



Informe de Progreso
Línea Directa Aseguradora
Pacto Mundial de Naciones Unidas

2012



linea directa

carta del **director general**



Línea Directa

Tres Cantos, 12 de agosto de 2012

La crisis económica ha supuesto para la compañía un período de cambio y adaptación fundamentado en nuestros valores y principios de actuación: la calidad en el servicio, el impulso de la innovación y la atención a las personas, que nos han permitido incrementar la rentabilidad, en compatibilidad con el desarrollo de las dimensiones social y medioambiental.

Somos conscientes de que el futuro de Línea Directa va vinculado a sus grupos de interés, a la creación de una compañía referente que responda a las necesidades de las personas y su entorno, que atienda al desarrollo de la sociedad con acciones concretas. Este compromiso con los grupos de interés quedó integrado en el Plan Director de RSC 4C (Carretera, Casa, Clima y Corporativa), con periodo de ejecución 2011-2013, que a su finalización dará paso a un nuevo Plan que articule nuestra expansión responsable.

Línea Directa renueva por segundo año su adhesión voluntaria a los principios que promueve el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con el fin de promover la transparencia hacia nuestros grupos de interés, publicamos este Informe de Progreso 2012.

Nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa completa en 2013 un trienio de avances que han permitido posicionar a Línea Directa como una compañía de grandes activos intangibles. Nuestro compromiso en materia de seguridad vial, los estudios en el ramo de hogar, nuestros avances en el área medioambiental y la concreción de principios de actuación corporativa en logros, materializan nuestras convicciones y nuestra responsabilidad hacia las necesidades de nuestros grupos de interés.

En el área de "Carretera", se ha continuado extendiendo la promoción de hábitos de conducción segura y apoyando la investigación social con objeto de reducir los accidentes producidos en carretera, traducándose en recomendaciones y consejos para su difusión en sociedad. Llevamos 18 años comprometidos con la mejora de la seguridad vial y la reducción de la accidentalidad, manteniendo aliados de prestigio como INTRAS, INSIA, FESVIAL y colaborando específicamente con la DGT.

En el ámbito de “Casa”, hemos publicado estudios sobre el estado de aseguramiento de primeras y segundas viviendas, así como analizado la tipología siniestral más destacada, con un objetivo de prevención.

En la dimensión medioambiental (“Clima”), seguimos impregnando nuestra estrategia de los principios medioambientales que el Pacto Mundial promueve. Destaca el primer cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero de la compañía, integrado en la Memoria Corporativa de 2012, como paso necesario para su reducción y compensación, y nuestro firme propósito de depurarla y ampliarla a las diferentes filiales del Grupo progresivamente.

Por último, hemos implementado planes y acciones en el eje “Corporativo”, como nuestro avance en transparencia en la Memoria Corporativa 2012, que alcanzó un *check level* B de GRI, la extensión del Código Ético a los proveedores, la continua acción social de los empleados a través del Voluntariado Corporativo, el impulso formativo de los diferentes principios, la oferta en materia de conciliación y nuestra firme apuesta por la igualdad.

Esta gestión se ha percibido fuera de la compañía, produciendo una mejora importante en su percepción reputacional, como nos indican los ascensos en MERCO Empresas 2013, alcanzando el puesto 64, y en MERCO Personas 2012, ocupando el puesto 41 del ranking general.

Por todo ello, manifiesto nuestro firme compromiso en la profundización y extensión de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Cordialmente,



Miguel Ángel Merino González

Director General de Línea Directa Aseguradora

Información general de la compañía

A continuación se indican los aspectos del Perfil de la Compañía más destacados, según los indicadores del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Dirección: Ronda de Europa, 7

Dirección web: <http://info.lineadirecta.com>

Alto cargo: Miguel Ángel Merino, Director General

Fecha de adhesión al Pacto Mundial: 11/08/2011

Número de empleados: 1951 empleados

Sector: Servicios financieros, banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios: Seguros No vida (Coche, moto, vehículos empresa y hogar) y Reaseguros

Ventas/Ingresos: 650,6 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: Fueron establecidos por un estudio previo de Forética, en el que se identificaron nuestras relaciones con terceros y su relevancia. 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: España

Materialidad y aspectos más destacados.

La materialidad del Informe se ha establecido en base a los asuntos más significativos del Plan Director de RSC de la compañía, que atiende a los ámbitos de seguridad, medioambiente y gobierno corporativo, así como a las recomendaciones de GRI, y a la identificación de las acciones y compromisos vinculadas a cada principio del Pacto Mundial y a nuestros grupos de interés. Este enfoque de la materialidad se promovió desde el Comité de RSC y Reputación, que consensua la esencia de la compañía en su relación con los diferentes grupos de interés.

Difusión del Informe de Progreso.

El Informe de Progreso se difunde a través de la web del Pacto Mundial. Además será comunicado a través de nuestra web corporativa. Internamente, será difundido a través del espacio dedicado a RSC de la intranet de la compañía.

Premios y distinciones

“Merco Empresas 2013”, en el puesto 64 (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), “Merco Personas 2012” en el puesto 41, VII Premio Alares a la Conciliación de la Vida Familiar y Laboral y a la Responsabilidad Social con el reconocimiento como Mejor Gran Empresa, Telefónica Ability Awards 2012 como Mejor Gran Empresa Privada, Certificado EFR, Great Place to Work, Mención Honorífica de la revista Capital Humano, 100 mejores ideas de Actualidad Económica.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: 2012

Ciclo de presentación del Informe de Progreso: Anual

Estrategia y gobierno

Grupos de Interés y procesos de decisión.

La participación de los grupos de interés y el diálogo con ellos se centra en los 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: se dispone de intranet, buzón de sugerencias, boletín interno "Gente en Línea", encuesta de clima laboral, encuestas de calidad interna, encuestas de Plan de Movilidad y Seguridad Vial, canal del Gestor Ético, además de un Departamento específico de Atención a las Personas. Sociedad: Web Corporativa, Redes Sociales, Memoria Corporativa. Muchas de las mejoras e iniciativas que ha desarrollado la compañía proceden de todas estas sugerencias.

Naturaleza jurídica de la entidad.

La sociedad se denomina "LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA, S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS", constituida con duración indefinida, mediante escritura autorizada ante el Notario de Madrid, Don Agustín Sánchez Jara, el día 13 de Abril de 1994, con el número 1224 de su protocolo.

Seguimiento de la Alta Dirección en los aspectos estratégicos de los 10 principios.

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, se compone de toda la cúpula directiva. Los principios del Pacto Mundial son revisados directamente en este Comité e incorporados en la estrategia de la Responsabilidad Corporativa de la organización. Los indicadores que miden el progreso y la consecución del Plan Director de RSC, fueron definidos con los directores de cada área, atendiendo también a su afinidad 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 acción social, además de indicadores económicos, todos ellos adaptados a la naturaleza de la organización.

Estructura de Gobierno.

El Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación fue creado como órgano de decisión, consulta y buen gobierno, con la función de aprobar los contenidos del Plan Director de RSC para su implantación en la organización. El presidente de la entidad lidera este Comité, orientando, junto al Director General y el resto de Directores al completo, la implantación y desarrollo de la estrategia en materia de Responsabilidad Corporativa.

Datos complementarios

Notas: Memoria Corporativa 2012 –

https://www.lineadirecta.com/ZZRecursos/html/ES/Memoria2012/version_html/index.html

Dirección Web: <http://info.lineadirecta.com>

Responsable: Santiago Velázquez / Miguel Ángel Mozún

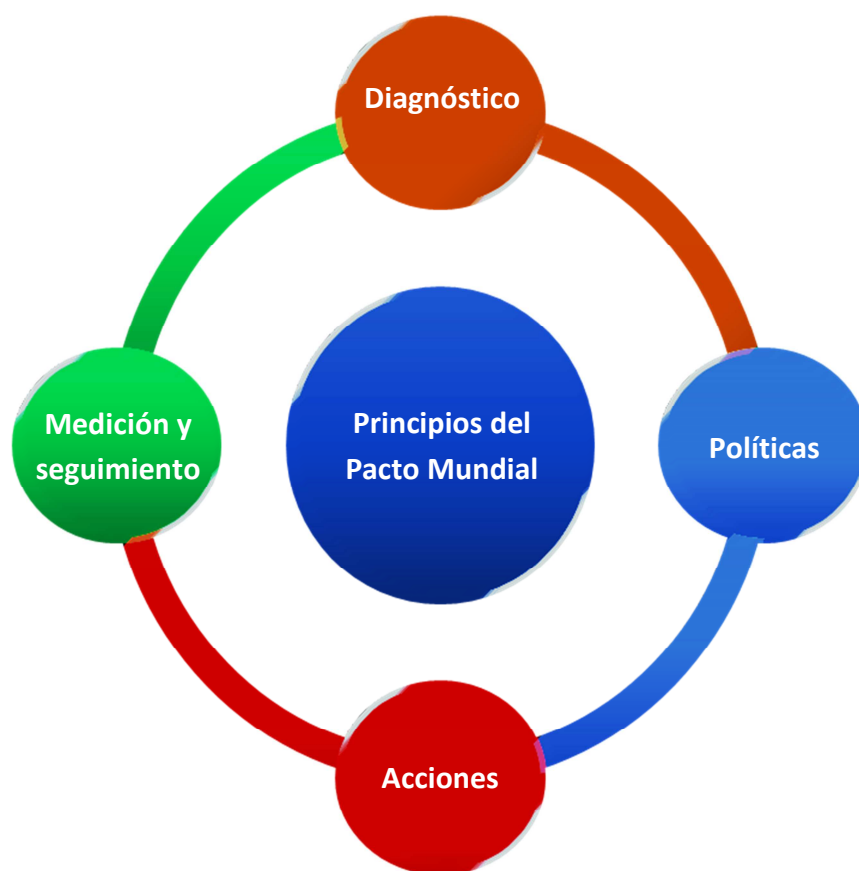
Tipo de informe: A

Metodología

Línea Directa ha desarrollado, para la comunicación del progreso realizado durante el periodo 2012-2013 en la profundización y extensión de los diez principios, la estructura propuesta por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

De tal forma, en la exposición de cada principio se comienza mostrando primero, según se requiera, un diagnóstico que evalúa las necesidades de la entidad respecto al ámbito de actuación del principio; a continuación se presentan las diferentes políticas que fijan los objetivos a desarrollar; en tercer lugar, se exponen las acciones concretas realizadas para la consecución de los objetivos que persigue la política de responsabilidad corporativa de la compañía; y por último, se presentan las mediciones de los impactos a través de indicadores cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar nuestro desarrollo e identificar nuevas áreas de mejora.

Se finalizará cada principio con los compromisos que Línea Directa adquiere para el siguiente ejercicio de reporte 2013-2014.



Principio 1

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



diagnóstico en **Derechos Humanos**

Factores de riesgos en Derechos Humanos

Atendiendo a los diferentes grupos de interés, Línea Directa dispone de diversos canales de comunicación, favoreciendo una relación eficaz con ellos respecto a este Principio. Estos canales permiten un diagnóstico amplio en esta materia.

En cualquier caso, tanto por la composición del personal, altamente cualificado, como por la circunscripción de su actividad en un ámbito geográfico como el español, en Línea Directa no existen riesgos potenciales de violación de los Derechos Humanos, considerando las normas vigentes y su observancia, así como la cultura propia del país en esta materia. En caso de que se produjesen, dispone, como se verá en este informe, de canales suficientes para comunicarlo, pudiendo solicitar la eliminación del riesgo detectado, para poder trabajar como corresponde a la dignidad de la persona.

Durante este año, se ha extendido el Código Ético del Grupo, que proporciona un canal específico para los empleados, los clientes, proveedores y otros grupos de relación que quieran realizar denuncias o presentar consultas en materia de comportamiento y pautas de actuación. El Consejo de Administración, designó al Secretario General de Línea Directa como Gestor Ético de la compañía, vinculando su actividad a velar por el respeto y garantía de los derechos suscritos. Este canal garantiza la confidencialidad y en él se pueden denunciar violaciones de derechos que se produzcan en la relación de la compañía con cualquier grupo de interés. Un correo electrónico: gestor_ético@lineadirecta.es, disponible en la web corporativa y en la intranet permite la comunicación directa. Línea Directa persigue la transparencia, el diálogo y la responsabilidad, para consolidarse como un referente ético, aplicando su respeto a los Derechos Humanos. El propio proceso de

aprobación y difusión del Código Ético ha constituido un auto-diagnóstico en relación a los Derechos Humanos y otros principios.

política de **respeto a las personas**

Derechos Humanos y la alta Dirección

Línea Directa cuenta con una política definida respecto a los Derechos Humanos en su Código Ético. Este código extiende a todos los empleados la obligación de cumplimiento de unas normas de conducta en su labor diaria. A este Código Ético, se suma el Código de Conducta para Proveedores, aprobado por el Consejo de Administración durante el 2012. Además, esta política de Derechos Humanos es un ámbito relevante dentro del Plan de Responsabilidad Social Corporativa. Toda la información se encuentra disponible en la intranet y en la Web Corporativa, para facilitar el acceso a todos los grupos de interés.

Destacan, entre otras articulaciones de la política de respeto a la integridad y dignidad de la persona, las siguientes:

- La política de Valores Corporativas que se extiende entre los empleados, contando entre ellos con el valor fundamental del Respeto a la Persona.
- Política de Responsabilidad Corporativa, que recoge estos valores y los integra en su ámbito Corporativo.
- Código Ético.
- Código de Conducta para Proveedores.
- Política de Compras Ética.
- Política de apoyo a la promoción de la Seguridad Vial.

acción concreta en **Derechos Humanos**

En el ámbito de este principio destacan las siguientes acciones, relacionadas con la responsabilización y el respeto a los Derechos Humanos con los diversos grupos de interés:

Difusión del Código Ético. El Código Ético cuenta explícitamente con un apartado dónde manifiesta su compromiso 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. Además, incluye una función protectora de los Derechos Humanos y Libertades Públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y en los principales acuerdos internacionales promulgados al respecto.

En este ámbito se ha realizado:

- 1** Formación con sesiones presenciales e implementación de píldora de *elearning online* para *front office*.
- 2** Campaña divulgativa sobre el Código Ético internamente, con la disposición de material informativo en zonas estratégicas de los edificios.
- 3** Manifestación expresa del Compromiso con el Código Ético, introduciendo una cláusula en los contratos laborales para nuevas incorporaciones, y reclamando su firma, progresivamente, ampliando los contratos de la plantilla.
- 4** Acciones de monitorización del cumplimiento del Código Ético, incluyendo en la encuesta de satisfacción, motivación y compromiso realizada en mayo, por E-Motiva.

Código de Conducta para proveedores. El compromiso de respeto y protección de los Derechos Humanos, la preservación del entorno natural y la colaboración con el desarrollo, se hace extensible a todos los colaboradores que desempeñan actividades profesionales.

El 27 de noviembre de 2012, fue aprobado por el Consejo de Administración, y tiene por finalidad completar el sistema de prevención de riesgos penales que arrancó con la puesta en marcha del Código Ético para los empleados de Línea Directa. Constituye el desarrollo, en el ámbito de las relaciones con los proveedores, de los principios recogidos en el Código Ético de Línea Directa y sus filiales. Su objetivo es publicitar y garantizar que los proveedores de Línea Directa ejerzan su actividad empresarial respetando los principios éticos y las buenas prácticas que hagan posible la prestación de los servicios con el máximo nivel de calidad y competencia, así como el respeto de la normativa vigente. El Código Ético y el Código de Conducta para Proveedores se han difundido externamente a través de la página Web Corporativa y se incluyen en las Memorias Corporativas que se publican anualmente.

También se ha introducido una cláusula en los contratos mercantiles relativa al Código de Conducta para Proveedores y se incorpora a las Condiciones Generales de Contratación publicadas en el Portal de Compras de Línea Directa.

Formación en RSC/ Principios del Pacto Mundial. Además, materializando el compromiso adquirido con el Pacto Mundial, Línea Directa ha incluido en el ciclo formativo de incorporación para los nuevos empleados un módulo de Responsabilidad Corporativa, donde se pone en común nuestra relación con el Pacto Mundial, extendiendo la sensibilización ante los Derechos Humanos y cuestiones medioambientales como el cambio climático. Durante el 2012 se han realizado 11 módulos formativos de RSC, con duración de una hora.

Estudios de Seguridad Vial: Apoyo a la concienciación. Además, se ha realizado un estudio sobre el robo de coches en España a partir de los datos internos de que dispone, y otro informe sobre "Mitos y falsas creencias en los controles de alcoholemia", realizado con la Fundación para la Seguridad Vial Española (FESVIAL), con los que trata de difundir información relevante en materia de seguridad de las personas en las carreteras, concienciando del peligro de la conducción bajo los efectos del alcohol.

Estímulo de la difusión de información y acciones en seguridad vial. Línea Directa celebró su X Aniversario del Premio Periodístico de Seguridad Vial, con el que la compañía pone en valor la labor periodística que produce y difunde reportajes de seguridad en carretera, en las categorías de Prensa, Radio y Televisión, y la trayectoria y éxitos de personalidades, instituciones y asociaciones relacionadas con la seguridad vial con los Premios Solidario y Honorífico.

Acciones solidarias en seguridad vial. Por último, atendiendo al compromiso adquirido en seguridad vial con la sociedad, Línea Directa continúa con la realización de acciones anuales. A finales del 2012, elaboró un Calendario Solidario por la Seguridad Vial a favor de AESLEME, que ha contado con la participación desinteresada de lesionados en accidente de tráfico y de diversas personalidades del ámbito periodístico, del deporte, del cine y la comunicación. El calendario fue distribuido gratuitamente entre universitarios de Valencia, Barcelona y Madrid, donde se celebraron charlas y ponencias sobre seguridad vial organizadas

por Línea Directa y AESLEME. El calendario contendría diferentes mensajes de concienciación sobre valores de seguridad en carretera.

Prevención de Riesgos Laborales: Plan de Movilidad y Campañas Preventivas. Línea Directa cuenta, además, con un Departamento de Prevención de Riesgos Laborales que garantiza la seguridad y la salud de todos sus empleados. Destacan entre las distintas medidas o acciones implementadas en este período el Plan de Movilidad y Seguridad Vial y diferentes campañas preventivas, con objeto de promover hábitos saludables entre los empleados. El Plan de Movilidad tiene como objetivo la reducción de los accidentes "in itinere" que se producen en los desplazamientos de los empleados, además de fomentar su concienciación en materia de seguridad vial acompañándolos de hábitos de conducción segura, con el apoyo de la DGT y de la Asociación AESLEME, y extender, finalmente, la toma de conciencia del impacto medioambiental que suponen sus desplazamientos en coche propio. Durante el ejercicio, se ha realizado una

encuesta de movilidad, que incluía consultas respecto a los hábitos de desplazamiento en la compañía, para poder así realizar un seguimiento del éxito e impacto de las acciones que se van implementando. Se ha puesto en marcha una plataforma de *Carpooling*, donde los empleados pueden compartir sus rutas, facilitando y estimulando el coche compartido. Además, se han otorgado hasta 5 plazas de aparcamiento en rotación para aquellos que compartan coche, en los diferentes edificios de la aseguradora.

Línea Directa dispone en su cultura corporativa de una atención específica al valor de la prevención, atendiendo a la salud y el bienestar de los empleados. De tal forma, ha realizado acciones y campañas preventivas dirigidas a los empleados, como: servicio permanente de fisioterapia en los centros de trabajo, sesiones informativas para la divulgación de hábitos saludables (abordando, por ejemplo, la importancia de la protección solar para evitar el cáncer de piel o la higiene bucal), talleres de espalda e higiene postural, talleres saludables de vida sana y nutrición. Además, se han realizado revisiones oftalmológicas para la prevención de enfermedades oculares, sesiones de Foniatría, campaña de vacunación anual contra la gripe y, por último, la conversión de los centros de trabajo en espacios "cardioprotegidos", implementando desfibriladores y facilitando la formación necesaria en Primeros Auxilios y en el uso de los mismos.

Difusión interna y externa. Estas acciones están disponibles a través de diferentes canales de Línea Directa (intranet, Web Corporativa, redes sociales, site específico del Premio Periodístico de Seguridad Vial) y se difunden a través de medios de comunicación nacionales y regionales al despertar un verdadero valor de interés público.

La planificación estratégica

La planificación estratégica en RSC es aprobada en el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación. En él se reportan las acciones anuales del Plan trienal, que cumple su periodo en 2013. Las diferentes acciones que se aprueban e impulsan desde este Comité, son gestionadas, documentadas, coordinadas o implementadas directamente por el Departamento de Comunicación Externa y RSC de la compañía. Se ha implementado un cuadro de indicadores anual, actualmente en revisión, con el objetivo de poder gestionar cuantitativamente los logros y avances en las diferentes materias del Plan Director de RSC 4C.

La información a clientes sobre productos y servicios.

Por la naturaleza del servicio asegurador, incluimos en los contratos con los clientes 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. Además, Línea Directa realiza auditorías sobre sus propios sistemas y sobre los sistemas de aquellos proveedores con los que trata, con el fin de garantizar la calidad y la seguridad de los procesos de sus productos.

seguimiento y medición en **Derechos Humanos**

Mecanismos de seguimiento

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa, como órgano director de la política y estrategia en esta materia, formado por la presidencia y la alta dirección de Línea Directa, se reúne trimestralmente con el fin, como hemos indicado más arriba, entre otros, de mantener un seguimiento de la consecución de los objetivos marcados. Se realiza una revisión de todas las acciones, deteniéndose en las más significativas del trimestre. Además, se proponen en él nuevas acciones a realizar para su consenso y apoyo.

Además, también se reporta periódicamente al Consejo de Administración respecto al desarrollo y el número de incidencias y denuncias en relación al Código Ético.

Porcentaje de empleados informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos

El 100% de empleados están informados sobre los Principios de Derechos Humanos.

Como ha quedado indicado, desde la incorporación se informa y da formación al empleado sobre nuestra Cultura Corporativa, apoyada en valores promovidos a todos los niveles organizacionales. El Área de Personas y Comunicación Interna, difunde la importancia de estos principios generales de acción, a través de los canales disponibles internamente (intranet, pantallas, cartelera...) Además, se realiza anualmente el Premio Nuestros Valores "Personas que dejan Huella", con el que se reconoce a todas las personas que llevan muy presentes los valores corporativos: respeto a la persona, orientación a resultados, espíritu de superación, claridad y entusiasmo. La participación está abierta a todos los empleados, que proponen sus candidatos señalando el valor que ejemplifican y justificando con una explicación su candidatura.

La elaboración de un Anuario Corporativo y un Calendario de Mesa completan la extensión de los valores corporativos. Este año, se elaboró un Calendario de Valores Corporativos orientados a la seguridad vial, en paralelismo con el Calendario Solidario por la Seguridad Vial que se elaboró para la difusión de conductas responsables al volante entre jóvenes universitarios.

Además, como hemos indicado más arriba, se ha incluido un módulo de RSC en las formaciones de incorporación de empleados a la compañía, en el que se sensibiliza sobre diferentes aspectos y se toma conciencia de las tres dimensiones económica, medioambiental y social, además de facilitarles los canales de comunicación con el Departamento específico de RSC. Se ha formado al 100% de las incorporaciones durante el 2013.

Por último, como ya hemos visto, se ha difundido entre los empleados el Código Ético de la compañía.

En el siguiente cuadro, quedan reflejados los compromisos que Línea Directa adquiere para el siguiente periodo de reporte 2013-2014

OBJETIVOS 2013 - 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Clientes	Diálogo con clientes: Conocimiento del cliente en materia de RSC	Código Ético Auditorías de Calidad procesos, productos y servicios	
Empleados	Difusión de 10 Principios Potenciar Intranet para la difusión interna		Valores Corporativos Completar la formación de los empleados en Código Ético
Proveedores	Transparencia y reporte 2013 Medidor Reputacional	Memoria Corporativa 2013	

Principio 2

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



diagnóstico en **proveedores**

Diagnóstico de cadena de suministros.

Línea Directa dispone de una Política de Compras Ética, en la que incorpora además del Código Ético de la compañía, un Código de Conducta para Proveedores, que garantiza la reducción del riesgo de incurrir en prácticas inadecuadas, incluyendo malas prácticas en materia de Derechos Humanos. Además, durante el período reportado, Línea Directa ha contratado proveedores en su mayoría nacionales, que realizan su actividad en el ámbito español de forma significativa, no encontrando riesgo relevante de infracción en materia de Derechos Humanos, considerando las normas vigentes y su observancia, así como la cultura propia del país en esta materia.

política con **proveedores**

Políticas con los proveedores y Derechos Humanos

La relación con proveedores se establece a partir de un ejercicio de homologación o cumplimiento de criterios relacionados con Políticas de Prevención de Riesgos Laborales o con Sistemas de Gestión Internos de Calidad al Cliente. Línea Directa dispone también, como queda señalado más arriba, de un Código Ético en el que se especifica la relación con los proveedores. El código proporciona una base de confianza, transparencia y puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades para alcanzar objetivos comunes y beneficio mutuo.

Además, incluye la promoción interna del respeto, el ambiente favorable y el trabajo en equipo con los proveedores, como si se tratara de empleados internos.

El respeto a la legalidad del Grupo Línea Directa, queda plasmado para evitar situaciones y conductas que no se ajusten a la ley vigente y garantizar que se actúe conforme a los principios que contiene. Como requisito de contratación, los Proveedores que establezcan relaciones comerciales con Línea Directa deberán conocer y cumplir dichos principios.

Por último, destaca la incorporación a todos los contratos un Anexo de obligado cumplimiento respecto al Código de Conducta de Proveedores, que exige una atención específica a diferentes principios éticos de respeto a la dignidad de la persona. 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. El proveedor, por otro lado, se compromete también a contar con adecuados y suficientes mecanismos de control interno, a los efectos de la responsabilidad contemplada en el art. 31 del Código Penal.

acciones con **proveedores**

Se incluye a partir de 2012 un Anexo en los contratos de todos los proveedores, que incorpora el Código de Conducta para Proveedores. De tal forma, el 100% de los proveedores han quedado contractualmente comprometidos con el Código Ético de la compañía, sin necesidad de certificación. Dicha cláusula, incluida en los contratos mercantiles, dentro de sus Condiciones Generales de Contratación, se ha publicado en el Portal de Compras de Línea Directa. Los contratos antiguos que vayan renovándose, tendrán como exigencia su firma, que les vinculará para el obligado compromiso.

En su relación con los proveedores, Línea Directa continúa con su acción anual de reconocimiento a aquellos que han destacado durante el ejercicio en materias de innovación e implicación, de excelencia y calidad de servicio y de Responsabilidad Corporativa, a través de la convocatoria del Premio Proveedores Línea Directa. En 2012-2013 cumplió su tercera edición. La compañía reconoce así la labor de sus profesionales y colaboradores, ofreciendo además una oportunidad para poner en común sus políticas y valores, sentando las bases para nuevos desafíos conjuntos.

Un jurado compuesto por el Comité de Dirección decide los ganadores entre las candidaturas presentadas, en aquellas tres categorías, por mandos intermedios y responsables que han trabajado directamente en los proyectos. Este año fueron premiadas Deloitte, The Boom Ideas Company y la Fundación Integra.

seguimiento y medición **proveedores**

Porcentaje de certificación

El 100% de los nuevos contratos han suscrito las condiciones generales de contratación, respecto al Código de Conducta para Proveedores que incluye el respeto a los Derechos Humanos. En aquellos ya vigentes, se incluyendo durante la renovación.

Quejas y consultas de o sobre proveedores

No se han comunicado quejas o consultas significativas en esta materia.

Los compromisos que Línea Directa adquiere para el siguiente periodo de reporte 2013-2014, respecto al Principio 2 son:

OBJETIVOS 2013 - 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Proveedores	Revisar y ampliar la política de RSE	IV Premio Proveedores	

Principio 3

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



diagnóstico en **empleados**

Derecho a la negociación colectiva.

No se han encontrado riesgos en este punto. Las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los empleados de la empresa han sido convenidas previamente con estos, la empresa y los representantes de empresas del sector. Además, el 100% de la plantilla de Línea Directa está cubierto por el convenio colectivo que corresponde al Convenio de Seguros y Reaseguros.

Políticas con **empleados**

Política de información, consulta y negociación con empleados

Línea Directa dispone de políticas específicas. Se garantiza en la compañía el derecho a una información amplia, al libre intercambio de opiniones y la apertura de diálogo entre los representantes de la empresa y de los empleados. De forma sistemática, con periodicidad trimestral, la Alta Dirección de la organización facilita a los empleados el detalle sobre la situación económica de la empresa. La información que empresa y empleados, a través de sus representantes, intercambian mutuamente, así como la consulta y negociación previa a la realización de decisiones que pudieran afectar a los empleados, es la base del diálogo en Línea Directa.

La compañía cuenta, además de con sus canales tradicionales, con otros canales de consulta dirigidos a la plantilla y a sus representantes, con posibilidad de realizar respuestas abiertas. Junto a los canales de comunicación abiertos hacia la aseguradora, cuenta con otros canales abiertos hacia entidades externas, como la Fundación másFamilia, que garantizan la veracidad de estas comunicaciones, en virtud de la certificación como empresa EFR. Línea Directa cuenta además con una Política Sistemática de Comunicación con la Dirección.

Cada Director de área, se reúne con los equipos que forman los departamentos a su cargo, para mantenerles informados de los resultados específicos del área, acercarlos las estrategias y las líneas de actuación generales de la compañía, resolver sus dudas respecto a decisiones importantes y responder a sus consultas y preguntas. Esta forma de comunicación alcanza al 100% de la plantilla.

acciones con **empleados**

Acción concreta en relación a este Principio

Durante el 2013 se han realizado en todas las áreas de la compañía, a raíz de la encuesta de clima laboral llamada "Implícate", diferentes mesas de trabajo-consulta/ Focus Group con representantes de toda la compañía, con objeto de intercambiar opiniones, consultas y negociar la aplicación e implementación de nuevas medidas.

seguimiento y medición en **empleados**

La representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización.

Línea Directa cuenta con diversos procesos de consulta generales ("Encuesta Implícate 2013", realizada bianualmente), o específicos como ("La voz del empleado 2013") y ha realizado Focus Group con empleados sobre diferentes temas, acciones y decisiones a tomar. Como consecuencia se traza un Plan de Acción que incorpora los consensos entre los representantes de la empresa y de los empleados. Periódicamente, el Plan de Acción es revisado.

Por otro lado, Línea Directa mide el impacto y estimula la participación, recomendación y satisfacción recogidos en los diferentes canales de participación, contando con la colaboración anual de auditoras externas de reconocido prestigio, (*Lloyds, Price WaterHouse Coopers,...*) e internas, acerca de la metodología y objetividad a observar en el proceso.

Escucha al empleado

A continuación se enumeran los canales implementados que fomentan el diálogo con los empleados:

- La encuesta interna de Clima Laboral "Implícate" (Mayo 2013): a través de esta encuesta, los empleados participan con su valoración de diferentes aspectos clave. Los niveles de participación son altos, en torno al 70%, valorando con una media de 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: un año más Línea Directa Asistencia ha sido reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar por el Instituto Great Places to Work.

- La encuesta "La voz del empleado" (Agosto 2013) 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 de Atención al 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.

- MERCO Personas2013: Línea Directa también ha sido designada por MERCO Personas como una de las mejores empresas para trabajar en España, ocupando el puesto 41 del ranking general, el 5º entre las compañías aseguradoras. Una muestra representativa participa en esta consulta reputacional, expresando sus percepciones de otras empresas y valorando aspectos de la propia compañía.

- Destaca la implementación de comunidades virtuales, donde se establece un canal de comunicación específico, de interés para el empleado, en el que participa, comparte y se implica, potenciando un relación cercana y directa. Algunas comunidades: *Runners Club*, *Voluntariado Corporativo*, *Club de Supervisores*, *Darwin*, *Crece*, etc.

Además, Línea Directa cuenta con canales de carácter más general, como su Intranet, que se ha consolidado en un canal multifunción donde se comparte una gran cantidad de información de valor para las áreas, se renuevan contenidos, se actualizan secciones, se realizan consultas puntuales o se establecen plataformas para la implementación de programas estratégicos; o como los boletines mensuales, anuarios, los desayunos y reuniones con la Alta Dirección o la realización de una convención anual.

Línea Directa adquiere los siguientes compromisos respecto al Principio 3:

OBJETIVOS 2013 - 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Empleados	Profundizar en Política de RSC Aplicar lo indicado en la encuesta de Clima "Implícate" por los empleados	Desarrollar nuevos canales de comunicación a través de comunidades de empleados	Abrir nuevos canales de diálogo a través de comunidades de empleados

Principio 4

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



diagnóstico en **trabajo forzoso**

Línea Directa rechaza el trabajo forzoso en cualquiera de sus formas. Su actividad se circunscribe al ámbito geográfico español, no siendo dicho ámbito un espacio de riesgo significativo para su aparición, debido a las normas vigentes que regulan las relaciones laborales. En cualquier caso, como indicamos más arriba, el Código Ético recoge su firme convicción en la promoción y difusión de los Derechos Humanos y las Libertades Públicas, expresando claramente la naturaleza de Línea Directa.

Políticas con **empleados**

Regulación horas y retribución

En Línea Directa, la totalidad 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 abarcan aspectos más amplios que los que la ley obliga, con objeto de favorecer que los empleados dispongan de una mayor disponibilidad mayor de su tiempo, facilitándoles una conciliación de su vida familiar, personal y laboral digna.

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 y servicios, como el seguro de salud, el alquiler de vivienda o los gastos de guarderías.

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

acciones en **valores**

A continuación, se indican algunas acciones como ejemplo de los valores de Línea Directa, alejados de cualquier forma de trabajo forzoso o por coacción.

Dentro de las acciones que ofrece Línea Directa en materia de conciliación se encuentran: el Fraccionamiento del Permiso de Lactancia, que permite la reducción de una hora de jornada hasta los 9 meses, disfrutarla de forma acumulada o fraccionarla agrupando 10 días reservando el resto de días. Una medida que afecta al Permiso de Paternidad y que otorga mayor flexibilidad, ampliando en 7 días naturales los ya ofrecidos por el convenio laboral, además de poder disfrutarlos de manera ininterrumpida o después de la suspensión por maternidad, abonándose el 100% del salario. Otra medida destacable es la 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.

Los objetivos para el siguiente período respecto al Principio 4:

OBJETIVOS 2013 – 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Empleados	Seguimiento de indicadores y adaptación de políticas	Ampliación de medidas de conciliación que superan las establecidas en convenio	

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



diagnóstico **contra el trabajo infantil**

La actividad mercantil de la compañía se circunscribe al ámbito geográfico español, no siendo el trabajo infantil un tema de riesgo para la compañía. A pesar de esta inexistencia de riesgos, Línea Directa se adhiere al compromiso de apoyar la erradicación del trabajo infantil en cualquiera de sus formas.

políticas por una **infancia segura**

A pesar de que la actividad de la compañía se circunscribe a un ámbito geográfico donde, por las normas vigentes, el trabajo infantil no es un tema de riesgo, Línea Directa es consciente de la importancia de la infancia, destacando este momento del desarrollo de la persona en la etapa de su vida y promueve, en su política de RSC, diferentes acciones, como la difusión de medidas para su seguridad en carretera, la formación en valores o la protección y promoción de los vínculos familiares. La familia, como ámbito principal de socialización del niño, es apoyada en sus diferentes formas, conscientes de la importancia que tiene en la formación de la persona.

acciones **contra la explotación infantil**

: La protección de la Infancia es importante en Línea Directa. Por ello, ha realizado diferentes acciones de compromiso social con este propósito. Línea Directa colaboró con la Fundación ANAR, organización sin ánimo de lucro, dedicada a garantizar la promoción y defensa de los derechos de niños y adolescentes en el marco de la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas. Los empleados se sumaron, por iniciativa personal, a la realización de una acción coordinada por Voluntariado Corporativo con un doble objetivo: sensibilización e involucración respecto a las vulneraciones de los Derechos del Niño.

Otra acción relevante, fue el apoyo de Línea Directa y sus empleados a la Fundación SAUCE (Casa Don Bosco – Battambang Camboya). Se organizó un mercadillo en las instalaciones de la compañía, con un surtido de productos de la artesanía textil camboyana de la fundación y productos cedidos desde diferentes áreas, con objeto de recaudar fondos para becar a jóvenes camboyanas, pudiendo facilitarles una educación profesional que evite la prostitución infantil. Una aportación de Línea Directa adicional a lo recaudado en el mercadillo, permitió becar a tres chicas.

También colaboró con la ONG Entreculturas, que apoya proyectos que promueven la educación en poblaciones desfavorecidas, dentro del área geográfica de América Latina, África y Asia, y con la Fundación Ángeles Urbanos, que dedica su actividad a jóvenes y adultos con discapacidad intelectual y sus familias.

Internamente, Línea Directa promueve la relación de los empleados con sus hijos. Dentro de este marco existen: 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 hijos, favoreciendo que los pequeños conozcan el trabajo de sus padres. Los niños a partir de 10 años reciben además formación en seguridad vial, en colaboración con la Policía Municipal de Tres Cantos, muestra de su relación e implicación con las instituciones locales. Y por último, Línea Directa participa en el ámbito educativo, conscientes de la importancia de la formación, Anualmente, 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.

Los objetivos para el siguiente período respecto al Principio 5:

OBJETIVOS 2013 – 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Empleados	Formación de empleados en materia de DDHH Difusión del Código Ético	Sensibilización en DDHH e infancia Colaboración con protectoras infantiles.	

Principio 6

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



diagnóstico **contra la discriminación**

Línea Directa entiende, como principio estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades y 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, esenciales a la dignidad de la persona.

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.

Línea Directa dispone de un Plan de Igualdad para garantizar de manera efectiva la paridad en el conjunto de la organización. Este plan se muestra en diferentes aspectos como son la selección de personal, las políticas 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. Este principio de igualdad entre hombres y mujeres atiende de forma especial las posibles discriminaciones indirectas o desventajas particulares que puedan perjudicar a personas de otro sexo.

Durante 2012 se implementaron Agentes específicos de Igualdad que velan por el desarrollo y el cumplimiento del Plan de Igualdad, además de contar con un Responsable de Igualdad que impulsa las medidas internamente. Destacan entre ellas: Plan Estratégico de Comunicación Interna, Acciones externas de comunicación y sensibilización, Sensibilización en Igualdad y Conciliación dirigida a Directores y mandos intermedios, inclusión en las encuestas internas de cuestiones sobre igualdad, seguimiento y gestión de indicadores.

Es importante señalar, que durante el ejercicio, Línea Directa se ha convertido en la primera aseguradora en adherirse al convenio del Ministerio de Sanidad contra la violencia de Género, adquiriendo el compromiso de participar en la construcción de una sociedad libre de violencia machista. De tal forma, se une a un movimiento empresarial por la sensibilización y la integración laboral de mujeres víctimas de malos tratos. Este compromiso se refleja en el proyecto empresarial de Línea Directa y en su cultura corporativa. En Línea Directa, alrededor del 58% de la plantilla, más de la mitad de los puestos de responsabilidad y el 40% de los miembros del Comité Ejecutivo, son mujeres. Este equilibrio, supera en 10 puntos a la media del sector asegurador y favorece un entorno idóneo para el desarrollo del empleado, sin discriminación por edad, género o diversidad y contando con pluralidad de capacidades.

Destaca también, dentro de estas iniciativas, el Programa "Sin Límites" para la integración de la discapacidad, que cuenta con presupuesto propio, asesoramiento facultativo, un plan de sensibilización y la ayuda de un Guía que vela para que el puesto de trabajo se adecúe a las circunstancias de cada persona. Durante 2012 y hasta la fecha de publicación, el número de personas a las que el Guía ha asesorado alcanza los 49 empleados, estando 4 personas en proceso de solicitud de Certificado de Discapacidad. Hasta 11 empleados han aflorado con el programa y 2 han accedido a puestos de responsabilidad. Gracias a la política de no discriminación e integración de diversas capacidades, Línea Directa obtuvo el Premio Telefónica Ability Award, con el reconocimiento de Mejor Gran Empresa.

Todo ello ha permitido ha Línea Directa ser valorada, además, por importantes prescriptores en materia de igualdad, integración, conciliación y reputación, como la Fundación MásFamilia, la Fundación Randstad, la Fundación Alares o MERCO, entre otras.

políticas de **Igualdad**

Línea Directa dispone de una política de Igualdad plasmada en el documento "Plan de Igualdad", accesible para todos los empleados en la Intranet de la Compañía. En él se recogen sus objetivos generales, que se concretan en el establecimiento de medidas detalladas a favor de la igualdad, la diversidad, la no discriminación y la integración, acompañadas de un seguimiento que compruebe su efectividad; la prevención y resolución de casos de discriminación; la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, a través de su "Protocolo de actuación ante riesgos psicosociales"; la potenciación de la conciliación de la vida

profesional, personal y familiar de todos los empleados; la sensibilización de la plantilla a través de acciones de comunicación y formación; garantizar, mediante el nombramiento de un Responsable de Igualdad, que los objetivos del Plan de Igualdad tengan el necesario impulso interno en la organización y un adecuado seguimiento.

Además, el Código Ético de la compañía recoge en el punto: "6.2 Respeto, dignidad y no discriminación", la vinculación del desarrollo profesional con la atención integral de la persona. Se pone el acento en la dignidad de la persona para fomentar un ambiente de igualdad de oportunidades y para asegurar la no discriminación.

acciones **por la igualdad**

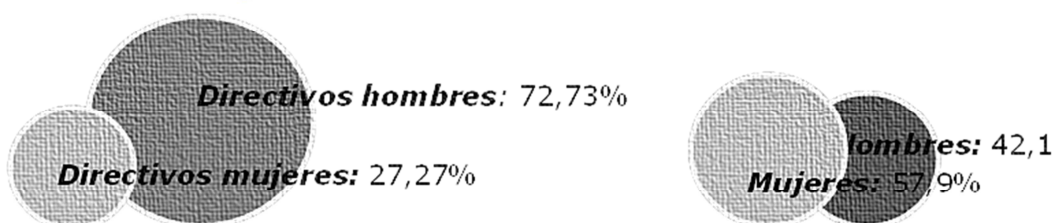
Como queda indicado más arriba, Línea Directa se ha adherido al convenio del Ministerio de Sanidad contra la violencia de Género, adquiriendo el compromiso de participar en la construcción de una sociedad libre de violencia machista. De tal forma, se une a un movimiento empresarial por la sensibilización y la integración laboral de mujeres víctimas de malos tratos, siendo pionera en el sector asegurador. Este compromiso se refleja en el proyecto empresarial de Línea Directa y en su cultura corporativa.

seguimiento y medición **contra el abuso**

Datos de gobierno y plantilla

A continuación, se exponen algunos indicadores de diversidad para comprobar el estado de oportunidades en la compañía.

Diversidad de género:



Diversidad de edad:



Otros indicadores

Los directivos representan el 0,97% del total de empleados.

Empleados no nacionales: 0,03%

Empleados con contrato fijo: 91,95%

Línea Directa cuenta con una plantilla joven, con una media de edad de 37 años, altamente cualificada, con diversidad en género (casi el 58% de empleados son mujeres) y 23 nacionalidades diferentes. Además, el 91,95% de la plantilla tiene contrato con carácter indefinido, siendo la experiencia un valor fundamental que se promueve, con la estabilidad laboral y la retención del talento.

Transparencia

Anualmente, Línea Directa publica su Memoria Corporativa comunicando la composición del Consejo de Administración y el número de mujeres del mismo. Además, se incluye la composición del Comité de Dirección. También comunica de forma transparente el porcentaje de mujeres que componen la organización, el número de personas que gozan de medidas de conciliación como el teletrabajo, las maternidades y paternidades anuales o las horas de formación por empleado que se han realizado.

Mecanismos de actuación

Línea Directa dispone de dos mecanismos fundamentales como hemos visto, que son articulados con diferentes canales de comunicación y que cuentan con responsables y agentes para el efecto. De tal forma, ante una acusación de este tipo, dispondría tanto del canal de comunicación con el Gestor Ético de la compañía, como de la puesta en marcha de un Protocolo de Prevención y Actuación ante una situación de riesgo psicosocial y, por último, de un Responsable de Igualdad, al que se puede acceder directamente o a través del canal de Atención al Empleado. Línea Directa establece un nivel de Tolerancia Cero ante este tipo de conductas.

Los objetivos para el siguiente período respecto al Principio 5:

OBJETIVOS 2013 – 2014			
Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Empleados	Formación de empleados en materia de DDHH Difusión del Código Ético	Sensibilización en DDHH e infancia Colaboración con protectoras infantiles.	

Principio 7

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



acciones de **respeto al medioambiente**

Acciones concretas.

Línea Directa, desde su nacimiento, se consolida como modelo de negocio eficiente y sostenible. Voluntariamente, la compañía ha incluido en su Plan Director de RSC 4C, un ámbito específico para atender a su gestión medioambiental, consciente de que este es un factor clave a largo plazo. Este ámbito impulsa el cuidado y respeto al medioambiente, una correcta gestión de residuos, la lucha contra el cambio climático derivado del efecto invernadero, la eficiencia energética o la movilidad sostenible.

Durante 2012, Línea Directa elaboró su Huella de Carbono, como primer paso para elaborar un firme proyecto de reducción y compensación, que tienda a neutralizar su impacto así como obtener puntos clave para avanzar ofreciendo novedades significativas en este ámbito, desplegando la capacidad innovadora de la compañía. La Huella de Carbono fue publicada en la Memoria Corporativa 2012 (página 47).

Durante este periodo se han realizado estimaciones objetivas, a partir del GHG Protocol, para obtener una visión de las emisiones directas, indirectas e inducidas derivadas de la actividad de la compañía.

En esta primera fase, se han identificado los indicadores y se ha construido una metodología sólida de medición de las emisiones de gases de efecto invernadero en la aseguradora. Tras su revisión, se ampliará a Línea Directa Asistencia y al Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).

Además de la Huella de Carbono, Línea Directa se unió a la iniciativa de WWF Adena “La Hora del Planeta” un año más, como muestra de su implicación en el esfuerzo conjunto para detener el cambio climático.

Por otro lado, Línea Directa ha obtenido, durante el periodo de reporte y a través de una plataforma de gestión de la RSC, los indicadores medioambientales acordados con la Dirección de cada área. El reporte permite tener una perspectiva amplia sobre las medidas tomadas durante el ejercicio, incluyendo mediciones de consumo y de reciclaje, entre otros aspectos.

Ecoeficiencia.

Línea Directa dispone de un Plan Director de RSC que atiende, como uno de sus cuatro ejes principales, al ámbito medioambiental. De tal forma, las acciones que se impulsan van desde la eficiencia en el consumo de energía o de agua, la reducción de las emisiones a la atmósfera hasta la implementación de diversas iniciativas enfocadas a la biodiversidad.

La compañía ha finalizado, durante este periodo, una acción que reduce significativamente el consumo de energía, colocando sistema de iluminación basado en la tecnología LED, sin perder ninguno de los beneficios de los anteriores fluorescentes. Este cambio ha supuesto una gran cantidad de ahorro energético.

Campañas de sensibilización y formación medioambiental.

Diversas acciones internas promueven la sensibilización y formación en temas medioambientales. Desde un módulo de formación en RSC en la incorporación, como hemos visto, hasta la incorporación de un apartado de RSC en el programa de Estancias Educativas para Empresas dirigida a estudiantes de bachillerato.

La participación en la difusión de “La Hora del Planeta” interna y externamente, o las diferentes jornadas de reforestación que son acompañadas de charlas por expertos de la Fundación Reforesta en materia de ecosistemas y biodiversidad, muestran el compromiso de Línea Directa por avanzar en este Principio.

Los objetivos respecto a este principio para el periodo 2013-2014 son los siguientes:

OBJETIVOS 2013 – 2014		
Política	Acción	Medición y seguimiento
	Medición y mejora de la Huella de CO2 Voluntariado Corporativo Línea Medioambiental Sensibilización a Grupos de Interés.	

Principio 8

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



diagnóstico **medioambiental**

Responsabilidad Corporativa y medioambiente

Línea Directa, por la naturaleza de su actividad, produce un impacto medioambiental directo menor que el de otros sectores, e incluso menor que otras compañías competidoras, dado su modelo directo. El modelo de desintermediación, permite centralizar a los empleados en un número de edificios limitado y dar servicios de calidad al cliente mediante canales de telecomunicación, favoreciendo un menor impacto medioambiental directo.

La compañía, durante este ejercicio, como hemos visto, ha realizado un gran avance con la medición de la Huella de Carbono 2012, al permitir identificar en cuál de los diferentes alcances se produce un mayor impacto y efecto invernadero. En este caso, hemos observado que la mayor generación de CO2 se concentra en el desplazamiento de empleados. Para ello, se ha realizado dentro del Plan de Movilidad, una encuesta que permitía conocer los hábitos de desplazamiento de los empleados. Esta encuesta, será recurrente y permitirá realizar un seguimiento de las diferentes acciones dirigidas a la reducción de emisiones por movilidad.

Por otro lado, la compañía dispone de indicadores, como vimos, sobre consumos de recursos como luz, agua, gas, papel o equipos informáticos.

También destaca, la auditoría energética realizada por el taller de la compañía, Centro Avanzado de Reparaciones CAR, que permite decidir nuevas implementaciones para una mejor eficiencia en el consumo de energía.

Toda esta información es gestionada localmente por cada departamento o área implicada, y globalmente a través del Comité de RSC de la compañía, que realiza un seguimiento de las acciones y dispone de todos los diagnósticos realizados.

políticas **medioambientales**

Línea Directa dispone de una política medioambiental integrada en su Plan Director de RSC 4C, como factor clave de actuación. La aprobación, seguimiento e impulso de dicho Plan de RSC se localiza en la actividad trimestral del Comité de RSC de la compañía, máximo órgano de dirección. Bajo la supervisión directa del Presidente y el Director General, tiene competencia exclusiva en este ámbito. Actualmente se está trabajando en la renovación del Plan trienal de RSC, que finaliza su periodo de ejecución en 2013. La gestión de recursos, la eficiencia energética, la movilidad sostenible y la atención al cambio climático por causas antropogénicas, serán puntos relevantes en la política medioambiental del siguiente trienio.

acciones **contra el cambio climático**

Durante 2012 y 2013, se ha realizado un avance cualitativo en la gestión medioambiental, con la medición y publicación de la Huella de Carbono de Línea Directa Aseguradora, identificando las emisiones de gases de efecto invernadero y cuantificándolas, con el fin de ofrecer soluciones que mitiguen o neutralicen el impacto de la actividad de la compañía. La medición se ha realizado con estimaciones objetivas, bajo el modelo *GHG Protocol*, en el que clasifican las emisiones en directas, indirectas e inducidas. De tal forma, se han contabilizado las emisiones derivadas del consumo de gas, gasoil, electricidad, desplazamiento de empleados, agua y papel. Actualmente, se están definiendo nuevos ámbitos de cálculo y revisando los anteriores para disponer de una mayor exhaustividad. El objetivo es conocer el impacto de la compañía para gestionarla, ofreciendo propuestas de reducción y compensación. Este objetivo se ampliará progresivamente a todas las filiales del Grupo.

Por otro lado, se ha implementado un Plan de Movilidad que favorece aquellos hábitos de desplazamiento que minimizan el impacto medioambiental, potenciando el transporte público y el coche compartido. También se ha apoyado la iniciativa de WWF Adena, "La Hora del Planeta", difundiendo su mensaje a través de las redes sociales.

Línea Directa ha participado en la campaña promovida por Cruz Roja y la Fundación Entreculturas, "Dona tú móvil", que invita a recuperar móviles usados para reciclarlos o reutilizarlos en caso de que no estén deteriorados, para la obtención de fondos que se destinan a proyectos de medioambiente, educación y desarrollo.

Los empleados han donado el triple de móviles que en la primera edición, alcanzando cerca de las 150 unidades.

Por último, destaca también la disposición de puntos de recogida de pilas en los edificios para facilitar a los empleados reciclar este residuo sólido, conscientes de la contaminación del suelo y del agua, debido a la adición de metales pesados y otros compuestos químicos usados en estos objetos.

seguimiento y medición del **efecto invernadero**

Durante el ejercicio, se han reportado, para la evaluación y seguimiento de temas medioambientales, los indicadores acordados con las áreas de la compañía: consumos de luz, agua, gas, gasoil, y reciclaje de papel, además del porcentaje de reducción en el envío físico de documentaciones a través de correo ordinario, sustituyéndose por envíos digitales. El taller del Grupo, CAR, Centro Avanzado de Reparaciones, ha reportado sus indicadores del tratamiento de residuos, sus emisiones de gases derivados del consumo de electricidad y gas natural, incluyendo también la medición de sus consumos de agua.

Además, se ha realizado el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero, obteniendo una evaluación de la cantidad de dióxido de carbono y equivalentes que se emiten por el consumo de gas, gasoil y energía eléctrica, además de los generados en el consumo de agua, papel, desplazamiento de empleados. Se está realizando una revisión de los indicadores para valorar la posibilidad de ampliar la Huella de Carbono, incluyendo otras fuentes de emisión.

El Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa realiza el desarrollo metodológico, la identificación de fuentes y, en colaboración con áreas clave para la obtención de datos, recolecta la información para la elaboración del cálculo. Los datos son finalmente presentados al Comité de RSC, para comunicar y difundir aquellos informes y acciones relevantes en la dimensión medioambiental.

OBJETIVOS 2013 – 2014


Política	Acción	Medición y seguimiento
Revisar y Ampliar la Política ambiental de Línea Directa Medición de Huella de Carbono 2013 en matriz y filial	Medición de Huella de Carbono a otros centros Indicadores medioambientales	Medición de Huella de Carbono 2013 Implantación y seguimiento de KPI medioambientales a otros centros

Principio 9

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

Other efficiency measures
Throughout the year, further reductions have been made in energy consumption: the installation of LED lighting has been completed in company buildings; buildings have been joined together; and there has been a general focus on temperature control, switches and movement sensors in car parks, switching off equipment at midnight and the use of solar energy to heat up water.
These measures have resulted in a considerable drop in energy consumption compared to 2011. That year a total of 3,844.3 MWh of energy were consumed, whereas in 2012 consumption totalled 3,011.2 MWh, which represents a saving of 752.8 MWh. As for paper consumption and recycling, there has been a continuous process of efficiency and improvement. A new process has been introduced whereby documents are no longer sent to customers on paper but are now sent digitally, which has led to a reduction in the amount of material produced for purposes of communication.
In addition, the paper used by Línea Directa comes from FSC sustainable forests, and is chlorine-free. Finally, the company's waste management measures should be highlighted, with a special emphasis on the recycling of paper due to the fact that in 2012, 1785 kilograms of paper were recycled, leading to a reduction in CO2 of 1.67 tons.

Energy consumption has been further reduced by lighting which uses LED technology



Direct CO2 Emissions (in tons) in 2012	
As a result of Gas / Diesel fuel*	364.7
Emissions per employee	0.22

*Direct consumption of energy CO2 (24,946 GJ) (24,946 GJ / 3,011.2 MWh) (24,946 GJ / 3,011.2 MWh) (24,946 GJ / 3,011.2 MWh)
Emission factor sources: GHG Protocol, IPCC, 2006 and Renewable Energy Plan in Spain 2005-2010.

Sustainable Mobility

acciones tecnológicas respetuosas

Línea Directa dispone de diferentes tecnologías que promueven el respeto con el medioambiente. Entre ellas destacan las orientadas a la reducción del consumo energético, como la instalación de iluminación con tecnología LED en sus edificios, el impulso de la unificación de empleados en un edificio en festivos o fines de semana, el mantenimiento de dispositivos de climatización, los pulsadores y sensores de movimiento que automatizan y regulan el consumo eléctrico, el apagado de equipos a las 00:00 horas o el uso de energía solar para calentar el agua corriente. Estas medidas han favorecido un descenso considerable en la evolución del consumo de energía respecto a ejercicios anteriores.

Durante el 2013, se han implementado diferentes accesos automáticos y giratorios en los edificios, para mantener una climatización estable, reduciendo el consumo energético.

Línea Directa ha continuado facilitando puestos de teletrabajo, ampliando el llamado centro de trabajo virtual. Esta difusión de la tecnología, permite conjugar la eliminación del desplazamiento de las personas con el desarrollo de las mismas funciones. La compañía se encarga de la instalación técnica y tecnológica en el domicilio del empleado, asumiendo al 100% el coste inicial y el gasto mensual derivado del uso de la línea de internet de última generación. Además, pone a disposición del empleado equipos de última tecnología: teléfonos, portátiles con *webcam*, *modem*, *softphones*, etc. A cierre de 2012 se dispone de 200 teletrabajadores.

Respecto al consumo de papel y el reciclaje, se ha trabajado en una línea continua de eficiencia y mejora. Se ha implementado un proceso que sustituye los envíos en papel a clientes por envíos digitales, lo que ha permitido reducir la producción material de dichas comunicaciones. Durante el próximo ejercicio, se continuará ampliando la comunicación con los clientes de forma electrónica.

Línea Directa también ha estimulado el *carpooling* a través de una plataforma *online*, accesible a toda la plantilla y que promueve un desplazamiento más eficiente entre los empleados.

seguimiento y medición de la **eficiencia energética**

Plan de movilidad y eficiencia.

Línea Directa ha puesto en marcha un Plan de Movilidad, inaugurando una plataforma tecnológica de *Carpooling* para empleados. Para darlo a conocer se ejecutó un plan de comunicación interna, que incluía los canales de correo electrónico de los empleados, el uso de las pantallas en las zonas comunes, la inclusión en el boletín informativo, un destacado en la intranet y la elaboración de distintos carteles en los diferentes edificios. Además, se comunica en las incorporaciones para que puedan conectarse y beneficiarse de la plataforma desde el principio.

Respecto al envío de documentos a clientes en formatos que no consumen papel, se incluyen mensajes para la promoción de este uso en los sistemas informáticos que utilizan los empleados.

OBJETIVOS 2013 – 2014		
Política	Acción	Medición y seguimiento
	Plan de Movilidad y Seguridad Vial	Medición de Huella de Carbono 2013 Implantación y seguimiento de KPI medioambientales a otros centros

Principio 10

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



diagnóstico **contra la corrupción**

Control de riesgos

Línea Directa anticipa, gestiona, previene y controla las posibles amenazas en esta materia. El Departamento de Riesgos actúa como Unidad de Control Interno y asegura el cumplimiento y la veracidad de la información financiera, a través de la metodología COSO.

Además, se realizará a finales de 2013 un barómetro sobre el fraude a las aseguradoras, tanto por particulares como por redes organizadas en las que, por su condición, se suelen incluir prácticas de extorsión y sobornos.

política **ética**

Contra el Fraude

La política escrita de Línea Directa se encuentra en el Código Ético, que constituye el cuerpo fundamental de principios, conductas y pautas de actuación para empleados y colaboradores, definiendo claramente el modo de actuar en la sociedad y en el mercado. Línea Directa destaca por su Política de lucha contra el Fraude, siendo uno de los ámbitos que desarrolla en su Plan Director de RSC. De tal forma, participa activamente en la sociedad denunciando estas prácticas, generando informes del fraude detectado en la compañía y participa en la Plataforma SENDA, (servicio de Normalización y Detección de Anomalías).

Línea Directa no dispone de política de blanqueo de capitales, al no desplegar su actividad en el ramo de seguros de vida (sujeto, junto al sector bancario, de regulación respecto a este punto)

Procedimientos y canales

Explícitamente, en el Código Ético, que constituye una Política de actuación y comportamiento como hemos visto para sus empleados y colaboradores, se definen los límites de sus relaciones con la sociedad y el mercado, apartado 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 e influir en una relación comercial, profesional o administrativa”.

Como hemos visto, los canales de difusión del Código Ético son múltiples y el canal de comunicación es público para garantizar que todos los grupos de interés puedan denunciar violaciones al código de conducta.

acciones contra las malas prácticas

El Departamento de Riesgos Corporativos de Línea Directa realiza una exhaustiva labor de control interno, identificando las anomalías y malas prácticas que persigan un beneficio ilícito, comprometiendo este décimo principio. En este sentido, ha desarrollado planes concretos de detección de fraude interno. Esta identificación se complementa con Auditorías internas que se realizan a todas las áreas de la compañía.

seguimiento y medición del fraude

Comprometidos con la extensión de valores.

Se han realizado, como se ha expuesto, diferentes acciones respecto al Código Ético, para difundir su conocimiento y práctica. Se completará la formación a toda la plantilla entre 2013 y principios de 2014. En cualquier caso, su difusión interna ha sido masiva. En la encuesta “Implicate” dirigida a empleados, se preguntó por el alcance de su conocimiento, reflejando el resultado que el 71% de la plantilla considera que la formación recibida ha sido útil para conocer el Código Ético, que un 70% conoce que existe un Canal de Comunicación para la resolución de dudas y consultas y que un 68% indica que puede consultarlo fácilmente cuando lo necesita. Además, los resultados indicaron que el 57% considera que es una herramienta que ayuda a tomar decisiones en su trabajo.

Transparencia

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

Gestión de incidencias

Como hemos señalado, el Gestor Ético de la compañía actúa en caso de denuncia en materia de corrupción, soborno, extorsión, y para aclarar dudas sobre las relaciones con terceros que impliquen regalos o cualquier tipo de beneficio, tomando diferentes acciones, en referencia al hecho denunciado.

OBJETIVOS 2013 - 2014

Grupo de Interés	Política	Acción	Medición y seguimiento
Clientes	Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	Desarrollar nuevos informes sobre el Fraude en el sector	Potenciar el diálogo con clientes
Empleados	Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	Incrementar los mecanismos internos de control y prevención	Desarrollar nuevos canales de comunicación. Difusión del Código Ético
Proveedores	Revisar y ampliar la Política de RSC y su difusión	Incrementar los mecanismos internos de control y prevención	Profundizar los canales de comunicación