, Línea Directa garantiza la igualdad de oportunidades. Asumimos este principio entre mujeres y hombres, atendiendo de una forma especial a posibles discriminaciones indirectas o desventajas particulares que puedan perjudicar a personas de otro sexo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 0,93 %

Directivos mujeres: 27,27 %

Directivos hombres: 72,73 %

Mujeres: 61 %

Hombres: 39 %

Mayores de 45 años: 9,22 %

Menores de 30 años: 22,59 %

Empleados no nacionales: 4,3 %

Empleados con contrato fijo: 94 %

Implantación: Línea Directa promueve en su organización los valores de igualdad de oportunidades, no discriminación, diversidad, incorporación de personas con discapacidad y respeto de los derechos fundamentales de los empleados y de sus representantes. Línea Directa cuenta con una plantilla joven, con una media de edad de 36 años, altamente cualificada (70% de titulados universitarios), con diversidad, en género (61% de mujeres) y nacionalidades (21). Línea Directa considera la experiencia en la compañía como un valor y promueve por ello la estabilidad y la retención de talento, manteniendo en contrato con carácter indefinido a más del 94% de la plantilla.

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

Respuesta: SI

Implantación: La entidad anualmente realiza una Memoria Corporativa en la que se hace pública la composición del Consejo de Administración y el número de mujeres en el mismo. Además, se incluye la composición del Comité de Dirección. También se hace público el % de mujeres que componen la organización, las personas que gozan de medidas de conciliación como el teletrabajo, las maternidades anuales, las paternidades, y los permisos de lactancia que se han solicitado. Puede verse la información de la Memoria Corporativa 2011 en el medio online de la web corporativa: <http://info.lineadirecta.com/quienes-somos/resultados-beneficios>

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

Respuesta: SI



Implantación: Línea Directa cuenta con un Protocolo de Prevención y Actuación ante una situación de riesgo psicosocial. Con el Protocolo se pretende disponer de una declaración y una herramienta de gestión que sea preventiva, operativa y sancionadora. Línea Directa establece un nivel de Tolerancia Cero ante este tipo de conductas. Los principios son los siguientes: Respeto a la integridad física y moral y al libre desarrollo de la personalidad. Prohibición de intimidación, amenaza o daño. Compromiso de acciones formativas y comunicativas para la prevención y resolución. Ante un conflicto que presente una persona que se considere víctima de acoso se mantendrá una resolución lo más beneficiosa para ambas partes.



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



Respuesta: 0



Implantación: -

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Desinformación de las características de los puestos de trabajo Discriminación de género Discriminación por edad Discriminación por raza		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Otros Plan de Igualdad Política de Igualdad Política de RRHH Política de RSE		Ampliar la Política de Igualdad en la matriz y en las filiales del grupo

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación de un Protocolo de Prevención del Acoso Diagnóstico de igualdad Formación LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI Proyecto de inserción laboral Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades		Indicadores de igualdad, integración, conciliación. - Ampliación de Teletrabajo

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Informe anual Memoria sostenibilidad Otros		Desarrollar otros canales de comunicación, a través de comunidades de empleados

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 7

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



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa tiene como compromiso la ejecución de una Política Corporativa que permita mantener un modelo de negocio sostenible, tanto en su dimensión ambiental, económico y social. Por este motivo, ha desarrollado un área de actuación específica para el medioambiente dentro del Plan Director de RSC. En el ámbito de Clima pretendemos integrar iniciativas que favorezcan la identificación de riesgos, la gestión y la promoción del cuidado del medioambiente, minimizando su impacto negativo y potenciando las posibilidades que están a su alcance, tanto directamente como indirectamente.

Él Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación está encargado de diseñar e impulsar esa política, como órgano que vela por el cumplimiento de sus objetivos, dinamiza y coordina las actividades dirigidas a este fin.

Durante este año una de las iniciativas llevadas a cabo fue la participación en "La hora del planeta" de la WWF. Esta iniciativa global en defensa del medio ambiente, alcanzó una participación mundial sin precedentes. De tal forma Línea Directa se adhirió como Empresa Participante, comprometiéndose a poner en práctica las siguientes acciones;

- Apuntarse como empresa Participante en La Hora del Planeta
- Apagar las luces de los carteles luminosos y las oficinas el sábado 31 de marzo de 20:30 a 21:30
- Informar e involucrar a todos los empleados y clientes a través de la web, de las redes sociales, etc. Sobre la Campaña para que actúen tanto desde su puesto de trabajo como en sus casas.
- Realizar una donación a favor de WWF España para su trabajo contra el cambio climático.

Otra de las acciones significativas para Línea Directa, fue la inauguración del Voluntariado en la línea de Medioambiente con una acción de plantación de árboles en La Pedriza, con la ayuda y asesoramiento de la Asociación Reforesta. La actividad se ha ofrecido a todos los empleados y acompañantes mayores de 7 años. La Asociación Reforesta es promotora de educación ambiental y realiza programas de conservación, publicaciones, censos de especies protegidas, huertos compartidos y programas de inserción laboral. La acción consistió en un paseo guiado de 1 kilómetro por senderos de La Pedriza, acompañado de explicaciones de un experto en el ecosistema concreto. Tras el paseo de concienciación, se realizó la plantación, asesorados por expertos.

Otra acción destacada dentro del Voluntariado Corporativo fue la colaboración con la Fundación Juan XIII con objeto de crear un Huerto Urbano.



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 (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa tiene como compromiso con la ejecución del Plan Director de RSC, que contiene dentro de la dimensión ambiental, una preocupación por el consumo de energía y de recursos, así como de los contaminantes que se producen en su funcionamiento.

Línea Directa ha implantado diferentes tecnologías y programas que promueven el uso eficiente de recursos y suministros con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de la actividad. En 2011 los esfuerzos se centraron en dos aspectos fundamentales, el consumo de recursos y la generación de recursos. A lo largo del año se ha optimizado el consumo energético para reducir la emisión de CO2 con medidas como:

-la instalación de lámparas con nueva tecnología LED para una iluminación de bajo consumo en sustitución de las lámparas halógenas tradicionales

-la incorporación de temporizadores en los módulos de trabajo que regulan la iluminación automáticamente

-pulsadores y sensores de movimiento en los aparcamientos

-la automatización del apagado de los equipos a las 00:00 horas para evitar que quedasen encendidos durante la noche, en la que no tenemos actividad

-la utilización de agua corriente calentada por energía solar.

-Con objeto de la reducción en el consumo de papel, se ha potenciado el autoservicio del cliente y la gestión por internet, de tal forma, hemos conseguido rebajar el envío tradicional de documentación,



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: Línea Directa promueve la toma de conciencia sobre el consumo energético entre los empleados, sensibilizándoles sobre temas medioambientales.

Además, durante las Estancias Educativas para Empresas, se les incluyó un módulo de RSC en el que se puso especial énfasis a la huella ecológica y de CO2, promoviendo un comportamiento respetuoso con el equilibrio medioambiental.

Además, participamos con una aportación económica en la campaña de la WWF- "La Hora del Planeta" como se indicó más arriba.

También se incluyó una charla de concienciación sobre equilibrio del ecosistema y cuidado del medioambiente en la acción de reforestación que se organizó dentro del Voluntariado Corporativo de la compañía.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social (proyectos relativos al medio ambiente) Formación en el respeto del medio ambiente Otros Sensibilización en materia medioambiental	😊	Medición y mejora de la huella CO2 - Voluntariado Línea medioambiental

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 8

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: SI

Implantación: La naturaleza de la actividad de Línea Directa, produce un impacto medioambiental directo menor que el de otros sectores e incluso, dado su modelo de negocio, menor que el de otras compañías competidoras de su sector. Sin embargo, esto no impide que asuma su responsabilidad con el entorno y tome medidas en su ámbito de actuación encaminadas a realizar su desempeño de forma sostenible. Fruto de ello es la incorporación del Plan Director de RSC que sirve de eje para la articulación de diferentes medidas medioambientales.

El modelo de negocio de Línea Directa es un modelo directo, sin intermediación, que permite centralizar a los empleados en un número de edificios limitados y dar servicios de calidad al cliente mediante canales de telecomunicación. Esto genera un menor impacto medioambiental, reduciendo la huella ecológica y demandando menos recursos para mantener la misma actividad.

En el Plan Director quedan recogidos los siguientes indicadores para ciertas áreas estratégicas en el ámbito de Clima. El área de Secretaría General es la encargada de reportar los indicadores de consumo de luz, agua, gas, de reciclaje del papel, las pilas, los equipos informáticos, y los tonners. Además, indica la eficiencia en la gestión de los puestos de trabajo con la medición de números puestos compartidos. Respecto a la documentación que envía la compañía, reportará del número de envío de cartas y su % de reducción.

Además reporta los resultados del cálculo de la Huella de Carbono – Emisiones Directas e Indirectas, diferenciando específicamente aquellas emisiones de CO2 emitidas a través de las gestiones telefónicas y a través de las gestiones de internet.

El taller de la compañía, Centro Avanzado de Reparaciones CAR, reporta como indicadores su tratamiento de residuos, sus emisiones de GEI, su consumo energético: tanto en electricidad, gas como de agua. Para el resto de la red de talleres colaboradores que trabajan con la compañía, se reporta el número de ellos que utiliza pintura con baja emisión de VOC, aquellos que estén dados de alta en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos y aquellos que tengan contrato con un gestor de residuos homologado.

El área de Gobierno Corporativo es la encargada, a través del Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa, de centralizar la gestión de los indicadores, organizar los Comités de RSC, además de comunicar y difundir aquellos informes y acciones relevantes en materias medioambientales y de indicadores de sostenibilidad.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa hace pública su política en medioambiente, entendiéndola como un factor clave de actuación dentro de su negocio y una línea fundamental en su estrategia de Responsabilidad Corporativa. En 2011 Línea Directa ha creado un Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación, como máximo órgano gestor de la compañía en materia de RSC. El Comité, que se reúne cuatro veces al año, bajo la supervisión directa del Presidente, tiene competencia exclusiva en la aprobación, desarrollo y gestión del Plan Director del Grupo, que se ha planteado a 3 años: de 2011 a 2013.

La elaboración y aprobación del Plan Director ha estado precedida de una intensa labor de autodiagnóstico, análisis estratégico y benchmarking, en la que la compañía ha identificado las principales líneas de actuación, con el apoyo de Forética.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea Directa Aseguradora se asienta sobre cuatro ámbitos de actuación, conocidos como las "4 C": Casa, Carretera, Clima y Corporativo. La sostenibilidad y el medio ambiente aborda como uno de sus puntos fundamentales la medición de la huella de carbono, compromiso que alcanzaremos durante el período del Plan. Además, se realizará la implantación de un sistema de gestión en materia de responsabilidad corporativa que incluye indicadores propios y un cuadro de mando específico.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 los esfuerzos en materia medioambiental se centraron en dos aspectos fundamentales, el consumo de recursos y la generación de residuos. A lo largo del año se ha optimizado el consumo energético para reducir la emisión de CO2 con medidas como la instalación de tecnología LED para conseguir una iluminación de bajo consumo, la incorporación de temporizadores en los módulos de trabajo que regulan la iluminación automáticamente, pulsadores y sensores de movimiento en los aparcamientos, la automatización del apagado de los equipos a las 00:00 horas para evitar que quedasen encendidos durante la noche, en la que no tenemos actividad, y la utilización de agua corriente calentada por energía solar.

También se ha trabajado para reducir el consumo de papel, potenciando el autoservicio y la gestión por internet para rebajar el envío tradicional de documentación, y se ha sustituido la revista impresa del Club Más Moto por una en formato digital. En cuanto al reciclaje, se ha incrementado el del papel y otros productos propios de la actividad, como son los materiales ofimáticos (ordenador, teléfonos, tóner...), aceites industriales y de consumo, y lámparas fluorescentes.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: SI

Implantación: En el Plan Director quedan recogidos los siguientes en el ámbito de Clima.

El cuadro de indicadores en materia medioambiental reportará indicadores de:

- consumo de luz, agua, gas,
- de reciclaje del papel, las pilas, los equipos informáticos, y los tóners.
- eficiencia en la gestión de los puestos de trabajo con la medición de número de puestos compartidos por la rotación de turno de los empleados.

Respecto a la documentación que envía la compañía, reportará del número de envío de cartas y su % de reducción.

Además, reportará los resultados del cálculo de la Huella de Carbono:

- o Alcance 1 – Emisiones Directas derivadas de la actividad.
- o Alcance 2 – Emisiones Indirectas derivadas del consumo eléctrico.
- o Alcance 3 – Emisiones Indirectas derivadas de la actividad, diferenciando específicamente aquellas emisiones de CO2 emitidas a través de las gestiones telefónicas y a través de las gestiones de internet.

El taller de la compañía, Centro Avanzado de Reparaciones CAR, reportará como indicadores su tratamiento de residuos, sus emisiones de GEI, su consumo energético: tanto en electricidad, gas como de agua. Para el resto de la red de talleres colaboradores que trabajan con la compañía, se reportará del número que utiliza pintura con baja emisión de VOC, aquellos que estén dados de alta en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos y aquellos que tengan contrato con un gestor de residuos homologado.



El área de Gobierno Corporativo será la encargada, a través del Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa, de centralizar la gestión de los indicadores, organizar los Comités de RSC, además de comunicar y difundir aquellos informes y acciones relevantes en materias medioambientales y de indicadores de sostenibilidad.



Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)



Respuesta: 0 %



Implantación: No disponible

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Falta de conocimientos sobre la contaminación que genera la actividad de su empresa		

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reciclaje Política de Reducción de Consumo Políticas formales (ej. Política Medioambiental)		Revisar y Ampliar la Política ambiental de Línea directa. Medición Huella CO2

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social RSE		Medición de Huella de Carbono a otros centros. Indicadores medioambientales

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Comité de Medioambiente Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales		Medición de Huella CO2. Implantación y seguimiento de KPI medioambientales

Legenda:  Progresa adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

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



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa ha implantado diferentes tecnologías y programas que promueven el uso eficiente de recursos y suministros con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de la actividad. En 2011 los esfuerzos se centraron en dos aspectos fundamentales, el consumo de recursos y la generación de recursos. A lo largo del año se ha optimizado el consumo energético para reducir la emisión de CO2 con medidas como la

-instalación de lámparas con nueva tecnología LED para una iluminación de bajo consumo en sustitución de las lámparas halógenas tradicionales

-la incorporación de temporizadores en los módulos de trabajo que regulan la iluminación automáticamente

-pulsadores y sensores de movimiento en los aparcamientos

-la automatización del apagado de los equipos a las 00:00 horas para evitar que quedasen encendidos durante la noche, en la que no tenemos actividad

-la utilización de agua corriente calentada por energía solar.

-Con objeto de la reducción en el consumo de papel, se ha potenciado el autoservicio del cliente y la gestión por internet, de tal forma se rebaja el envío tradicional de documentación,

-sustitución de la revista impresa del Club Más Moto por una en formato digital.

Otro de los aspectos que Línea Directa planteó durante el 2011 consistió en el desplazamiento de los empleados y el efecto de emisión de GEI indirectos derivados. Esta toma de conciencia se reflejó en las medidas presentadas en el Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial, tales como el Teletrabajo, la facilitación del Carpooling o la promoción del uso de transportes públicos alternativos.

Uno de los programas que ofrece Línea Directa y que extiende de forma controlada es el Teletrabajo. El Teletrabajo supone una nueva forma de trabajar, una nueva cultura del trabajo que ofrece grandes ventajas. Eliminar el desplazamiento de las

personas permite no sólo reducir su huella de CO2 sino también no ocupar parte de su tiempo en la movilidad al centro de trabajo, ganando en ahorro, seguridad y conciliación. Esta medida ha supuesto una mejora en la calidad del trabajo, además de un mayor rendimiento. La compañía se encarga de la instalación técnica y tecnológica en el domicilio del empleado, asumiendo además el coste de la implantación al 100%. En 2011 son 211 el número de los teletrabajadores en Línea Directa.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Respuesta: 0

Implantación: No disponible

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C212)



Respuesta: 0

Implantación: No disponible


• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Acción social		Desarrollo del Plan Integral de Movilidad y Seguridad Vial
	RSE		



 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 10

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



DIAGNÓSTICO:

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa dispone de un sistema de control interno basado en la metodología COSO para asegurar el cumplimiento normativo y la veracidad de la información financiera emitida. Este sistema conlleva la revisión periódica del estado de los controles por los responsables de las Áreas, así como la posterior verificación independiente por la Unidad de Control Interno.

En 2011 además, Línea Directa ha elaborado, publicado y difundido un Barómetro sobre el fraude en el seguro de autos, que analiza las consecuencias socioeconómicas de las estafas a las compañías de seguros. El estudio además ha aportado datos sobre el impacto en el precio de los seguros y las consecuencias para la sociedad.



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: El Consejo de Administración aprobó el Código Ético del Grupo, que constituye el eje principal del comportamiento y de las pautas de actuación para sus empleados y colaboradores, definiendo el modo de actuar en la sociedad y en el mercado. Además se designó al Director de la Asesoría Jurídica como Gestor Ético de la compañía. Este Gestor Ético presenta al Consejo el informe anual de seguimiento y cumplimiento del Código, tanto en su difusión como en la administración del sistema de gestión de consultas y denuncias incorporado en la web. Este Código constituiría la articulación de la Política. Este Código está escrito y publicado en la web Corporativo y en la intranet, y defiende el respeto a los derechos humanos y la persecución y sanción ante el lucro o beneficio de cualquier tipo obtenido por la ocupación de un cargo privilegiado de decisión o responsabilidad.

Respecto al tema de blanqueo de capitales, no le afecta directamente ya que Línea Directa no opera en el ramo de seguros



de vida (sujeto junto con el sector bancario a esta regulación).

Línea Directa desarrolla una Política de lucha contra el Fraude que promueve la detección y persecución de estas prácticas. Fruto de su compromiso es su cooperación con la plataforma SENDA (Servicio de Normalización y Detección de Anomalías), siendo la primera compañía que aporta datos para facilitar la detección del fraude y la actividad delictiva de redes organizadas.

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

Respuesta: SI

Implantación: El Código Ético del Grupo, que constituye una Política de actuación para sus empleados y colaboradores respecto a su comportamiento, definiendo los límites de sus relaciones con la sociedad y con el mercado, y que cuenta con el Director de Asesoría Jurídica como Gestor Ético de la compañía, que presenta al Consejo el informe anual de seguimiento y cumplimiento del Código, queda regulada la relación de los empleados con los proveedores:
6.5. Regalos, obsequios y atenciones:

Los empleados de LÍNEA DIRECTA, por razón del cargo que ocupen, no podrán aceptar regalos, atenciones, servicios o cualquier otra clase de favor de cualquier persona o entidad, ya que pueden afectar a su objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.

LÍNEA DIRECTA establecerá con sus socios en negocios comunes, una relación de colaboración basada en la confianza, la transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos comunes y beneficio mutuo y a ello deben comprometerse sus empleados, quienes aplicarán los mismos principios éticos, de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo, como si se tratara de empleados internos. LÍNEA DIRECTA promoverá, entre sus socios, el conocimiento de este Código Ético y de Conducta a efectos de la mejor aplicación de los principios contenidos en ella.



ACCIONES:

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

Respuesta: SI

Implantación: En 2011 además, Línea Directa ha elaborado, publicado y difundido un Barómetro sobre el fraude en el seguro de autos, que analiza las consecuencias socioeconómicas de las estafas a las compañías de seguros. El estudio cifra en 780 millones de euros el coste económico de estas prácticas fraudulentas. Otra de sus aportaciones ha sido calibrar el impacto en el precio de los seguros, cifrando en un 10% el importe que todos los clientes han de pagar más por los gastos asociados a la lucha contra las estafas.

El Departamento de Riesgos Corporativos de Línea Directa realiza una exhaustiva labor de control interno, identificando las anomalías y malas práxis que persigan un beneficio ilícito, comprometiendo este décimo principio. Esta identificación se



complementa con Auditorías internas que se realizan a todas las áreas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C211)

Clientes: 0

Empleados: 0

Proveedores: 0

Implantación: La Política Corporativa contra corrupción y soborno, que se incluyen en el Código Ético, está publicada en la web corporativa de Línea Directa, al alcance de todos los empleados.

<http://info.lineadirecta.com/quienes-somos/codigo-etico>

Las acciones formativas relativas al Código Ético iniciadas en el 2011 se han realizado de forma presencial, comenzando por una sesión dirigida al Comité de Dirección de Línea Directa que fue impartida por un ponente externo en colaboración con el Gestor Ético.

Las siguientes sesiones formativas se han orientado a los responsables, mandos intermedios y a las áreas de backoffice de Secretaría General, Gobierno Corporativo, Personas y Comunicación Interna, Finanzas, Marketing, Motor y Área de Gestión de Accidentes, habiendo finalizado con éxito esta fase de la divulgación del Código Ético. Queda pendiente para lo que queda de 2012 la formación a Hogar y a LD Asistencia.

El total de personas formadas es de, aproximadamente, 200 personas, alrededor del 11% del total, incluyendo el Comité de Dirección y la formación dada a las nuevas incorporaciones. Se proyecta multiplicar sustancialmente este porcentaje, para alcanzar finalmente el 100% a final de este 2012.

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

Respuesta: SI

Implantación: Línea Directa cumple con las leyes pertinentes tanto en donaciones como en patrocinios.



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

Respuesta: SI



Implantación: Disponemos de un Gestor Ético para actuar en caso de denuncia en materia de corrupción, que analizará el caso y tomará diferentes acciones ajustadas a las necesidades del hecho denunciado.



• Resumen de Implantación:



 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Incumplimiento de la normativa		
	Otros		
Empleados	Aceptación de regalos		
Proveedores	Control de proveedores		



 Políticas				
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos	
Cientes	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Otros Política de RSE		Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	
Empleados	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de Regalos Política de RSE		Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	
Proveedores	Código Ético Normas éticas y valores corporativos Política de Compras Política de RSE		Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	

 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	Difusión de la política Otros		Desarrollar nuevos informes sobre el Fraude en el sector
Empleados	Comunicación interna y externa Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción		Incrementar los mecanismos internos de control y prevención
Proveedores	Desarrollo mecanismos de gestión (ej. canal interno de denuncias) Difusión de la política Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción		Incrementar los mecanismos internos de control y prevención

 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Código Ético		Potenciar el diálogo con clientes
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal ético Comités de gestión		Desarrollar nuevos canales de comunicación. -Difusión del Código Ético.
Proveedores	Auditorías Buzón de sugerencias Canal ético		Profundizar en los canales de comunicación. -Código Ético para proveedores



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Tabla de contenido

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

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

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

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.9
<u>14</u>	Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>15</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<u>16</u>		3.8
<u>17</u>		3.10
<u>18</u>		3.11
<u>19</u>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	
<u>20</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
Estrategia y gobierno		
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
Objetivos y temáticas de Naciones Unidas		
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
PRINCIPIO 1		
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
PRINCIPIO 2		
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C211	los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C312	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C111	¿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	
P2C212	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C313	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
PRINCIPIO 3		
P3C312	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C211	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C111	¿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	
P3C212	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C311	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C211	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C111	¿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	
PRINCIPIO 5		
P5C211	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C212	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P5C1I1	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
P7C2I1	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P9C111	¿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	
P9C211	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C212	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C311	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos	
P10C212	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C511	¿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?	
P10C111	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C211	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12