



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

MAPFRE, S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: MAPFRE, S.A.

- *Dirección web:* [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)
- *Alto cargo:* José Manuel Martínez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 08/04/2004
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Seguros
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Inversores, Proveedores, Medio ambiente, Otros
- *Países en los que está presente:* 43 países
- *Alcance del Informe de Progreso:* La información aportada para el Informe de Progreso corresponde a las actividades aseguradoras desarrolladas por MAPFRE en el ejercicio 2009. Las políticas y procedimientos a los que se hace referencia en el Informe, son de obligado cumplimiento en el Grupo MAPFRE y por ello tienen carácter global. Para complementar esta información, se aportan ejemplos de políticas y acciones desarrolladas en los distintos países donde operamos, principalmente Argentina, Brasil, Colombia, España y México, que además de representar el 65% del volumen de negocio asegurador, la información ha sido verificada por auditores externos. Fuera de los citados ejemplos, la información que se presenta en un extracto de las empresas de seguros de los 43 países en los que MAPFRE opera.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Además de la página Web de ASEPAM, el informe está a disposición de toda la organización en la Intranet del Grupo y en la página Web de la entidad - [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 29 de septiembre de 2010
- *Responsable:* Juan José Almagro García / Clara Bazán / David Perez
- *Tipo de informe:* A+B+C

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

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



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso

José Manuel Martínez Martínez  
PRESIDENTE



Madrid, 28 de septiembre de 2010

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

En 2008, reformulamos nuestra política de Responsabilidad Social, concretándola en diez principios de actuación, que completan los principios del Pacto Mundial, compendian nuestra filosofía empresarial, simbolizan el compromiso de MAPFRE con la sostenibilidad, y son consecuencia y fiel reflejo de uno de nuestros principios institucionales que inspiran la actuación del Grupo: el de actuación ética y socialmente responsable.

MAPFRE seguirá promoviendo y fomentando que en todas sus actividades se integren estratégicamente políticas y soluciones de igualdad y conciliación, de no discriminación y de lucha contra la corrupción. Además, en 2009 se ha creado en el seno del Comité de Responsabilidad Social el Grupo de Trabajo de Discapacidad, que tiene entre sus objetivos principales velar por la atención de las personas con distintas capacidades en su relación e integración en todas las áreas de actividad de MAPFRE

En nombre de MAPFRE, me complace reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial, fomentando nuestra participación en las ponencias y foros que se celebren al respecto y, en su caso, cediendo nuestras instalaciones para cualquier actividad de esta Organización.

Renovamos nuestro propósito de seguir apoyando y promoviendo lo que el Pacto Mundial representa en todos nuestros ámbitos de actuación.

Cordialmente;

  
José Manuel Martínez

Ctra. de Pozuelo, 52 - 28220 Majadahonda (Madrid) España  
T (+34) 915.81.10.30 - F (+34) 915.81.11.11

## • 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.



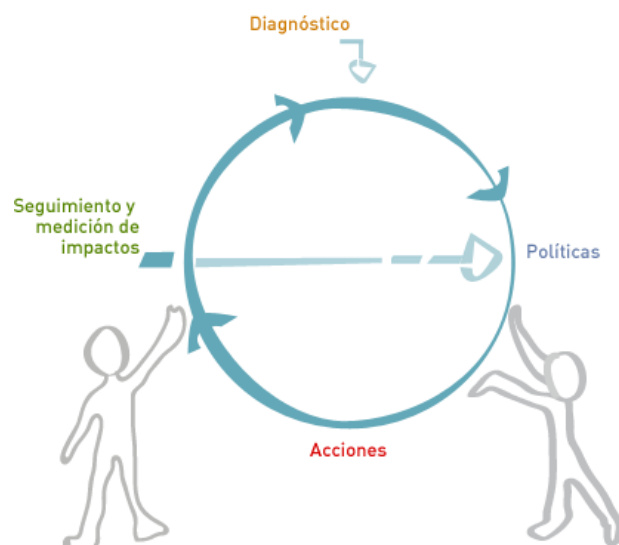
### ACCIONES

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 que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

**Implantación:** Una de las fortalezas de MAPFRE es su eficiente gestión del riesgo, que ha permitido al Grupo situarse como una de las empresas multinacionales de mayor solvencia y solidez del sector en un entorno como el actual. MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel del riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes grupos de riesgo se han agrupado en cuatro categorías: Operacionales, Financieros, de la Actividad Aseguradora, y Estratégicos y de Gobierno Corporativo. En dicho sistema, los riesgos medioambientales, sociales y de gobierno (riesgos ESG) están incluidos en parte en los Riesgos Operacionales, y en parte en los Estratégicos y de Gobierno Corporativo.

#### LOS RIESGOS ESG EN MAPFRE

##### Riesgos Operacionales:

1. Actuarial: riesgos relacionados con el reaseguro y la tarificación.
2. Jurídica: riesgos referidos al cumplimiento normativo, la protección de datos y el blanqueo de capitales.
3. Tecnología: principalmente riesgos relacionados con la seguridad informática y las comunicaciones.
4. Recursos Humanos: riesgos relativos a la capacitación y dimensión de la plantilla.
5. Colaboradores: riesgos concernientes a la Red Comercial y profesionales externos (proveedores, etc.).
6. Procedimientos: riesgos asociados al diseño de procedimientos y su desarrollo.
7. Información: principalmente riesgos relacionados con la comunicación (adecuación y suficiencia de la información)
8. Fraude: tanto fraude interno como externo.
9. Mercado: ligados a la marca e imagen.
10. Bienes materiales: principalmente riesgos de protección de activos.

En el caso de los Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo, incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y de competencia.

La Política de Riesgos y los sistemas para su gestión y control están reflejados en la Memoria Consolidada (Consultar páginas 133-143 Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales y Participadas 2009).

Además, desde la Dirección General de Recursos Humanos y Medios, en el año 2009 se ha realizado un diagnóstico de situación, en el marco del Plan de Igualdad y Conciliación, detectando potenciales áreas de mejora y definiendo un modelo de gestión y una política activa y estructurada en materia de conciliación, igualdad y bienestar, que favorezca la productividad y facilite el equilibrio entre el ámbito laboral, y el personal y familiar de los trabajadores.

CONSULTAR INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO

[Descargar el documento adjunto](#) 



## POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Código de Buen Gobierno, en su Principio Institucional de Actuación Ética y Socialmente Responsable del que emana tanto la Política de Responsabilidad Social como el Código Ético y de Conducta, reconoce, entre otros aspectos, la responsabilidad que corresponde a las entidades del Grupo en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas y jurídicas con las que se relaciona y con la sociedad en general.

Además, el Principio 1 de la Política de Actuación de Responsabilidad Social del Grupo hace referencia al cumplimiento normativo en los países donde operamos y al respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

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

VER CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

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

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE Argentina: Además de la aplicación del Código de Buen Gobierno y del Código Ético y de Conducta del Grupo MAPFRE, cabe destacar la gestión de los empleados y en particular la aplicación de la gestión del desempeño como pilar



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

para el desarrollo y formación de la plantilla.

Basada en el Principio 3 de la Política de Responsabilidad Social del GRUPO MAPFRE, las compensaciones basadas en los principios de equidad interna y competitividad externa, junto al conjunto de beneficios extendidos y diferenciales; y la gestión ecuánime de las relaciones laborales, basada en el respeto a los derechos personales y laborales, completan el camino que vincula y asocia a cada una de las personas que forman MAPFRE ARGENTINA en la búsqueda de un ámbito donde pueda desarrollarse personal y profesionalmente.

Por esta gestión, entre otras cuestiones, en el año 2009, MAPFRE Argentina ha obtenido el puesto 28 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Argentina (Great Place to Work Institute)

MAPFRE Brasil: Se distribuye el Código de Conducta a todos los colaboradores, actuando como una guía de orientación para construir y difundir una cultura interna que favorezca la ética en todos los procesos.

Por medio del Código los empleados se comprometen a seguir principios basados en el respeto recíproco y en valores humanos, como tolerancia, compromiso, cordialidad, responsabilidad, solidaridad e integridad, de manera que sus actividades se desarrollen en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo.

MAPFRE Colombia: En MAPFRE Colombia cuentan con un Manual de Convivencia, en el que se abordan los aspectos relacionados con los Derechos Humanos. Adicionalmente, cuentan con un Reglamento Interno de Trabajo.

MAPFRE México: Dispone de un Manual de Recursos Humanos y un Reglamento Interior del Trabajo, los cuales incluyen todas las políticas sobre derechos y obligaciones de los colaboradores.

Esta gestión ha permitido que, por segundo año consecutivo, la filial mexicana haya sido reconocida "Empresa Modelo de Equidad de Género" (MEG) por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). El premio representa la labor constante de la empresa por garantizar las mismas condiciones de trabajo a hombres y mujeres, las mismas oportunidades de desarrollo y equidad en retribuciones, así como la promoción del personal femenino a altos niveles ejecutivos.

Este mismo año, MAPFRE México ha recibido la distinción otorgada por el Instituto Great Place to Work por ser una de las mejores empresas para trabajar las mujeres en México.

<http://www.mapfre.com.mx/mapfre>

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

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

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

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

En esta línea, el Principio de Actuación cuarto de la Política de Responsabilidad Social del GRUPO MAPFRE hace

referencia a la innovación permanente en productos aseguradores y la prestación de un servicio accesible, de calidad y que de respuesta a sus necesidades y reclamaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### ACCIONES:

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Con el objetivo de prestar un servicio cercano a los clientes e incrementar su vinculación con el Grupo, MAPFRE ha puesto en marcha un Programa de Fidelización teniendo en cuenta que cada cliente o asegurado requiere una gestión distinta adaptada a sus necesidades, y ha desarrollado propuestas de servicio de valor añadido, entre las que destacan actividades gratuitas para 2,3 millones de clientes.  
Más información en página 30 Informe de Responsabilidad Social 2009)

Además, MAPFRE dedica 198 empleados al seguimiento y control de la calidad. Se hace un seguimiento especial de la calidad del servicio telefónico mediante la realización de encuestas entre los clientes, midiendo cuestiones como el nivel de resolución, calidad percibida, soluciones ofrecidas, etc.

Igualmente, MAPFRE desarrolla una permanente labor de investigación para diseñar nuevos productos dirigidos a colectivos de bajo nivel de renta, quea favorezca su acceso a productos aseguradores. CONSULTAR PRODUCTOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

Asimismo se realizan controles internos de gestión, en los que se evalúan tiempos de respuesta y control de incidencias y reclamaciones, así como visitas de control de calidad realizadas por jefes de equipo.

MAPFRE cuenta con una Dirección de Reclamaciones y Quejas para la atención de las quejas y reclamaciones que formulan todos los usuarios de sus servicios financieros y con una Comisión de Defensa del Asegurado, creada para resolver de forma gratuita y con total independencia de actuación las reclamaciones. Durante el 2009 ha formulado diversas recomendaciones para mejorar la calidad en la atención al cliente.

VER INFORMACIÓN DETALLADA DE LAS RECOMENDACIONES EN LA PÁG. 35-36 DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2009

En cuanto al colectivo de empleados, podemos destacar las acciones dirigidas a la movilidad laboral y la promoción interna, que suponen una mayor satisfacción y motivación de la plantilla, mediante un procedimiento automatizado de nuestra intranet, que permite información diaria de las vacantes y puestos de nueva creación que surgen, conociendo los requerimientos del puesto a cubrir.

Igualmente, en España la empresa cuenta con un Sistema de Evaluación y Desarrollo. Para 2009, el 35 por 100 de los empleados ha tenido implantado un sistema de evaluación del desempeño. (31 por 100 en España, 51 por 100 en América y 50 por 100 en el Resto de Países)

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

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

MAPFRE Chile: Se realizan encuestas de satisfacción a clientes. Las sugerencias obtenidas son informadas a las Unidades involucradas para su análisis y posterior implementación.





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

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

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

**Objetivos:** Continuar mejorando y en su caso ampliando, los canales de relación con nuestros clientes, para poder incrementar su vinculación con el Grupo y poder atender mejor sus necesidades.

Avanzar en la implantación del Sistema de Evaluación del Desempeño para empleados avanzar igualmente en las medidas destinadas a desarrollar el Plan de Igualdad

[Descargar el documento adjunto](#) 

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En base a los resultados obtenidos, según los mecanismos de seguimiento, se ha aprobado el Código Ético y de Conducta, que cuenta con un Comité de Ética para garantizar la aplicación del Código, así como la supervisión y el control de su cumplimiento.

El Comité de Ética tiene las siguientes competencias:

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

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

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

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Además, MAPFRE dispone de un Comité de Responsabilidad Social bajo la coordinación de la Dirección de Responsabilidad Social, que integra las principales áreas y unidades de la compañía relacionadas con la RSE y que tiene, entre otras competencias el seguimiento de las políticas desarrolladas en el año.

Además la Dirección de Responsabilidad Social tiene en cuenta los resultados para la elaboración de su Plan Estratégico.

En el seno de este Comité, se ha constituido un Grupo de Trabajo de la Discapacidad, en el que están representadas todas las Unidades y Empresas, con la finalidad de abordar transversalmente la problemática de la discapacidad en todos los ámbitos de la organización (empleo, compras, accesibilidad, etc.) e impulsar acciones coordinadas en esta materia, tanto para la integración laboral en MAPFRE de personas con discapacidad como para el diseño de productos y servicios de MAPFRE dirigidos a este colectivo.

Por otro lado, el Comité de Cumplimiento tiene entre sus competencias la de vigilar la aplicación de las normas de buen gobierno establecidas en cada momento y proponer en su caso las medidas de mejora que procedan.

**Objetivos:** Continuar difundiendo y promoviendo entre los distintos grupos de interés los valores y normas de actuación establecidas en los códigos y políticas del Grupo MAPFRE.

---

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:** Uno de los principales objetivos de las entidades del Grupo es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de veinte millones de clientes, ofreciéndoles servicios y prestaciones de alta calidad. Este compromiso se articula a través de la oferta conjunta de productos y servicios para particulares, la profesionalización de la Red de Oficinas y de todos los mediadores, y la ampliación sustancial del número de oficinas, buscando la máxima cercanía a los clientes.

### CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

§ La RED DE OFICINAS, integrada por 3.278 oficinas en España que facilitan una atención personal y directa, y cuya acción se complementa con la colaboración de un elevado número de delegados, agentes y corredores (24.897 en España y 42.957 en el exterior).

Durante el año 2009 se ha incrementado en 35 el número de oficinas en España, y se ha trabajado en la consolidación de la política de expansión llevada a cabo en los últimos años, con el objetivo de mejorar permanentemente la eficiencia de la red y el servicio que se presta a los clientes.

§ Oficinas bancarias (3.840 en España y 1.310 en otros países) de entidades con las que el Grupo tiene establecidas alianzas o acuerdos para la comercialización de productos de seguros.

§ Personal altamente cualificado, dedicado a los segmentos de clientes que requieren una atención especializada (industrias y grandes riesgos industriales, sector agrario, productos de ahorro, etc.), con el apoyo de equipos de los Servicios

*Centrales con gran experiencia, amplia formación y conocimiento de los mercados internacionales.*

*§ Plataformas telefónicas, que proporcionan una atención permanente durante las veinticuatro horas todos los días del año, y que permiten a los clientes realizar consultas y gestiones relacionadas con los seguros que tienen contratados, y obtener servicios relacionados con los mismos. Merecen destacarse los siguientes aspectos de su actividad*

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

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

*Para una mayor información sobre los canales de atención con clientes en algunos de los países donde operamos, y canales de quejas, reclamaciones y sugerencias, consultar el documento adjunto.*

**Objetivos:** Mejorar e incrementar los canales de comunicación, sugerencias y quejas con los clientes.

[Descargar el documento adjunto](#) 



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En base al Sistema de Gestión de Riesgos detallado como diagnóstico para evaluar los diferentes riesgos de la empresa, MAPFRE cuenta con un Sistema de Control Interno, vinculado directamente con esta gestión. El Sistema de Control Interno de MAPFRE -además de facilitar un correcto cumplimiento de las normas legales vigentes en los países en los que está presente- genera valor añadido para el Grupo en la medida en la que permite mejorar su gestión, la eficacia y eficiencia de los procesos de negocio, y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

Durante el ejercicio 2009 se ha continuado avanzando en el desarrollo de los diferentes componentes del Sistema de Control Interno: Ambiente de Control, Planes Estratégicos, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión.

En esta línea, la Alta Dirección y el Área de Recursos Humanos ha continuado intensificando el Ambiente de Control ya existente en la Organización, mediante acciones de formación y divulgación, u otras iniciativas.

Respecto a las Actividades de Control, se ha continuado trabajando a través del sistema Riskmap en la actualización de manuales de procedimientos relevantes, la identificación de controles y la vinculación de éstos a riesgos. También merecen destacarse las actividades desarrolladas e implantadas en las áreas de Tecnologías y Procedimientos, de Seguridad y Medio Ambiente, y de gestión de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales.

La Secretaría General del Grupo es el Órgano responsable de emitir instrucciones y velar por el cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a la sociedad y al Grupo.

La Dirección General de Auditoría Interna realiza un proceso sistemático de revisión del cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a las filiales del Grupo.

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

- **Consejo de Administración y Comisión Delegada:** Los Órganos de Gobierno del Grupo aprueban las líneas de actuación de las Unidades en materia de gestión de riesgos, y supervisan de forma permanente a través de indicadores y ratios la exposición al riesgo de las Unidades. Además, existen instrucciones generales de actuación para mitigar dicha exposición, tales como los niveles máximos de inversión en renta variable o clasificación crediticia de reaseguradores.
  - **Comité de Riesgos y Solvencia II:** Tiene la finalidad de coordinar la elaboración de modelos de capitales propios e ir adoptando en el Grupo las medidas necesarias para la aplicación del futuro régimen de solvencia.
- Por otra parte, la Comisión de Auditoría y Control Institucional tiene entre sus competencias la de velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno de MAPFRE y la aplicación efectiva de los principios de Actuación Ética y Socialmente Responsable y Humanismo en la actuación de cuantos participan en la gestión de MAPFRE.

Además, MAPFRE cuenta con un Comité de Ética para garantizar la aplicación del Código de Ética y de Conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento y con un Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso que está a disposición de todos los empleados en la intranet.

Además, en España, la Dirección General de RR.HH. y Medios y la Representación legal de los trabajadores, velan porque se cumpla lo establecido en el Convenio laboral de MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009).  
(Página 40, 59-61. Informe de Cuentas Anuales 2009)

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Informe Anual de Responsabilidad Social 2009 ha sido verificado por la Auditora Externa Ernst & Young. El Informe de Revisión Independiente emitido por la Auditora tiene un alcance global y se ha desarrollado de acuerdo con la International Standard on Assurance Engagements 3000 (ISAE 3000) y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)

(Pág. 74-75. Informe de Responsabilidad Social 2009)

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

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

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

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- § Código Ético y de Conducta
- § Política de Responsabilidad Social
- § Política Medioambiental y Energética
- § Política de Seguridad de la Información
- § Política de Auditoría Interna
- § Nuevo Estatuto de Auditoría Interna
- § Principios de Política Preventiva
- § Norma de Gastos
- § Norma de Uso de Internet
- § Norma sobre el Uso del Tabaco
- § Planes de Prevención
- § Aspectos Básicos sobre LOPD
- § Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso

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

VER DOCUMENTO ADJUNTO CON EJEMPLOS DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN OTROS PAÍSES DONDE OPERAMOS

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 0

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

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

*Por ello no hemos tenido constancia en el año 2009 de se hayan producido demandas judiciales en este sentido*

(Pág. 68. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0

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

*El ciclo de vida de la póliza de seguros, depende del cliente y de la entidad aseguradora, quedando regulados todos los*



aspectos en el contrato que suscriben ambas partes.

Por ello no hemos tenido constancia en el año 2009 de se hayan producido demandas judiciales en este sentido

(Pág. 68. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En el año 2009 no tenemos constancia de que se hayan producido demandas por incumplimientos en la aplicación de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios.

(Pág. 68. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

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

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

**Respuesta:** 46600000

**Implantación:** Uno de los tres pilares del modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE, es la contribución a la sociedad a través de actividades no lucrativas, de interés general que desarrolla a través de Fundación MAPFRE en todas sus áreas: Acción Social, Ciencias del Seguro, Cultura, Prevención, Salud y Medio Ambiente, y Seguridad Vial. Las cantidades empleadas en la realización de actividades fundacionales, incluyendo los gastos de administración de la Fundación, han alcanzado la cifra de 46.6 millones de euros, con incremento del 22.6 por 100 respecto del ejercicio anterior. Las cantidades empleadas en las distintas actividades fundacionales durante el ejercicio 2009 se han destinado principalmente a las relacionadas con la Cultura (32,7 por 100), la Seguridad Vial (20,4 por 100), la Acción Social (18,3 por 100), la Prevención, la Salud y el Medio Ambiente (17,1 por 100) y Ciencias del Seguro y Gerencia de Riesgos (11,5 por 100)

(Páginas 12 y 13. Informe Anual Fundación MAPFRE 2009)

Para más información al respecto ver la Web de Fundación MAPFRE ([www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com))

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

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

**Respuesta:** SI

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Para más información al respecto ver la Web de Fundación MAPFRE ([www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com))

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

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

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En los edificios propiedad de MAPFRE, donde existen servicios de vigilancia y seguridad, se cumple la legislación vigente en cada país, teniendo como proveedores de dichos servicios a empresas como EULEN que son firmantes del Pacto Mundial.

Además, en España, todo el personal dedicado a la vigilancia y protección de instalaciones ha recibido los planes de formación establecidos por el Ministerio del Interior, además de la formación específica adaptada a las necesidades de MAPFRE.

### • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.: -	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA , CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y PRINCIPIO 4 DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL O.: -	R.:CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO O.: -	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN O.: -
<b>Empleados</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.: -	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.: -	R.:MOVILIDAD. PROMOCION INTERNA, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO O.: -	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN O.: -
<b>Accionistas</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.: -	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.: -	R.:CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO O.: -	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN O.: -
<b>Inversores</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.: -	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.: -	R.:CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO O.: -	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN O.: -
<b>Proveedores</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.: -	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.: -	R.:CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO O.: -	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN O.: -
<b>Medio ambiente</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS		R.:PROTECCIÓN DEL MEDIO	



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	O.: -		O.: -	
<b>Mediadores /Colaboradores</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA	R.:CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO	R.:SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

**Respuesta:** SI

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

#### Riesgos Operacionales

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

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

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

(Páginas 59-61. Volumen I. Cuentas Anuales, Informe de Gestión, Sociedades Filiales y Participadas 2009)





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* MAPFRE mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales. Además, les garantiza una actuación socialmente responsable, transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para su selección, en los términos que establece su normativa interna de contratación y siguiendo los criterios que derivan del Principio Institucional de Actuación Ética y Socialmente Responsable del Código de Buen Gobierno de MAPFRE y del Principio 5 y 6 de la Política de Responsabilidad Social del Grupo. y la Política Medioambiental.

VER INFORMACIÓN DETALLADA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

Por otra parte, en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, en el apartado 3.2.3 titulado “relación con proveedores”, se regulan los parámetros en que deben basarse las relaciones con los proveedores:

#### 3.2.3 Relación con proveedores.

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

En consecuencia:

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

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

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

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

[Descargar el documento adjunto](#)



## ACCIONES:

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

*Respuesta:* SI

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

- El Portal de MAPCOL para proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil
- El Portal INFOCOL, a través del cual los proveedores de prestaciones patrimoniales mantienen una comunicación permanente con MAPFRE FAMILIAR.
- El Servicio de Atención al Profesional Sanitario, dirección de correo electrónico para estos proveedores en la web de MAPFRE, y el Servicio Telefónico de Atención al Profesional, mediante los que los profesionales sanitarios pueden obtener todo tipo de información para el desarrollo de su actividad.
- El sistema de auto facturación, tramitación de incidencias y consulta de facturación vía web utilizado por los proveedores de MAPFRE ASISTENCIA.
- La plataforma operativa FUTURA para la gestión de Asistencia, que integra en el proceso al cliente y al proveedor, y permite realizar una mejor gestión de flotas. Esta tecnología ya está implantada en la mayor parte de Europa y América Latina.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

*Ejemplos de algunos países donde operamos.*

*En el exterior, los Portales de Proveedores de MAPFRE en Brasil, Colombia, México y Chile, el Servicio Web de Información de Pago para proveedores de Argentina, las herramientas Online para la gestión de las tasaciones de Automóviles y la gestión de siniestros de EE UU, las publicaciones específicas para proveedores de Brasil, y los Sistemas de Compras Web de México para proveedores de carácter general y tecnológicos. La filial de MAPFRE en EE UU dispone también, en algunos casos, de acceso a las webs de los proveedores para la monitorización de su actividad. En algunos de los países, como Argentina, se han realizado encuentros específicos para presentar el modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE a dichos colaboradores.*

*(Pág. 47. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009).*

*MAPFRE Argentina: Debemos destacar la iniciativa respecto a sus proveedores, tanto por su importancia como por sus innovaciones y repercusión:*

*Ø Programa con Proveedores: El 14 de diciembre de 2009 realizamos el primer Desayuno de trabajo con proveedores con*

el objetivo de generar un espacio de diálogo con este grupo de interés y presentarles el Modelo de Responsabilidad Social de MAPFRE, intercambiar experiencias, conocer sus expectativas y proponer líneas de acción para 2010.

Ø

Ø Los proveedores que asistieron al encuentro destacaron los siguientes aspectos:

- La claridad de la información brindada
- La explicación de lo que es la RSE para MAPFRE
- La puesta en común en grupos
- El intercambio de ideas
- La generación de este espacio
- La apertura e iniciativa de comunicación
- La posibilidad del trabajo en red

**Objetivos:** Promover políticas socialmente responsables en empresas proveedoras y colaboradoras.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** Actualmente se trabaja en la clasificación de un registro de los proveedores que cuentan con una certificación. La selección de los proveedores en general, y el seguimiento de sus contratos, se realiza con criterios objetivos, principalmente mediante concursos, en los que se valoran factores como la relación calidad/ precio, la infraestructura con la que cuentan, el reconocimiento en el mercado así como la adopción de prácticas responsables en sus empresas; así como, de forma especial, la pertenencia al colectivo de colaboradores de alguna de las entidades de MAPFRE, y su historial de calidad en el servicio prestado a las mismas.

VER EL DOCUMENTO ADJUNTO CON INFORMACIÓN DETALLADA.

[Descargar el documento adjunto](#)

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

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

**Respuesta:** 0 %

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*promoción del comportamiento ambiental responsable.*

*Las cláusulas medioambientales figuran de forma sistemática en los pliegos de contratación, lo mismo que los criterios de sostenibilidad en las especificaciones de compra. Dichas medidas son objeto de auditoría por parte de la Dirección General de Auditoría Interna de MAPFRE.*

*Asimismo, se ha continuado sustituyendo progresivamente los productos utilizados en el desempeño de las actividades del Grupo por otros más respetuosos con el medio ambiente: los equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética; la mayoría de los equipos ofimáticos están dotados de sistemas de ahorro de papel; el papel de copias es libre de cloro (ECF), y dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad; el 98 por 100 de todo el papel consumido, que incluye impresos, agendas o carteles, dispone igualmente de certificado de explotación sostenible.*

*Debe tenerse en cuenta que en los centros de trabajo con certificado ambiental, se han entregado procedimientos de actuación a los proveedores de actividades o servicios con impacto ambiental, con el objetivo de informar sobre buenas prácticas ambientales en el desarrollo de su actividad.*

*Además MAPFRE promueve el desarrollo de prácticas responsables en la cadena de valor, impulsándolas a través de procesos de selección y contratación de los suministradores, proveedores y colaboradores, y acompañando a éstos en su desarrollo empresarial para que sean copartícipes en la aplicación de la Política de Responsabilidad Social del Grupo.*

*En consonancia con las demandas de sus socios comerciales, MAPFRE, a través de CESVI, desarrollado los talleres de certificación ambiental, indicando que los talleres y centros de reparación son procesos respetuosos del medio ambiente y los procedimientos de reparación adecuada y la eliminación. Para ello, se analizan los requisitos específicos sobre temas ambientales en la carrocería, pintura, mecánica y administración.*

*Por último, en 2009, CESVIMAP ha desarrollado estudios sobre reciclaje de vehículos, un tema de gran impacto e importancia para la sociedad. Los resultados de este estudio se identificaron las experiencias en Brasil, Argentina y España y las mejores prácticas desarrolladas en Europa, y las extensas discusiones con la industria automotriz y su cadena de suministro.*

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y RISKMAP O.:	R.:CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.:	R.:CANALES DE RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SISTEMAS DE APOYO O.:	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • 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:* MAPFRE mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país.

*Los mecanismos de diálogo establecidos con carácter permanente con los representantes sindicales, nos permiten afirmar que no hay factores de riesgo que puedan poner en peligro la negociación colectiva.*

*En MAPFRE hay 23.567 empleados cubiertos por Convenio Colectivo en 11 países y un total de 67 por 100 de plantilla representada.*

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

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

*(Más información en la página 24 del Informe de Responsabilidad Social 2009)*

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

*Principio 1:*



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

### *Principio 3:*

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

*Además, el Convenio MAPFRE Grupo Asegurador establece los Derechos Sindicales y de representación colectiva de los empleados en su Capítulo XII.*



### **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 (P3C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los canales más frecuentes de comunicación con los empleados en los diferentes países en los que MAPFRE está presente son, Portal Interno (Intranet), Correo Electrónico, Boletines Virtuales y Revistas (Revista Mundo MAPFRE y Revistas editadas en los diferentes países en los que el Grupo está presente).

*En 2009 se destacan las siguientes acciones:*

*Se han implantado en España mejoras en la comunicación interna, creando nuevos espacios en la zona del empleado de la intranet, y aumentando la frecuencia de renovación de noticias. Además, se ha reforzado la comunicación con el envío por correo electrónico de un boletín quincenal, que recoge las noticias de mayor interés.*

*Cada Sección Sindical dispone de un espacio en la intranet para insertar las comunicaciones que considera oportunas, y de una cuenta de correo electrónico. En el año 2009 se han realizado 24 comunicaciones. Los representantes de los trabajadores han dispuesto de un total de 102.086 horas, y de una subvención de 69.061 euros para la realización de sus actividades.*

*En España, la representación sindical de las empresas de seguros del Grupo alcanzaba al 90,5 por 100 de la plantilla y, a lo largo de este ejercicio, se han celebrado con plena normalidad y ausencia de conflictos 133 procesos electorales, y se han firmado dos acuerdos con la representación de los trabajadores.*

*(Págs. 23 y 24 del Informe de Responsabilidad Social de 2009)*



## 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 (P3C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En España:

*La Dirección General de Recursos Humanos y Medios y la Representación de los trabajadores velan porque se cumpla lo establecido en el Convenio Laboral de MAPFRE Grupo Asegurador (2006-2009).*

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

— *Comisión Mixta, encargada de la interpretación del Convenio y del establecimiento de criterios sobre el Fondo de Ayuda al Empleado. En el año 2009 ha celebrado tres reuniones y ha resuelto dos consultas y 94 solicitudes de subvención de gastos médicos con cargo a dicho Fondo.*

— *Comisión de Desarrollo Profesional, órgano de participación en cuestiones relacionadas con el desarrollo profesional de los empleados, que ha celebrado cuatro reuniones. La Subcomisión de Clasificación Profesional ha resuelto 96 solicitudes de revisión de clasificación profesional.*

— *Comisión de Igualdad de Oportunidades, cuya función es promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida personal y laboral, y protección de la dignidad de los trabajadores. En el año 2009 ha celebrado tres reuniones.*

— *Comisión de Control del Plan de Pensiones, que ha celebrado una reunión y ha acordado la actualización de las especificaciones del Plan.*

— *Comité de Seguridad y Salud, órgano de participación de los trabajadores en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, que en 2009 ha celebrado cuatro reuniones.*

*Se han mantenido, por otra parte, numerosas reuniones con la representación legal de los trabajadores, y se les ha proporcionado información periódica de acuerdo con la normativa vigente.*

*En el ámbito internacional, allí donde existe la figura sindical o de representación legal de los trabajadores, se aplican los mismos criterios de comunicación presente, asumiendo, con carácter general, la función de interlocución con Recursos Humanos.*

¿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,



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

describalos (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los canales de comunicación más frecuentes con los empleados en los diferentes países donde MAPFRE está presente son, Portal Interno (Intranet), Correo Electrónico, Boletines virtuales y Revistas.

En el 2009 se han implantado en España mejoras en la comunicación interna, creando nuevos espacios en la zona del empleado de la intranet, y aumentando la frecuencia de renovación de noticias. Además se ha reforzado la comunicación con el envío por correo electrónico de un boletín quincenal, que recoge las noticias de mayor interés.

### • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:DIÁLOGO CON LOS REPRESENTANTES SINDICALES O..	R.:CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO O..	R.:CANALES DE COMUNICACIÓN CON EMPLEADOS O..	R.:COMISIONES DEL GRUPO, CANALES DE COMUNICACIÓN O.., .

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

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

**Respuesta:** No

**Implantación:** El trabajo forzoso o no consentido, no representa un riesgo para MAPFRE. Tanto el Código de Buen Gobierno, como el Código Ético y de Conducta, como la Política de Responsabilidad Social del Grupo abogan por el respeto a los derechos laborales, la equidad en las relaciones y la estabilidad en el empleo.

Así, el Código Ético y de Conducta señala

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

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

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

*(Artículo 3.1.1 del Código Ético y de Conducta)*

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

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

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

*Ejemplos de algunos países donde operamos.*

*MAPFRE Brasil: Dispone de medidas apropiadas para evitar que el trabajo forzoso sea un factor de riesgo para la entidad.*

Con este objetivo, se incentiva que los integrantes de la cadena de valor también adopten prácticas responsables y, por ello, al firmar acuerdos con sus proveedores, incluye en los contratos cláusulas que garanticen que el colaborador no hará uso de este tipo de trabajo.

MAPFRE México: Existen medidas de prevención del trabajo forzoso que están contenidas en la Ley Federal de Trabajo.



## POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Convenio MAPFRE, Grupo Asegurador 2006-2009, establece en su capítulo VIII todo lo relacionado con el tiempo de trabajo. La jornada laboral y su distribución, vacaciones, reducción de jornada, premisos y excedencias.

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

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

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

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

### 3.1 RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS:

- 3.1.1 Derechos Laborales.
- 3.1.2 Compromiso, Eficiencia y Desarrollo Profesional.
- 3.1.4 Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- 3.1.5 Conciliación de la vida laboral y personal.

En el exterior, MAPFRE cumple con lo dispuesto en los Convenios y Normas que le son de aplicación.



## 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 (P4C1I1)

*Respuesta:* SI





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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

En España, existe una Comisión de Igualdad de Oportunidades, en relación con la Comisión de Desarrollo Profesional, compuesta por 6 miembros, 3 por cada parte, designados de entre los componentes de la Comisión de Desarrollo Profesional. Actuará como secretario el de la Comisión de Desarrollo Profesional, pudiendo designar asimismo un secretario de actas, que no será miembro de la Comisión, (Art. 50, Convenio MAPFRE)

Además, merece destacarse la formación a empleados sobre los principios de MAPFRE, contenidos del Código Ético y de Conducta, control interno, norma interna de gastos, blanqueo de capitales, etc.

VER INFORMACIÓN DETALLADA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO

[Descargar el documento adjunto](#)

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

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. De forma general se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos, herramientas y cursos on line y presenciales para proveedores, de forma que se facilite su labor y puedan mantenerse actualizados en cuanto a modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos u otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones.

Merecen destacarse:

— Los diversos cursos que se imparten a los proveedores de servicios en relación con la gestión de siniestros, como los de Gerentes de Empresas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Motocicletas, Técnicas Avanzadas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Vehículos Industriales, y Reparación de Daños en Paneles de Aluminio.

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

Además, MAPFRE facilita a sus proveedores el acceso a cursos y congresos organizados por FUNDACIÓN MAPFRE y CESVIMAP (Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE).

(Pág. 49. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

En el exterior, podemos señalar las sesiones formativas de interacción con proveedores que se realizan en Perú o el Programa con proveedores de Argentina, para mejorar la calidad del servicio prestado y adecuarlo al propio servicio de MAPFRE.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todas las entidades del Grupo llevan a cabo un seguimiento de la calidad del servicio que prestan sus proveedores, principalmente a través de visitas a las instalaciones del proveedor o encuestas entre los clientes. Las evaluaciones de calidad y los criterios utilizados varían en función de las actividades que realizan para MAPFRE. En general, se lleva a cabo una evaluación del grado de cumplimiento del servicio, del plazo en el que se ha realizado el mismo, y de la competitividad de sus tarifas. El sistema de evaluación de los proveedores se extrae de diferentes canales: incidencias detectadas por los operadores; visitas, reuniones o convenciones con los proveedores; comités de compras; comunicación con el cliente; y auditorías internas y específicas. Los principales parámetros de calidad son los siguientes:

§ MAPFRE FAMILIAR efectúa diversos controles y acciones para evaluar e impulsar la calidad del servicio proporcionados por sus proveedores operativos. Por una parte, se realiza un seguimiento del número de quejas y reclamaciones derivadas de las actuaciones de los proveedores de servicios de asistencia y reparación del Automóvil. Además, dentro de los programas desarrollados para impulsar la calidad, durante el ejercicio 2009 se han facilitado la obtención gratuita de certificaciones de Calidad TQ a 14 Talleres Distinguidos. Dicha certificación, expedida por CESVIMAP, distingue a los talleres que son capaces de ofrecer una mayor calidad de reparación a sus clientes, teniendo en cuenta criterios referentes a instalaciones y equipos, personal y procedimientos de trabajo.

MAPFRE FAMILIAR ha realizado también 45.230 controles de calidad presenciales para verificar el trabajo realizado en las prestaciones patrimoniales, así como 93.373 encuestas telefónicas de satisfacción a clientes a nivel nacional, obteniéndose una valoración global de 8,85 puntos sobre 10. A continuación se resumen los principales resultados obtenidos en 2009:

Puntuación (sobre 10)

Puntualidad 9,22

Imagen 9,16

Trato al cliente 9,23

Calidad de la reparación 9,15

Limpieza 9,17

Uniformidad 6,80

Asimismo, dentro de la campaña de calidad de proveedores de Hogar (Tourmap 2009), se ha premiado a un total de 50

proveedores, valorando aspectos como la puntualidad, la calidad del trabajo realizado, el trato al cliente, la imagen profesional, la limpieza y el orden, y la uniformidad en la utilización de la vestimenta MAPFRE.

MAPFRE FAMILIAR utiliza también diferentes indicadores para evaluar la calidad de los servicios prestados por los proveedores sanitarios y funerarios, como la capacidad resolutive de problemas, la actitud comercial, la disponibilidad de vehículo, la instalación de tanatorio, etc.; y está prevista la puesta en marcha de un plan integral de calidad de servicios médicos.

§ En las filiales de MAPFRE en el exterior, son relevantes las evaluaciones que se llevan a cabo en Colombia, y las encuestas periódicas a proveedores que se llevan a cabo en México, Perú, Puerto Rico y Chile.

§ En el marco de las relaciones con los proveedores de bienes y servicios tecnológicos, también se llevan a cabo diversos controles a través de encuestas internas (Dirección General de Tecnologías y Procedimientos), evaluaciones periódicas (Colombia), encuestas a socios tecnológicos (México), o Informes de Cumplimiento de Acuerdos de Calidad de Servicio (Puerto Rico).

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MAPFRE dispone de dos principios institucionales establecidos en su Código de Buen Gobierno, y que son de aplicación a todas la entidades. Uno de ellos hace referencia a este tema: Actuación ética y socialmente responsable. Además existen Sistemas de Control de los Riesgos Operacionales de la entidad.

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

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

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

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

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

Con carácter general, la Dirección General de Recursos Humanos y Medios y la Representación Legal de los



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Trabajadores., velan porque se cumpla lo establecido en el Convenio laboral de MAPFRE Grupo Asegurador 2006-2009.*

### • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:CODIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O..	R.:CONVENIO MAPFRE GRUPO ASEGURADOR Y CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O.: -	R.:COMISIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

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



### DIAGNÓSTICO:

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* Durante el 2009 no se tiene constancia de ningún tipo de actividad de la compañía que conlleve un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

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

*En el Código de Ética y de Conducta, se establece*

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

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

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

*Además, en MAPFRE existe una normativa interna de selección que asegura el máximo rigor y objetividad sobre esta cuestión y cuyo cumplimiento se verifica periódicamente mediante auditorías internas.*



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

*MAPFRE Brasil: Dispone de medidas para evitar que el trabajo infantil sea un factor de riesgo para su entidad. Con este objetivo incentiva que los integrantes de su cadena de valor también adopten prácticas responsables y por ello, al firmar acuerdos con sus proveedores incluye en los contratos cláusulas que garanticen que el colaborador no hará uso del trabajo infantil.*

*MAPFRE Colombia: Dispone de un reglamento interno de trabajo, el cual especifica la prohibición de contratar menores de edad, únicamente para aprendices suministrados por entidades autorizadas (SENA).*

*MAPFRE México: Cumple con las medidas de prevención del trabajo infantil contenidas en la Ley Federal de Trabajo.*



### 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 (P5C111)

**Respuesta:** SI

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

*Con carácter global se han consolidado los proyectos de cooperación iniciados en años anteriores: en 2009, quince países han acogido los cincuenta y un proyectos a través de los cuales la Fundación apoya el desarrollo de más de cien mil niños y jóvenes en tres pilares fundamentales (salud, nutrición y formación)*

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

*Más información en [www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com) (Informe Anual 2009 Págs. 17-20)*

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

*MAPFRE Brasil: Se utiliza el sello "Empresa Amiga de los Niños" y apoyan formalmente la actuación de la Fundación ABRINK. Al apoyar esta Fundación se comprometen con los diez compromisos que garantizan la protección de los derechos de los niños y del adolescente, involucrando a los empleados, proveedores y toda la comunidad.*



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

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MAPFRE tiene un fuerte compromiso con la formación de sus proveedores, como medio de mejorar el servicio a sus clientes y asegurados. Con este fin, los proveedores reciben de forma general información acerca de la cultura de MAPFRE y de su filosofía de la calidad. De forma general se desarrollan sistemas, materiales o dossiers formativos, herramientas y cursos on line y presenciales para proveedores, de forma que se facilite su labor y puedan mantenerse actualizados en cuanto a modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos u otros temas relevantes para el desarrollo de sus funciones.

*Merecen destacarse:*

— Los diversos cursos que se imparten a los proveedores de servicios en relación con la gestión de siniestros, como los de Gerentes de Empresas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Motocicletas, Técnicas Avanzadas de Asistencia en Carretera, Metodología y Técnicas de Asistencia a Vehículos Industriales, y Reparación de Daños en Paneles de Aluminio.

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

Además, MAPFRE facilita a sus proveedores el acceso a cursos y congresos organizados por FUNDACIÓN MAPFRE y CESVIMAP (Centro de Experimentación y Seguridad Vial de MAPFRE).

(Pág. 49. Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

En el exterior, podemos señalar las sesiones formativas de interacción con proveedores que se realizan en Perú o el Programa con proveedores de Argentina, para mejorar la calidad del servicio prestado y adecuarlo al propio servicio de MAPFRE.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Respuesta:* 0

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

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

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

*Respuesta:* No

*Implantación:* En España, MAPFRE está implantando actualmente la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

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

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

*Respuesta:* 0

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

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

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* En MAPFRE existe una normativa interna de selección que asegura el máximo rigor y objetividad sobre esta cuestión y cuyo cumplimiento se verifica periódicamente mediante auditorías internas.

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

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:NO ES UN FACTOR DE RIESGO O..	R.:CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA O..	R.:PROYECTOS DE FUNDACIÓN MAPFRE O..	
<b>Proveedores</b>				R.: O..

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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 para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

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

*En España, según establece el Convenio Colectivo, existen dos Comisiones que velan por estas cuestiones:*

*§ Comisión de Desarrollo Profesional, órgano de participación en cuestiones relacionadas con el desarrollo profesional de los empleados, que ha celebrado cuatro reuniones. La Subcomisión de Clasificación Profesional ha resuelto 96 solicitudes de revisión de clasificación profesional.*

*§ Comisión de Igualdad de Oportunidades, cuya función es promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de la vida personal y laboral, y protección de la dignidad de los trabajadores. En el año 2009 ha celebrado tres reuniones.*

*Además, la obligación de elaborar y aplicar un Plan de Igualdad, ha supuesto la realización de un diagnóstico de las medidas de igualdad que deben abordarse en MAPFRE.*

*Dicho diagnóstico se realizó a partir de la análisis de información estadística de la plantilla, documentación de la empresa, realización de entrevistas individuales y/o colectivas, y cumplimiento de cuestionarios por parte de la plantilla de MAPFRE.*

*Una vez finalizado el diagnóstico, se analizaron los resultados, se identificaron las áreas de mejora y, en su caso, se revisaron las políticas y procedimientos existentes y se realizará una propuesta efectiva de posibles mejoras que se planteará en la negociación del Plan de Igualdad en el año 2010*



### POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

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

- Actuación ética y socialmente responsable
- Humanismo.

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

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

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE Brasil: Existe una política interna de valoración de la diversidad y no distinción, que contiene cláusulas de igualdad de oportunidades y contra la discriminación, acoso e intimidación en el lugar de trabajo.

Además del seguimiento de los indicadores GRI para el establecimiento de sus prácticas laborales, también se utilizan los indicadores del Instituto Ethos para la valoración de la diversidad.

MAPFRE Colombia En lo relativo a la no discriminación se sigue lo establecido en la ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral, norma de obligatorio cumplimiento



## 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:** MAPFRE cuenta con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso.

Además, para el Código Ético y de Conducta, en España, se diseñaron y aprobaron una serie de medidas de carácter general que, consensuadas con la representación legal de los trabajadores en la Comisión de Igualdad, son de aplicación inmediata y general.

(Consultar en documento anexo cuadro con medidas)

Además, en 2009 se ha constituido un Grupo de Trabajo para la Discapacidad, en el que están representadas todas las Unidades y Empresas de MAPFRE, con la finalidad de abordar transversalmente la problemática de la discapacidad en todos los ámbitos de la organización (empleo, compras, accesibilidad, etc.) e impulsar actuaciones coordinadas en esta materia, tanto para la integración laboral en MAPFRE de personas con discapacidad como para el diseño de productos y servicios de MAPFRE dirigidos a ese colectivo.

**Objetivos:** Se continuará trabajando en medidas que mejoren la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MAPFRE publica anualmente su Informe sobre Gobierno Corporativo que incluye una completa información referida a la Dirección y Gestión de la compañía, su compromiso ético y su buen gobierno, entre la que se encuentra la composición del Consejo.

(Págs. 46-69 Volumen I, Informe de Cuentas Anuales, Informe de Gestión y Sociedades Filiales y Participadas)

MAPFRE, publica anualmente la estructura de su plantilla por categorías profesionales y sexo, donde se detalla el número de directivos, jefes, técnicos y administrativos.

(Información detallada en la página 18 del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2009)

Además, existen programas de formación específicos dirigidos a directivos y empleados con alto potencial:

o El Programa de Desarrollo Directivo y el Proyecto Horizonte, programas de larga duración dirigidos a directivos y empleados con alto potencial, en los que han participado 38 empleados y directivos de tres países.

o El nuevo Programa de Desarrollo Directivo Internacional, puesto en marcha en 2009, impartido íntegramente en inglés, en el que han participado 21 directivos y empleados de diez países.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso,



abuso o intimidación? (P6C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En MAPFRE existe un Comité de Auditoría que, entre sus funciones, está la de Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y, si se considera adecuado, anónima, las irregularidades de potencial transcendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

Además, MAPFRE cuenta con un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la Empresa que está a disposición de todos los empleados en la intranet, y que contempla las actuaciones necesarias para evaluar las circunstancias laborales que se denuncien, y las medidas oportunas para solucionar los posibles conflictos e imponer en su caso las sanciones que pudieran corresponder. Dicho protocolo está implantado actualmente en once países. Además, en el año 2009 se han impartido charlas informativas, formativas y de sensibilización en los cursos corporativos para responsables y coordinadores, con un total de 137 asistentes.

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

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

La Dirección de Asistencia y Promoción de la Salud (DAPS), que junto a la Dirección General de Recursos Humanos y Medios se encarga de apoyar y asesorar a las personas implicadas en posibles casos de acoso laboral, así como aquellas que sufran situaciones conflictivas y soliciten asistencia

---

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

**Respuesta:** 2

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

(Pág. 23 Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	R.: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	R.: PLAN DE IGUALDAD Y PROTOCOLO DE ACOSO	R.: CÓDIGO ÉTICO, PROTOCOLO DE ACOSO Y DIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y PROMOCIÓN DE LA SALUD
	O.: _____	O.: _____	O.: _____	O.: _____

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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, descríbala. (P7C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La Promoción de la Responsabilidad Medioambiental y Energética es uno de los tres pilares de la Política Ambiental y Energética de MAPFRE, tanto entre los empleados, como entre los clientes, colaboradores y proveedores. Dentro de este ámbito podemos destacar las siguientes acciones:

- Puesta de recursos a disposición de los empleados para que participen en el logro de los objetivos medioambientales y energéticos de MAPFRE y contribuyan al desarrollo sostenible.
- Desarrollo de actuaciones para lograr una mayor concienciación medioambiental y energética de la Sociedad, a través de actividades de educación, sensibilización y divulgación destinadas a colectivos diversos, así como con la promoción de buenas prácticas medioambientales y de rendimiento y ahorro energético entre clientes y proveedores.
- Contribución a la investigación, al desarrollo y a la difusión del conocimiento científico y tecnológico que tiene como finalidad la preservación del Medio Ambiente y de los recursos energéticos, y participación en organismos y foros nacionales e internacionales en los que se promueve y apoya el desarrollo de iniciativas para su protección.

El buzón de sugerencias medioambientales, accesible también para empleados que desarrollan su trabajo fuera de España, ha recibido 101 consultas a lo largo del año.

(Pág. 56 del Informe Anual de Responsabilidad Social 2009).

Además, MAPFRE colabora en aquellas iniciativas que pretenden la concienciación de la Sociedad ante los retos de sostenibilidad y los riesgos asociados al Cambio Climático. Un ejemplo de ello ha sido la participación en “La Hora del Planeta” en la que, además del gesto simbólico de apagar las luces de los letreros luminosos de la compañía y de sus carteles publicitarios durante una hora, se informaba a los empleados del contenido y objeto de dicha iniciativa, además de expresar públicamente el compromiso ya existente de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Además, MAPFRE ha participado en el Informe España: las 85 mayores empresas por capitalización del Carbon Disclosure Project 2009.

Por otro lado, y con el fin de promover la responsabilidad medioambiental en España, en 2009 se ha desarrollado el proyecto "Compartir coche", presentado en 2008, que facilita el encuentro de personas que están interesadas en compartir el vehículo privado para realizar el desplazamiento habitual a su centro de trabajo. El estudio realizado para evaluar el ahorro que dicha iniciativa ha logrado muestra que el usuario medio evita cada mes la emisión de 353 kilogramos de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

La intranet de Medio Ambiente de MAPFRE está ya accesible a empleados que desarrollan su trabajo fuera de España, e incluye un buzón de sugerencias medioambientales, que ha recibido 101 consultas a lo largo del año.

VER INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

[Descargar el documento adjunto](#)

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

- Implantación de criterios de eficiencia y ahorro energético en las obras de reforma de edificios existentes, y en el diseño y construcción de los nuevos.
- Inicio de la rehabilitación del grupo de cogeneración existente en la Sede Social de MAPFRE.
- Realización de estudios e inicio de tramitaciones para la implantación de instalaciones fotovoltaicas en edificios de MAPFRE.
- Elaboración de un proyecto de instalación de calderas de Biomasa en el futuro Centro de Formación de MAPFRE.
- Realización de un estudio piloto de reducción de consumo energético en oficinas, a través de sistemas de telemedida.
- Distribución de material divulgativo e informativo como continuación a las medidas de fomento de la reducción de los consumos de agua, papel y energía entre los empleados del Grupo

(Pág. 51-52 Informe Anual de Responsabilidad Social MAPFRE 2009)

### INFORMACION INTERNACIONAL

En consonancia con las demandas de sus socios comerciales, MAPFRE, a través de CESVI, desarrollado los talleres de certificación ambiental, indicando que los talleres y centros de reparación son procesos respetuosos del medio ambiente y los procedimientos de reparación adecuada y la eliminación. Para ello, se analizan los requisitos específicos sobre temas ambientales en la carrocería, pintura, mecánica y administración.

En 2009, el CESVI desarrollado otros estudios sobre reciclaje de vehículos, un tema de gran impacto e importancia para la sociedad. Los resultados de este estudio se identificaron las experiencias en Brasil, Argentina y España y las mejores prácticas desarrolladas en Europa, y las extensas discusiones con la industria automotriz y su cadena de suministro.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* El personal de MAPFRE en España ha recibido un total de 2.300 horas lectivas de formación medioambiental. El compromiso medioambiental de MAPFRE sigue formando parte de los contenidos de la formación corporativa. Por otra parte, las entidades especializadas de MAPFRE han impartido o gestionado 346 horas lectivas de formación ambiental a terceros, de las que 178 han sido gestionadas por la Dirección de Medio Ambiente.

### • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: CRITERIOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, ACTUACIONES DE CONCIENCIACIÓN <hr/> O.: , .	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** Internamente, en MAPFRE existen normas medioambientales que definen el comportamiento adecuado de cualquier actividad desarrollada por MAPFRE que pueda tener un impacto sobre el Medio Ambiente. Dichas normas se implantan a través de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la ISO 14001, así como de un Sistema de Gestión Energética conforme a UNE 216301. La gestión de los riesgos medioambientales contribuye a la mejora del desempeño económico a través de un empleo más eficiente de los recursos energéticos, y de la mejora en el tratamiento de sus costes.

En 2009 se ha avanzado en el proceso de implantación de dicho Sistema, de forma que un 41,82 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en 22 centros con certificado medioambiental ISO 14001 (ocho más que en 2008), de los que dos tienen actividad no administrativa (talleres). También se ha conseguido el Certificado de Gestión Energética UNE 216301 para el complejo de la Sede Central del Grupo, donde en la actualidad trabajan 900 personas.

Externamente, MAPFRE contribuye a la gestión eficiente del riesgo medioambiental de la Sociedad mediante la puesta en el mercado de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Ejemplos de ello son la póliza GAP (Guaranteed Asset Protection) para coches ecológicos de MAPFRE ASISTENCIA; la póliza de Responsabilidad Civil Medioambiental; los seguros para las fases de diseño, construcción y puesta en marcha de parques eólicos; y otras soluciones innovadoras, como los seguros que cubren las posibles pérdidas financieras derivadas de la falta de sol en instalaciones fotovoltaicas, que han supuesto en 2009 una prima neta de 5,1 millones de euros. MAPFRE ocupa una posición destacada en estos mercados en España, con 1,0 millones de euros en primas en pólizas de Responsabilidad Civil Medioambiental y 12,5 millones de euros en primas de parques eólicos en todo el mundo, que suman una potencia instalada de más de 8.911 MW. El total de primas netas relacionadas con aspectos medioambientales en el ámbito de España es de 15,8 millones de euros.

(Pág. 53-55 Informe Anual Responsabilidad Social 2009)

[Descargar el documento adjunto](#) 





## POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El compromiso con el Medioambiente, forma parte del Principio 6 de la Política de Responsabilidad Social de MAPFRE.

Además, existe una Política Medioambiental y Energética para todo el Grupo, que se articula a través de tres pilares: la Integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental, y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

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

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

Consultar documento adjunto o en

<http://www.mapfre.com/responsabilidad-social/es/cinformativo/politica-medio-ambiente>.

[Descargar el documento adjunto](#)



## ACCIONES:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** España:

En 2009 se ha avanzado en el proceso de implantación del Sistema de Gestión Ambiental, de forma que un 41,82 por 100 de los empleados de MAPFRE trabajan en 22 centros con certificado medioambiental ISO 14001 (ocho más que en 2008), de los que dos tienen actividad no administrativa (talleres). También se ha conseguido el Certificado de Gestión Energética UNE 216301 para el complejo de la Sede Central del Grupo, donde en la actualidad trabajan 900 personas.

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



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

VER INFORMACIÓN DETALLADA Y EJEMPLOS DE ACCIONES EN PAISES DONDE OPERAMOS, EN EL DOCUMENTO ADJUNTO

**Objetivos:** Continuar con el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación con el impacto ambiental directo y ampliar la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en las distintas sedes del Grupo, conforme a la ISO 14001

[Descargar el documento adjunto](#)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en relación al impacto ambiental directo, y se ha ampliado la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental a dos nuevas sedes de Direcciones Generales Territoriales de MAPFRE y cuatro sedes de Subcentrales, además de otros edificios del Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#)

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 disponemos de esta información

### • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:ISO 14001 y UNE 216301 O..	R.:POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA O..	R.:SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL O..	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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:* En el año 2009 se ha continuado sustituyendo progresivamente los productos utilizados en el desempeño de las actividades del Grupo por otros más respetuosos con el medio ambiente: los equipos informáticos incorporan medidas de eficiencia energética; la mayoría de los equipos ofimáticos están dotados de sistemas de ahorro de papel; el papel de copias es libre de cloro (ECF), y dispone de certificado de procedencia de bosques explotados con criterios de sostenibilidad; el 98 por 100 de todo el papel consumido, que incluye impresos, agendas o carteles, dispone igualmente de certificado de explotación sostenible.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

*Respuesta:* 8

*Implantación:* En el año 2009 se han realizado los siguientes estudios y planes sobre este asunto:

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

§ *Inicio de la rehabilitación del grupo de cogeneración existente en la Sede Social de MAPFRE.*

§ *Realización de estudios e inicio de tramitaciones para la implantación de instalaciones fotovoltaicas en edificios de MAPFRE.*

§ *Elaboración de un proyecto de instalación de calderas de Biomasa en el futuro Centro de Formación de MAPFRE.*

§ Realización de un estudio piloto de reducción de consumo energético en oficinas, a través de sistemas de telemedida.

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

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

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No disponemos de esta información

## • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:PRODUCTOS RESPETUOSOS Y MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA <hr/> O.:	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Además, en muchos de los países de Latinoamérica en los que opera, existe una fuerte legislación en este aspecto, que la compañía aplica.

*En el caso de la prevención de blanqueo de capitales, en España, está constituido el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y toda la normativa sobre esta materia, está publicada en la Intranet de MAPFRE y a disposición de todos los empleados.*

*MAPFRE dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio, y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos. Los diferentes tipos de riesgo se han agrupado en cuatro áreas o categorías como se detalla a continuación:*

- *Riesgos Operacionales:* Incluye veintitrés tipos de riesgos agrupados en las siguientes áreas: actuarial, jurídica, tecnología, personal, colaboradores, procedimientos, información, fraude, mercado y bienes materiales.
- *Riesgos Financieros:* Incluye los riesgos de tipo de interés, de liquidez, de tipo de cambio, de mercado y de crédito.
- *Riesgos de la Actividad Aseguradora:* Agrupa, de forma separada para Vida y No Vida, los riesgos de insuficiencia de primas, de suficiencia de provisiones técnicas y de reaseguro.
- *Riesgos Estratégicos y de Gobierno Corporativo:* Incluye los riesgos de ética empresarial y de buen gobierno corporativo, de estructura organizativa, de alianzas, fusiones y adquisiciones, derivados del entorno regulador y, finalmente, el de competencia.

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

*(Páginas 59-69. Volumen I. Cuentas Anuales e Informe de Gestión 2009)*



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2009 se ha continuado avanzando en el desarrollo de los diferentes componentes del Sistema de Control Interno: Ambiente de Control, Planes Estratégicos, Gestión de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión.

Además, el Código Ético y de Conducta de MAPFRE en su apartado 3.2.6, titulado "Anticorrupción y Soborno", hace referencia a este tema:

#### 3.2.6 Anticorrupción y Soborno.

MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas.

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

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

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



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

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

*Ejemplos de algunos países donde operamos.*

*MAPFRE Brasil: El área de Control Interno de MAPFRE Seguros en Brasil repasa todos los procesos y procedimientos de buen gobierno de todas las unidades de negocios del Grupo, además de someterlos a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.*

*MAPFRE Colombia: En la compañía existe el cargo de Oficial de Cumplimiento de la normativa sobre lavado de activos, que es la persona encargada de dar cumplimiento a dicha normativa.*

---

¿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? (P10C5I1)

**Respuesta:** SI

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

*El Deber de Fidelidad:*

*"El Alto Cargo deberá actuar y participar en las decisiones atendiendo exclusivamente al interés social y al respeto a los legítimos derechos e intereses de los terceros en presencia. En particular, no aceptará obsequios, favores o invitaciones que, por exceder lo que razonablemente puede considerarse como acto de cortesía, pueda afectar a la objetividad e independencia con que debe desempeñar su cargo."*

*Además, el Código Ético y de Conducta señala en su apartado 3.2.3.*

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

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



### ACCIONES:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** MAPFRE dispone de mecanismos internos para el control de los riesgos relacionados con la corrupción. Además, en muchos de los países de Latinoamérica en los que opera, existe una fuerte legislación en este aspecto, que la compañía aplica.

En el caso de la prevención de blanqueo de capitales, en España, está constituido el Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y toda la normativa sobre esta materia, está a disposición de todos los empleados publicada en la Intranet de MAPFRE.

Así mismo, dentro de las auditorías a la Organización Territorial, en el Servicio de Auditoría Interna (SAI) de MAPFRE VIDA se ha realizado una revisión especial en materia de blanqueo de capitales y en el SAI de Tecnología se ha llevado a cabo la revisión de la aplicación PEDRA (aplicación que gestiona las operaciones de la UNIDAD VIDA y AHORRO que deben ser comunicadas al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales). En concreto, se ha analizado el tratamiento de la aplicación de las operaciones de comunicación obligatoria del GRUPO INVERSIÓN y el tratamiento de la aplicación de las operaciones sospechosas de las principales entidades de la UNIDAD VIDA Y AHORRO.

Además, la Dirección General de Auditoría de MAPFRE, ha realizado 894 trabajos de auditoría en 2009, de los cuales 272 corresponden a trabajos realizados tanto en España como a nivel Internacional, sobre diferentes aspectos vinculados a la Responsabilidad Social del Grupo:

Recursos Humanos, control interno, prevención de blanqueo de capitales, servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, prevención contra fraudes, revisión del cumplimiento ético y social, Informe de Responsabilidad Social Corporativa, revisión LOPD y del Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, revisión de Seguridad y Medio Ambiente en edificios de MAPFRE y revisión del Sistema de Gestión Medio Ambiental en Edificios Corporativos de MAPFRE donde se tratan, entre otros, aspectos relacionados con clientes y proveedores.

Por otra parte, MAPFRE tiene establecidos procedimientos para luchar contra el fraude, y en la mayoría de los países de Latinoamérica en los que opera, se han constituido Comités de Lucha contra el Fraude.

Consideramos que los mecanismos indicados son suficientes para los riesgos que tiene la entidad.

VER INFORMACIÓN DETALLADA Y EJEMPLOS DE PAÍSES EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Respuesta:** SI

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

En España, en 2009, han sido inscritos a cursos de formación en Control Interno y Prevención de Blanqueo de Capitales un total de 7.535 empleados y se han impartido 18.743 horas de formación al respecto.

(Pág. 68 Informe Anual de Responsabilidad Social 2009)

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Ejemplos de algunos países donde operamos.

MAPFRE Brasil: MAPFRE adopta un enfoque preventivo, centrado en la formación y el conocimiento de su equipo. En 2009, 508 empleados participaron en el curso "Prevención de Fraude en Seguros" (19%) y 2.604 (99%) completaron el curso "Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo." En formato de e-learning, la formación "prevención del fraude en seguros, capitalización y Planes de Pensiones", con la participación de 352 empleados en total.

MAPFRE Mexico: Todo el personal recibe formación sobre Prevención de Lavado de Dinero y Detección de Fraude. Ambos cursos son obligatorios.

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:**

Ver Informe Anual de la Fundación MAPFRE ([www.fundacionmapfre.com](http://www.fundacionmapfre.com))

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El seguimiento del cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y por lo tanto de los principios Institucionales, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control Institucional, que informa anualmente al Consejo de Administración. En el caso de que este Comité detectara alguna irregularidad o falta de cumplimiento del Código, propondría la subsanación de las mismas, y adoptaría las medidas necesarias por la Dirección de MAPFRE. Además, para garantizar la aplicación del Código de Ética y Conducta, se crea un Comité de Ética al que podrá recurrir, por escrito, cualquier empleado que observe alguna situación que pudiera incumplir las normas de conducta establecidas en el mismo.

### • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O..	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O..	
<b>Empleados</b>		R.:CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O..	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O..	
<b>Accionistas</b>		R.:CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O..	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O..	
<b>Inversores</b>		R.:CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O..	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O..	
<b>Proveedores</b>		R.:CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O..	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O..	
<b>Medio ambiente</b>			R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O.: -	
		R.:CÓDIGO DE BUEN		



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Mediadores /Colaboradores		GOBIERNO, CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRUPO. O.: -	R.:PROCEDIMIENTOS Y AUDITORIAS O.: -	
Varios grupos de interés	R.:SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS O.:.			

R.: Respuesta

O.: Objetivo